

Plan de Mejora Compass Group

Sergio Mauricio Téllez Chipatecua

Proyecto De Grado: Profesional En Negocios Internacionales

Tutor

Ernesto Arguello Pizaran

Universidad Santo Tomás

División De Ciencias Económicas Y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C

2022

Agradecimientos

Quiero darle las gracias a mi familia, a mis amigos y a los profesores de la universidad santo tomas y a sus instalaciones que hicieron que todo fuera posible y que han estado en estos 5 años de mi vida viéndome crecer y luchar por mis sueños de ser un profesional de negocios internacionales el cual ha sido un proceso largo con sus buenos y malos momentos de los cuales he logrado salir adelante para alcanzar mis sueños y cumplir una de las tantas metas que tengo planeadas en mi vida profesional.

Tabla de Contenido

Resumen.....4

Introducción4

 Misión.....5

 Visión6

 Valores.....6

Estructura Organizacional.....7

 Organigrama.....7

 Unidad o Departamento en el que se desarrolló la práctica7

 Funciones.....8

 Análisis DOFA:.....9

Planteamiento Central del Informe9

Importancia Limitaciones y Alcances del Proyecto.....10

 Importancia.....10

 Limitaciones10

 Alcances10

Objetivo General10

 Objetivos específicos.....10

Propuesta de Mejora.....11

Conclusiones13

Seguimiento Practica Profesional14

Ciclos14

Referencias.....18

Resumen

En el presente Plan de mejora se dará a conocer las falencias que se evidenciaron durante las prácticas profesionales con las diferentes unidades y proveedores, ya que existen varios procesos que toman bastante tiempo en realizarse como lo son pedidos extras, modificaciones y cancelaciones que hacen las unidades en sus compras mensuales y es necesario reducir estos procesos tediosos ya que involucran gran cantidad de tiempo en solucionarlos y que son tediosos de realizar, ya que la información entre compass y las unidades se tarda en notificar para ambas partes, para este problema de comunicación de la información se entrara a detalle de cada proceso que se mencionó antes y como se podría solucionar con una cercanía pertinente de parte de los analista de compras a las unidades.

Introducción

Se realizo las practicas profesionales en la multinacional compass group. La empresa Compass Group Services Colombia S A tiene como domicilio principal de su actividad la dirección, CALLE 98 11 B 29 en la ciudad de BOGOTA. Esta empresa fue constituida como SOCIEDAD ANONIMA y se dedica a Expendio por autoservicio de comidas.

Desarrollar la práctica profesional en el área de compras se pudo observar que hay procedimientos que no son notificados por parte de las unidades hacia compass como son las cancelaciones y modificaciones y pedidos extras que van realizando las unidades cada mes con sus órdenes mensuales de compra, malgastando el tiempo de los analistas de

compra ya que son procesos demorados y tediosos de realizar por una mala planeación en sus órdenes de compra por parte de las unidades y que perjudican tanto a compass group como a los proveedores esto se evidencia mayor mente en las unidades (clientes) como son las clínicas y hospitales.

Según, centralita virtual (2019) una comunicación interna y externa en una compañía es fundamental para su éxito ya que la información debe ser transmitida a todos los accionista o proveedores para no tener problemas en sus operaciones logísticas y es la clave del éxito si quiere que su empresa mejore:

La comunicación es clave para hacer negocios exitosos. La comunicación interna, o cómo su empresa se comunica con los empleados, es un elemento vital del éxito. La comunicación externa, o cómo su empresa se comunica con los clientes actuales y potenciales y el público externo, también lo es (parr. 1).

Compass Group: Aspectos Generales

Misión

“Todo el equipo de personas de Compass Group, está comprometido para proporcionar consistentemente, un servicio superior de la manera más eficiente, para el mejor beneficio de nuestros consumidores, colaboradores y accionistas.” (Compass Group, s.f.).

Visión

“Ser un proveedor de talla mundial de Servicios de alimentación y Soporte, reconocido por nuestro excelente equipo de personas, nuestro excelente servicio y nuestros excelentes resultados.” (Compass Group, s.f.).

Valores

- “Transparencia, confianza e integridad.
- Pasión por la calidad
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Puedo hacerlo” (Compass Group, s.f.).

