



Plan de Mejora para Compass Group

Nicolas Blanco Rincon

Proyecto Presentado para Optar al Título de
Profesional en Negocios Internacionales

Tutor

Andrés Ricardo Samper Fajardo

Universidad Santo Tomás

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C

2021

Resumen

Este documento tiene como finalidad apoyar el área de compras de la empresa COMPASS GROUP, ya que se evidencio que no existe una base de datos de los proveedores Non Food, información que es muy importante cuando un funcionario se retira de la empresa, por la magnitud y los servicios que se ofrecen, es necesario tener una base con toda la información de los proveedores que se crean semanalmente y los antiguos, por ende, teniendo como objeto principal el desarrollo de una base de datos de proveedores que se manejan específicamente en el área de NONFOOD, con datos específicos para que la información encontrada en esta base de datos sea de ayuda para las personas encargadas de la misma y las nuevas que lleguen para facilitar la gestión y uso de la información eficientemente.

Agradecimientos

Quiero agradecer a las personas que hicieron parte de este camino hacia mi graduación, entre ellas a mi tutor ANDRES RICARDO SAMPER FAJARDO que me dio las ayudas necesarias para realizar este trabajo, los profesores que me apoyaron enseñaron durante el transcurso de mi carrera, de los cuales aprendí mucho y vi en ellos un ejemplo para mí. A mi familia que siempre me dio ánimo, apoyo y fuerza en todo momento para que culminara este proceso y que también hicieron un esfuerzo muy grande para que pudiera realizar mi intercambio internacional a la ciudad de Monterrey en México, en el cual pude aprender de diferentes culturas, conocer lugares increíbles y llenarme de mucha experiencia. Quiero agradecer que la universidad en general por tener las herramientas necesarias para que pudiera culminar mis estudios, con grandes profesores, unas muy buenas instalaciones, un ambiente adecuado para el estudio y el desarrollo de mis capacidades y las de todos los que hacen parte de esta muy buena universidad.

Introducción:

Al desarrollar mi práctica profesional en el área de compras me pude dar cuenta que en esta organización existían algunos procedimientos que eran muy lentos y en muchos casos era debido a que la información no estaba organizada de una manera que se adecuara a las necesidades que se requieren en el área de NONFOOD, debido a esto, se habló con mi jefa para desarrollar una base de datos que maneja datos específicos que se requieren para el uso del área, haciendo que esta base de datos sea única en la empresa y de libre edición para las personas que están en el área y próximas que lleguen, mejorando notablemente la forma en cómo se maneja la información y a su vez la eficiencia para comunicarse con los proveedores.

Índice

Compass Group: Aspectos Generales	6
Misión.....	6
Visión	6
Valores	6
Ubicación Geográfica:	6
Estructura Organizacional:	7
Unidad o Departamento en el que se desarrolló la práctica.....	7
Organigrama	7
Funciones:	7
Análisis DOFA:.....	8
Planteamiento Central del Informe	9
Importancia Limitaciones y Alcances del Proyecto.....	9
Importancia	9
Limitaciones	9
Alcances	10
Objetivo General	10
Objetivos específicos	10
Propuesta de Mejora	11
Conclusiones:.....	12
Referencias	14
Anexos	15
Ciclos	16

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:

La sede principal de Compass Group queda ubicada en la Calle 98 #

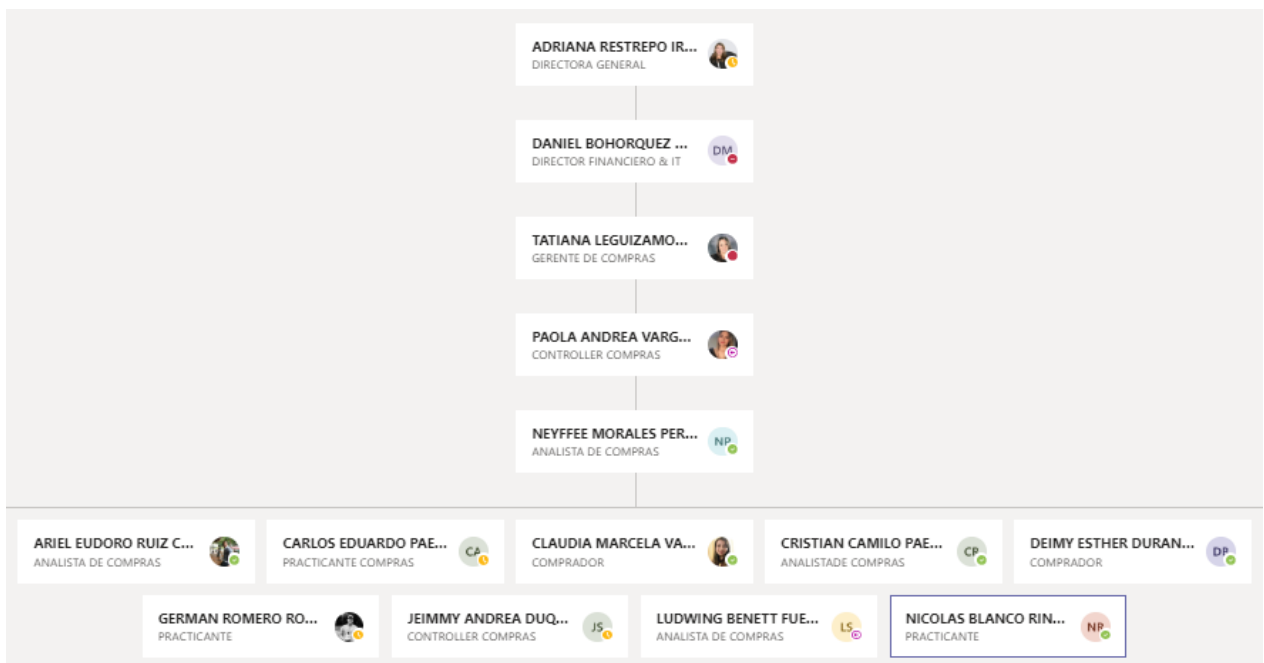
Estructura Organizacional:

Unidad o Departamento en el que se desarrolló la práctica

La práctica profesional se desarrolló en el área de compras, en la subdivisión de Non-food.

Organigrama

Figura 1 Organigrama del área de Compras



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

Funciones:

1. Creación de proveedores
2. Seguimiento a entregas de pedidos
3. Asegurar el ingreso de los proveedores a la plataforma para que aprueben las SC y se generen las OC

4. Ingresar modificaciones en el sistema del proveedor únicamente cuando se refiere a: Cambio de cuenta bancaria, cambio de razón social, cambio contacto
5. Apoyo en el seguimiento de cierre de las OM

Análisis DOFA:

Tabla 1 Análisis DOFA

Debilidades	Oportunidades
A. Actualización manual de cada uno de los nuevos proveedores que se registren.	A. Crear desde cero al base de datos
B. Desarrollo y entrenamiento de personal.	B. Competidores débiles.
C. Cambios estructura organizacional.	C. Mejoras en la retención de clientes y pricing.
D. Comunicación efectiva con los clientes.	D. Crecimiento de proveedores.
	E. Imagen Compañía.
	F. Clasificación de categorías actuales y actualizadas de los proveedores.
Fortalezas	Amenazas
A. Ambiente de aprendizaje.	A. Proveedores que no siguen el debido proceso de registro.
B. Centralización de la información.	B. Contexto inestable (legal & fiscal).
C. Cultura de trabajo en equipo.	C. Contexto económico (inflación y recesión).
D. Cobertura Nacional.	D. Legislación laboral y ambiental.
E. Procesos de retención y pricing.	E. Pérdida de clientes.
F. Manejo básico de Excel.	
G. Herramientas TI e innovación.	

Planteamiento Central del Informe

Fortalecer la comunicación para contrarrestar los inconvenientes, fortalecer la comunicación entre los procesos y Capacitar a personal en ejecución correcta de sus labores para mantener la buena comunicación con los clientes.

Analizando las amenazas y debilidades la idea de mejorar la comunicación interna y a su vez la comunicación externa, así como también traer organización a los procesos que se tienen para buscar datos específicos para el contacto con los proveedores. Teniendo en cuenta la necesidad del área de estar en constante contacto con los proveedores, se crea la base de datos para facilitar el acceso a la información por parte de las 5 personas que se hacen cargo del área y las nuevas que podrían llegar en un futuro, por lo tanto, se deja un registro desde el año 2020 que se debe actualizar a medida que ingresan nuevos usuarios y proveedores al área de Non-food.

Importancia Limitaciones y Alcances del Proyecto

Importancia

Es una forma de contribuir a la organización y centralización de datos importantes para distintos procesos que se dan en el área, partiendo de esto se mejorará la comunicación de los proveedores, así como también se tendrá la información actualizada y al alcance de toda el área.

