

15.8. Base de costos

Presupuesto del proyecto \$ 68,542,000	Reserva Contingencia para Actividades \$ 68,542,000				
	Línea base de Control \$67.587.411	Cuentas de Control \$67.587.412	Reserva Contingencia para paquetes \$67.587.412		Reserva Contingencia para Actividades \$ 66,841,00
			Estimación Costos paquete de trabajo \$66.841.000		
			Paquete 1	\$ 6.680.000	Estimación Costos paquete de Actividad \$65.536.98
			Paquete 2	\$ 3.650.000	
			Paquete 3	\$ 7.000.000	
			Paquete 4	\$ 20.550.000	
			Paquete 5	\$ 24.333.000	
			Paquete 6	\$ 4.258.000	
			Paquete 7	\$ 370.000	

Figura 100. Costos del proyecto. Fuente: Elaboración propia de los autores.

Debido al costo total del proyecto se propone a la empresa el uso de la aplicación Wix como un inicio que permita ver la viabilidad de una tienda online.

16. Matriz de propuestas

A Parir del desarrollo de todo el trabajo integrador se plantean las propuestas para los módulos que permitieron la estructura de dichas propuestas con sus respetivos entregables.

MODULO	PROBLEMA/DEBILIDAD	SOLUCIÓN PROPUESTA	ENTREGABLES
Gestión de Procesos	Debido a las mejoras realizadas en las actividades que hacen parte de los procesos de la organización la documentación y procedimientos se encuentran desactualizados, así mismo el mapa de procesos actual no tiene interacción y las caracterizaciones	Partiendo de los requisitos de la ISO:9001, se realizó la reestructuración del organigrama y el mapa de procesos en el que se incluyera el termino de partes interesadas. A partir del nuevo mapa de procesos se realizaron las caracterizaciones correspondientes a los nuevos procesos y se complementaron los ya existentes	Mapa de Procesos Caracterización de cada Proceso (7) Organigrama
Gestión de proyectos e innovación	En el diseño de Canvas se puede evidenciar la propuesta de valor que la hace diferente de las otras empresas y es la prestación de servicio y capacitación en el uso de los equipos. En el análisis del Canvas se puede determinar que no hay gestión en cuanto al aumento de portafolio de clientes y no hay innovación en el proceso de servicio al cliente frente a la competencia.	Se propone la creación de una tienda online donde se empiece con la venta de antenas con el fin de proporcionar una atención eficiente al cliente y permita hacer sus pedidos teniendo en cuenta los tiempos de producción y despacho. Esta tienda ofrece la modalidad de pago online y entrega a nivel nacional de tal manera que se pueda aumentar el portafolio de clientes y la fidelización de los mismos.	Acta de constitución Diagrama de Gantt Diccionario de la EDT Presupuesto de proyecto Prototipo tienda Online (App WIX) Curva S