Ubicación Geográfica

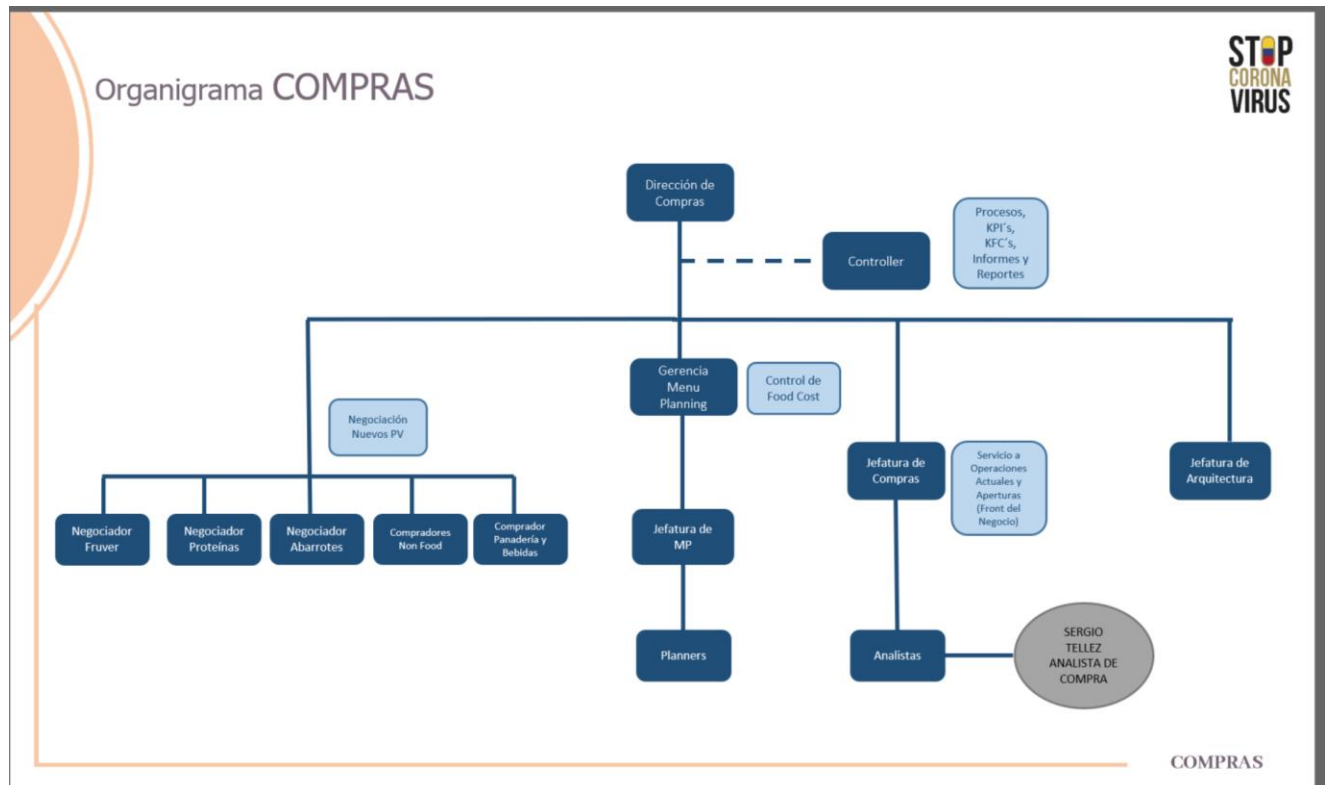
Sede Principal • Bogotá D.C.

Calle 98 # 11B - 29 PBX (57-1) 514 0088

Estructura Organizacional

Organigrama

Ilustración 1 Organigrama



Nota: Tomado de la Intranet Microsoft Team corporativa [Comunicaciones personales], s.f.

Unidad o Departamento en el que se desarrolló la práctica

La práctica profesional se desarrolló en el área de compras en el área administrativa.