Figura 101. Propuestas 1. Fuente: Elaboración propia de los autores

MODULO	PROBLEMA/DEBILIDAD	SOLUCIÓN PROPUESTA	ENTREGABLES
Mejora continua	<p>En este momento la empresa no cuenta con una estrategia de comunicación con las partes interesadas, especialmente con el cliente interno y externo quienes ayudan al desarrollo y sostenibilidad de la misma. Por otro lado, se evidencia mediante la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa un bajo liderazgo y empoderamiento de los procesos asignados.</p>	<p>La propuesta que se le presenta a Unitel S.A.S., es un proceso de comunicación formal e informal, con el fin de darle buen uso a herramientas como el WhatsApp, correo electrónico y llamadas telefónicas. Esto permite la eficiencia en la toma de decisiones para brindar una respuesta asertiva y oportuna a los clientes en el menor tiempo posible, dado que actualmente esto es una debilidad que se evidencia en el servicio al cliente.</p> <p>Se propone realizar ajustes a los procedimientos con el personal actual con el fin de disminuir recursos logrando los objetivos propuestos. Se sugiere delegar responsabilidades del sistema de gestión a cada uno de los trabajadores incluyendo metas que permitan la mejora continua a nivel profesional y personal dando cumplimiento a los objetivos estratégicos por medio del seguimiento de los indicadores basados en las fichas técnicas creadas para cada uno.</p>	<p>Matriz de comunicación Proceso diagramado de comunicación formal e informal Directorio de comunicación Fichas técnicas de indicadores Diagnóstico del liderazgo en la empresa Ciclo PHVA general y específico</p>
Seguimiento y Evaluación	<p>Mediante la información suministrada por la empresa se puede ver que los indicadores no son medidos bajo una frecuencia determinada y hay otros que no se volvieron a medir. Por esta razón se hizo acompañamiento en las actividades y se realiza la propuesta de medición y control de cada uno de los procesos</p>	<p>Para cada uno del proceso que se encuentran en el mapa se realizaron 3 indicadores con los cuales pueden medir y controlar cada uno de ellos, en esta matriz se les sugiere la frecuencia, la fórmula para medir, los límites de cumplimiento y el objetivo de cada uno de ellos. Se proponen tres indicadores con el fin de que ellos decidan cuales se identifican mejor con los objetivos estratégicos y que cada líder pueda a futuro sugerir mejoras que puedan aportar a la empresa basados en los resultados obtenidos de los indicadores medidos.</p>	<p>Matiz de Indicadores 3 Indicadores por Proceso Diseño Ficha Técnica para medición de Indicadores</p>

Figura 102. Propuestas 2. Fuente: Elaboración propia de los autores.

MODULO	PROBLEMA/DEBILIDAD	SOLUCIÓN PROPUESTA	ENTREGABLES
Verificación Estratégica	Las auditorías les hace falta tener como premisa los riesgos asociados a las actividades de la empresa, en la planeación no se tiene en cuenta los posibles encuentros, con los trabajadores que puedan tener un comportamiento reacio a aceptar sugerencias, que pretenden mejorar la actuación en sus respectivas áreas de trabajo. Muchas veces las auditorías realizadas, en el momento de la presentación del informe, se está convirtiendo en una provisión de múltiples problemas encontrados, pero que al mismo tiempo no están aportando una opinión clara, para que la alta dirección pueda utilizarlos como herramientas en la toma de decisiones.	Se recomienda a la empresa capacitar a los líderes auditores de la compañía en la nueva NTC ISO 19011: 2018 con el fin de identificar riesgos, desarrollar el programa de auditoria y se presenten cambios de mejora en la evaluación constante del Sistema de Gestión de la Calidad. Teniendo en cuenta la transición de la norma NTC ISO 9001:2015 las caracterizaciones de los procesos se deben actualizar y modificar la lista de verificación a la hora de llevar acabo la auditoria, el personal debe tener las competencias y habilidades para ejecutar la auditoria y se deben reforzar conocimientos ya que se deben empezar a realizar las auditorías a los proveedores y partes interesadas que permitan el desarrollo del crecimiento de la empresa	Plan de Auditoria Programa de Auditoria
Responsabilidad Social Empresarial	De acuerdo a los lineamientos de la responsabilidad social empresarial en la actualidad la empresa no cuenta con un programa o actividades que ayuden al desarrollo de las comunidades donde se trabajan o aporte recursos que ayuden a recuperar el medio ambiente.	La propuesta se enfoca en: Protección de salud y seguridad del consumidor, Consumo sostenible, y Excelente servicio y calidad en la pre venta. Esto con actividades que permitan el cumplimiento de lo antes mencionado y que el cliente se sienta como parte del crecimiento del país y este pueda participar en las decisiones que se puedan tomar frente a los temas mencionados anteriormente mediante la información suministrada en la <u>página web</u> .	Matriz de propuestas para las Materias Fundamentales de la RSE que aplican a la Organización

Figura 103. Propuestas 3. Fuente: Elaboración propia de los autores.

17. Conclusiones

- ✓ En algunos procesos de la empresa existe falencias en el sistema de calidad, aunque se cuenta con la certificación ISO 9001:2008, no se ha tenido en cuenta la actualización de los nuevos estándares de calidad, que permitan demostrar compromiso con la normalización y estandarización al mismo tiempo conocer con más detalle la realidad de la empresa en todo su entorno tanto interno como externo, para poder optimizar los procesos de supervisión y gestión de las operaciones.
- ✓ Para fortalecer el liderazgo y compromisos de la alta dirección con el sistema de calidad, es necesario hacer, la debida planificación de acciones para direccionar los riesgos y oportunidades al logro de los objetivos, asignando los recursos necesarios, para dar soporte a los procesos que permitan transformar los requisitos a través de operaciones y controles de la producción y comercialización de sus productos, todo esto con base a la normativa de los estándares de calidad ISO 9001:2015.
- ✓ Es importante para UNITEL, tener en cuenta la normativa tanto legal como de estandarización internacional, mediante una buena comunicación en todos los integrantes de la misma, ya que son los referentes de sus actos y conductas en las actividades que se desarrollan en cada proceso.
- ✓ Mediante el enfoque de la ISO 9001:2015 las partes interesadas se deben incluir en la estrategia de la organización y para ello mediante la página web se va a educar al cliente y al consumidor con el fin de devolver parte de los recursos usados de la comunidad. La responsabilidad social se propone mediante la logística inversa y la interacción continua con el cliente.
- ✓ Para el éxito de la propuesta de auditoria que se realiza en este trabajo, es clave que la alta dirección se reúna con su equipo auditor, y se deje en claro los pasos y procesos metódicos que se van a utilizar, para la obtención de evidencias y evaluaciones objetivas, con el fin de comprender y analizar los hallazgos de forma objetiva y profesional, para la mejora en el sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Las prácticas laborales producen un importante impacto sobre el respeto de la parte legal y el sentido de justicia con la sociedad, para ello se requiere tener en cuenta el medio ambiente, compromiso con la sociedad, brindar una excelente calidad de vida del entorno

y del personal, ofrecer un ambiente en condiciones óptimas para unas prácticas justas de operación.

- ✓ De acuerdo a la encuesta realizada a los colaboradores se concluye la falta de empoderamiento y liderazgo en las actividades que hacen parte de los procesos que se encuentran en el mapa, se diseña la propuesta de comunicación formal e informal mediante la integración de herramientas como redes sociales y medios de comunicación clásicos.
- ✓ De acuerdo a la planeación estratégica con la cual se certificó Unitel S.A.S, se hace la propuesta de una matriz de indicadores que vayan acorde a los objetivos estratégicos, los cambios realizados en los últimos años en los procesos y la mejora en corto plazo al sistema de gestión.
- ✓ El liderazgo siendo el eje central de la ISO 9001 versión 2015 debe ser el cambio de Unitel, dado que antes contaba con un líder de calidad y en la actualidad ese líder ya no se encuentra dentro de las funciones de los cargos, es preciso delegar responsabilidades del sistema de gestión a cada uno de los trabajadores incluyendo metas que permitan la mejora continua a nivel profesional y personal dando cumplimiento a los objetivos estratégicos.
- ✓ Se identificó que la organización no cuenta con una comunicación asertiva, para esto se desarrolló un plan de gestión de las comunicaciones en la empresa UNITEL S.A.S, de manera que a través de esta estrategia se asegure una comunicación eficaz entre todas las partes interesadas, donde se identificarán las mismas y el aporte de cada una de estas al igual que su nivel de interés e influencia, lo cual se puede identificar en la Matriz de Comunicación diseñada.
- ✓ A partir de los flujogramas propuestos de comunicación se busca la gestión de la misma que ayude a mejorar la toma de decisiones en la empresa Unitel con el fin de crear un ambiente donde la comunicación asertiva en todos los niveles jerárquicos.
- ✓ La propuesta de la creación de una tienda online se busca mejorar la empresa con un enfoque hacia la excelencia directiva con base a los lineamientos e al Norma ISO 9001:2015.