Funciones

- Creación de proveedores
- Seguimiento a entregas de pedidos
- Asegurar el ingreso de los proveedores a la plataforma para que aprueben las SC y se generen las OC
- Ingresar modificaciones en el sistema del proveedor únicamente cuando se refiere a:
Cambio de cuenta bancaria, cambio de razón social, cambio contacto
- Tramite de facturas con cuentas por pagar
- Gestión y seguimiento a las provisiones
- Apoyo en el seguimiento de cierre de las OM
- Realización de informe

Análisis DOFA

Tabla 1 Análisis DOFA

Debilidades	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Actualización manual de cada uno de los nuevos proveedores que se registren. • Desarrollo y entrenamiento de personal. • Cambios estructura organizacional. • Falta de comunicación entre compass group, unidades y proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear desde cero al base de datos. • Mejoras en la retención de clientes y pricing. • Crecimiento de proveedores. • Imagen Compañía. • Clasificación de categorías actuales y actualizadas de los proveedores.
Fortalezas	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Excelente ambiente de aprendizaje. • Centralización de la información. • Trabajo en equipo. • Cobertura a nivel nacional e internacional. • Procesos de retención y pricing. 	<ul style="list-style-type: none"> • Unidades que no siguen los protocolos. • Contexto económico actual (inflación). • Legislación laboral y ambiental.



Planteamiento Central del Informe

Fortalecer la comunicación entre compass y las unidades (clientes) para mejorar procesos logísticos administrativos y financieros capacitando de una mejor manera a los analistas para que puedan tener un contacto mas profundo con las unidades ya sea virtualmente o presencialmente y de esta manera agilizar algunos procesos como lo son las cancelaciones o modificación o pedidos extras en el mes.

Importancia Limitaciones y Alcances del Proyecto

Importancia

Es de suma importancia mejorar la comunicación con las unidades para evitar procesos demorados para los analistas que llevara mejores resultados en los meses siguientes.

Limitaciones

Este proceso al inicio será demorado y complicado ya que se manejan mas de 140 unidades en el área de compras y agendar y cuadrar fechas para cada uno de ellos será uno de los temas más complejos a tratar

Alcances

Dependerá de cuantas unidades toman en cuenta las reuniones con los analistas y quieran mejorar sus procesos logísticos para mejorar su parte administrativa y financiera.

Objetivo General

Optimizar la comunicación entre los analistas del área de compras de compass group mejorando los procesos de entrega con los proveedores.

Objetivos específicos

1. Analizar el departamento de compras de la empresa compass group. semanalmente el día jueves se encuentra con mucho trabajo repetitivo y demorado causando trabajo innecesario ya que las unidades hacen pedidos sin tomar en cuenta sus necesidades de consumo.

2. Detectar las falencias que hay en el departamento de compras en la empresa compass group.
3. Evidenciar la falta de comunicación por parte de compass y las unidades haciendo que las entregas de los productos no sean las correspondientes porque se entrega más o menos producto del necesario para la unidad generando costos adicionales para ambas partes.
4. Implementar acciones de mejora para el departamento de compras para la empresa compásss group.
5. Hacer un plan de comunicación con las unidades al momento de realizar su pedido mensual para no generar compras extras o cancelaciones en el mes para de esta manera optimizar recursos para ambas partes y generar estos comunicados con antelación para que la información sea recibida oportunamente.

Propuesta de Mejora

- Los analistas del departamento de compras realizan varias funciones entre ellas cancelaciones y modificaciones y pedidos extras las cuales no fueron realizadas en su pedido mensual, estos procesos son realizados los días miércoles y jueves entre las 11am y 4pm las cuales las unidades hacen sus pedidos con poco tiempo de antelación ya que son para la semana siguiente.

- Las debilidades que presenta el departamento de compra son la comunicación entre compass, y la unidad generando inconvenientes de tipo administrativo, logístico y financiero que se genera entre el día miércoles y jueves por eso se entrara analizar la mejor manera para solventar este problemas de comunicación entre ambas partes para ello se implementara mejores medidas para transmitir la informacion como son correos reuniones visitas o notificaciones para mejorar la trasmisión de la informacion .
- Este objetivo se desarrollará por parte del analista de compras a las unidades que tenga asignadas realizando una comunicación pertinente ya sea con una llamada telefónica, una reunión presencial, o por reuniones virtuales hablando con el administrador de compra y el almacenista encargado de la unidad y hacerles evidenciar que una compra mensual mal diseñada generará inconvenientes en un futuro.
- La propuesta para realizar el plan de mejora es la comunicación asertiva directa con los clientes al realizar los pedidos mensuales ya que muchas veces compran más de lo que necesitan o no tienen un plan de compra idóneo para lo que realmente necesitan, por ello se debe hacer acompañamiento muy cercano a los gerentes de unidad y a los almacenistas de los clientes para que tomen en cuenta que estos inconvenientes generan perdida de dinero y tiempo. mostrando que si se hace una compra mensual eficiente se puede llegar a tener beneficios de tipo monetario y logístico para compass group y las unidades que se manejan y de esta manera los analistas tendrán que ocuparse menos de las cancelaciones y pedidos extras que se generen durante cada mes y ese tiempo lo puedan invertir en otros procesos que necesitan una mayor participación de los analistas.