Referencias

- BSI. (2019). *Business Standards Company- ISO 9001 Quality Management*. Obtenido de Continually improve with the world's most recognized quality management system standard: <https://www.bsigroup.com/en-GB/iso-9001-quality-management/>
- Cajiga, J. F. (2013). *CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía)*. Obtenido de El Concepto de Responsabilidad Social Empresarial: https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Camacho, H. (agosto de 2018). ISO 26:000 2010 RSE. Bogotá, Colombia. Obtenido de <http://virtual.uniagustiniana.edu.co/AVAP/mod/folder/view.php?id=50815>
- Dipali. (29 de enero de 2014). *El ciclo PHVA Ejemplo de Aplicación de esta Herramienta de Calidad*. Obtenido de <http://www.blog-top.com/el-ciclo-phva-ejemplo-de-aplicacion-deesta-herramienta-de-calidad/>
- Durán, M. (1992). Gestión de calidad. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S. A. *Evolución de las Normas ISO*. (28 de 11 de 2017). Obtenido de <http://www.wilsoft-la.com>: <http://www.wilsoft-la.com/index.php/articulos/item/14-evoluci%C3%B3n-de-las-normasiso->
- Focus Legal & Partners. (2014). *Modelo EFQM de Excelencia*. Obtenido de <https://focuslegal.es/newsletters-modelo-efqm-de-excelencia-2/?lang=en>.
- Gómez, D. (junio de 17 de 2015). *Bien Pensado*. Obtenido de ¿Qué es el Modelo Canvas para Diseños de Negocios?: <https://bienpensado.com/que-es-el-modelo-canvas-para-disenode-negocios/>
- Gómez, H. S. (2005). *Índices De Gestión*. Bogotá: 3R Editores.
- Gómez, M. (2014). *Lean Manufacturing En español*. Imagen. Obtenido de <http://geyserbarcelona.com/consulting/lean/>
- Google Maps. (Agosto de 2018). *Unitel Ltda*. Obtenido de <https://www.google.com.co/maps/place/UNITEL+LTDA/@4.6619911,-74.073846,17z/data=!3m1!1e3!4m5!3m4!1s0x8e3f9a540431aa25:0x75c0e2341ca14f2c!8m2!3d4.6619911!4d-74.0716573>
- Heilbraun, K. L. (21 de enero de 2015). *La súper ISO 26000 parte II: los 7 principios de responsabilidad social*. Obtenido de Conocer cómo la RS contribuye en el desarrollo sostenible: <https://www.piensapofuturo.com/articulo/la-super-iso-26000-parte-ii-los-7principios-de-responsabilidad-social-66>
- Ibarra, A. M. (2014). Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano. *Revista de Derecho*, 33. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/851/85131029003.pdf>

- Icontec. (25 de 11 de 1998). *Norma Técnica Colombiana, NTC-2050*. Obtenido de Código Eléctrico colombiano: <https://www.idrd.gov.co/sitio/idrd/sites/default/files/imagenes/ntc%2020500.pdf>
- Icontec. (23 de 09 de 2015). *Norma técnica Colombiana Icontec NTC-ISO 9001;2015-09-23*. Obtenido de SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS: http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-deGestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf
- Icontec ISO 9001. (23 de septiembre de 2015). *Sistema de Gestión de Calidad*. Obtenido de Requisitos: http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-deGestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf
- Incontec. (25 de 11 de 1998). *Icontec*. Obtenido de <http://idrd.gov.co/sitio/idrd/sites>
- Icontec Internacional. (18 de 08 de 2010). *Norma Técnica Colombiana 2061-2*. Obtenido de REQUISITOS TÉCNICOS DE CABLES RELLENOS EN PARES TRENZADOS PARA BANDA ANCHA CON CONDUCTOR DE COBRE, CON AISLAMIENTO DE POLIOLEFINA: <https://tienda.icontec.org/wp-content/uploads/pdfs/NTC2061-2.pdf>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (INCONTEC). (25 de 08 de 2010). Obtenido de [incontec.org: https://tienda.icontec.org/wp-content](https://tienda.icontec.org/wp-content)
- ISO9001. (25 de 07 de 2015). *Nuevas normas ISO*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-90012015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- La Pampa. (2019). *Prácticas Laborales y Responsabilidad Social*. Obtenido de http://www.tcuentaslp.gob.ar/?page_id=6470
- Lazovska. (16 de mayo de 2018). *ExpokNews Comunicación de Sustentabilidad y RSE*. Obtenido de <https://www.expoknews.com/no-necesitas-una-declaracion-de-mision-necesitasproposito-de-marca/>
- Martínez, Y. (07 de 04 de 2014). *La Responsabilidad Social Empresarial (RSE)*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/07/la-responsabilidad-social-empresarial-rse/>
- Matoma, A. (03 de abril de 2013). *Gestión Ambiental Empresarial*. Obtenido de <http://angelicamatoma.blogspot.com/2013/04/responsabilidad-social-empresarial.html>
- ministerio de las telecomunicaciones. (21 de 05 de 2014). *mintic.org*. Obtenido de <https://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-1086.html>
- MinTic. (21 de 05 de 2014). *mintic.org*. Obtenido de Asignación de espectro para las bandas HF, VHF, UHF: <https://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-1086.html>
- Normas ISO*. (29 de Marzo de 2017). Obtenido de 2º Unidad: <https://es.slideshare.net/rousselltellez/5-segundo-bsico>

- Patricia, I. (11 de Agosto de 2016). *http://www.inacal.gob.pe*.
Obtenido de <http://www.inacal.gob.pe>:
http://www.inacal.gob.pe/inacal/files/PONENCIA_ISO_9001_2015_PATRICIA_INFANTE_v3.pdf
- Rodríguez, m. c. (2009). *el concepto de calidad*. Obtenido de
https://scholar.google.com.co/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=historia+iso+9001&btnG=
- Serrano, S. J. (2019). *Las 5 Fuerzas de Porter*. Obtenido de Fuente:
<https://slideplayer.es/slide/4897836/>
- SIRSE. (febrero de 2019). *Sistema Iberoamericano Responsabilidad Social Empresarial*.
Obtenido de Panamá: Las siete materias de la RSE y la opinión pública:
<http://sirse.info/panama-las-siete-materias-la-rse-la-opinion-publica/>
- StepienyBarno. (02 de marzo de 2014). *Blog de STEPIEN Y BARNO – publicación digital sobre arquitectura*. Obtenido de Canvas:
<http://www.stepienybarno.es/blog/2014/03/02/canvaspara-arquitectos/>
- Unitel. (2015). *Su mejor Integrador en Comunicación y Seguridad*. Obtenido de Productos y servicios: <https://www.unitelltda.com/productos-y-servicios.html>
- UNITEL. (08 de 09 de 2018). *Su mejor integrador de Comunicaciones*. Obtenido de <https://www.unitelltda.com/>
- Unitel S.A.S. (2015). *Su mejor Integrador en Comunicación y Seguridad*. Obtenido de <https://www.unitelltda.com/>
- Vicente, J. C. (10 de Febrero de 2014). Obtenido de <http://sharingideas-josecavd.blogspot.com/2014/02/modelo-de-liderazgo-situacional-de.html>
- Vicente, J. C. (10 de febrero de 2014). *Sharin Ideas*. Obtenido de Gestión de la Comunicación en la empresa Modelo de Liderazgo Situacional de Hersey-Blanchard:
<http://sharingideasjosecavd.blogspot.com/2014/02/modelo-de-liderazgo-situacional-de.html>
- Wilsoft. (11 de 01 de 2018). *Evolución de las Normas ISO*. Obtenido de Software para sistemas de gestión- Wilsoft Latinoamérica: <http://www.wilsoft-la.com/index.php/articulos/item/14evoluci%C3%B3n-de-las-normas-iso->