Conclusiones

De acuerdo a lo anterior si llegara a tener en cuenta el plan de mejora propuesto mejoraría los siguientes temas: Una comunicación asertiva entre compass, unidades y proveedores ahorrando tiempo y costos innecesarios.

En conclusión se mejorará la comunicación entre las partes para perfeccionar temas administrativos, financieros, económicos y logísticas evitando retrasos en las operaciones al momento de hacer los pedidos para tener procesos más eficientes y que generan perdidas a la compañía ya sean monetarias o de tiempo, por eso es de suma vitalidad hacer un acercamiento a las diferentes unidades (clientes) al momento de realizar sus pedidos mensuales y con esto evitar cancelaciones o modificaciones o pedidos extra más de los necesarios, ya que estos procesos son demorados de realizar ya que toca modificar una orden de comprar, generar correo electrónico notificando a los proveedores de estos cambios de los productos y que en ocasiones esta información no llega a ser publicada de una manera ideal y mejorara la gestión de procesos de comunicación con las unidades .

Seguimiento Practica Profesional

Ciclos

Tabla 1 Ciclo 1

Ciclos	Fecha	Actividades desarrolladas	Logros	Dificultades
Ciclo 1	26 de oct. - 26 de nov. de 2021	Se realizaron actividades como cancelaciones y modificaciones, y pedidos extras para las unidades que tienen en cargadas los diferentes analistas	Se logró mejorar los procesos aprendidos en las capacitaciones y presentación con los diferentes proveedores, de un nuevo practicante en el área de compras group	Primeros días en la empresa. Acoplamiento a procesos viejos con proveedores mal informados. Falta de información de contacto.

Tabla 2 Ciclo 2

Ciclos	Fecha	Actividades desarrolladas	Logros	Dificultades
Ciclo 2	27 de nov. - 27 de dic. de 2021	En el segundo mes en la empresa las nuevas tareas asignadas fueron seguimientos a las órdenes de compra, pedidos extras para las diferentes unidades	Acoplamiento con mis compañeros de trabajo y optimización de las tareas asignadas	Las dificultades presentadas fueron demasiado trabajo los días jueves y viernes

Tabla 3 Ciclo 3

Ciclos	Fecha	Actividades desarrolladas	Logros	Dificultades
Ciclo 3	28 de dic.- 28 de enero. de 2022	Se siguió realizando cancelaciones, modificaciones, pedidos manuales al éxito y a Makro, pedidos extras, seguimientos de las mercancías, modificaciones de las compras mensuales	Mayor fluidez verbal en las reuniones y al hablar con los proveedores y unidades	Resolver inconvenientes que surgen por el incumplimiento de los proveedores y realizar seguimiento a las mercancías que no han sido entregadas a las unidades

Tabla 4 Ciclo 4

Ciclos	Fecha	Actividades desarrolladas	Logros	Dificultades
Ciclo 4	29 de enero. - 26 de mar. de 2022	Visita a rentafrio unidades y entender su proceso logístico y de almacenamiento de la mercancía que distribuye compras a sus unidades	Comprender mejor los procesos logísticos que tienen las unidades y los proveedores y como compass group se encarga de la mejor manera para resolver cualquier inconveniente	Mayor estrés en el trabajo ya que cada vez so realizadas mas funciones dentro del equipo de analistas

Referencias

Compass Group. (s. f.). *Quienes somos*. Recuperado 25 de enero de 2022, de <https://www.compass-group.com.co>

Centralita-virtual.org. 2022. Importancia de la comunicación empresarial interna y externa. <https://www.centralita-virtual.org/2019/12/10/importancia-de-la-comunicacion-empresarial-interna-y-externa>