Limitaciones

Pero aun así es un proyecto específico para el área de Non-food de la empresa en la que participan 4 personas las cuales tendrán el acceso a esta base

de datos, de forma rápida y eficaz para encontrar los datos necesarios, aun sabiendo que si obtenemos buenos resultados con el manejo y la fluidez en cómo se buscan los datos podemos tener una base de datos para diferentes áreas.

Alcances

El alcance que tiene dependerá de las personas que llegaran a tener contacto con ella a lo largo del tiempo puesto que es un base de datos de fácil acceso y teniendo en cuenta que son proveedores los que se registran, su alcance va hacer medido con el tiempo empleado en registrar a los usuarios y las personas que a lo largo del tiempo tengan estas funciones.

Objetivo General

Crear y Optimizar la recolección de datos para el uso de estos en el entorno del área mejorando procesos de comunicación con los proveedores y adaptación en el puesto de practicante del área de compras de la compañía Compass Group.

Objetivos específicos

1. Crear una base de datos para el manejo de la información en el área específica de Non-food
2. Centralizar la información para mejorar el manejo de los proveedores entre las personas del área.
3. Optimizar procesos de comunicación con los proveedores.

Propuesta de Mejora

Se creo desde cero una base de datos específica para mejorar los procesos de comunicación e información que se mantienen en el área en la cual estoy trabajando, desde el inicio se evidencio la falta de una organización respectiva con este tema, debido a que en el momento que entre a la empresa se había ido alguien y como tal no había una centralización de dato. De esta forma nos dimos cuenta cuando alguien del área deja su puesto se pierde mucha información principal de los proveedores que maneja y a demás buscamos reducir los caminos que deben tomar las personas que estaban encargadas del área para contactar con los respectivos proveedores, teniendo en cuenta que hay una base de datos principal de todo el área de compras de aproximadamente unos 1400 proveedores y más de 15 categorías se decidió enfocar la base de datos para las personas que específicamente trabajan en Non-food para trabajar mejor con esta información.

De esta forma podemos ver que la base de datos que creamos esta segmentada con los principales negociadores del área que son Neyffee, Ludwing y Vanessa, se recopilaron los datos que ya estaban de ellos tres y los datos que se manejaban individualmente, así podríamos establecer un centro de información solo para el área y de esta forma agilizar los procesos, ya que en la base de datos encontramos segmentos principales tales como el nombre de la persona de contacto, teléfono fijo, celular, correo electrónico, también datos importantes de la empresa como son número de proveedor, NIT, nombre de la empresa, porcentaje de descuento que se da y el plazo de pago.

En total fueron 636 datos de proveedores que se tuvieron en cuenta para crear esta base de datos, en la que se pueden: buscar los proveedores, agregar nuevos y editar. Todo en un mismo archivo que tiene las instrucciones adecuadas para cada acción además de ser muy intuitiva con su uso.

Se creo de esta forma ya que Excel es una herramienta que todos conocemos, en si la base de datos consta de tres hojas de Excel, la primera hoja que tiene como nombre *Búsqueda* tiene la capacidad de buscar proveedores de tres formas diferentes como lo son: Nombre de la Empresa, NIT y Numero de Proveedor, así como también la opción para editar a la información buscada. La segunda hoja de Excel tiene por nombre *Registrar Nuevos Proveedores* en esta hoja como su nombre lo indica encontramos doce campos vacíos para rellenar con la información solicitada para ingresar proveedores a la base de datos, los campos que hay que llenar son: Numero PV, NIT, Negociador, Empresa, Regional, PI, Plazo De Pago, Nombre Comercial, Categoría, Correo, Número Fijo y Celular.

En la tercera hoja encontramos lo que es la base de datos con toda la información recopilada y en la cual nosotros podemos modificar mediante las pestañas anteriores, pero también se pueden clasificar los proveedores para saber cuántos proveedores hay en una categoría específica buscada.

Conclusiones:

En conclusión, la mejora en la eficiencia de la comunicación con los proveedores y el manejo de la información entre las personas responsables del área se puede dar mediante la base de datos que se creó, pues en ella está la

información necesaria para agilizar la búsqueda de información referente a los proveedores y que además tendrá información adicional aparte de los datos de contacto para conocer la condición en la que se encuentra el proveedor con la empresa.

En cuanto a reunir la información y la creación de la base datos fue un poco extenso ya que algunos datos necesarios faltaban, otros los encontraba en distintas partes teniendo en cuenta que son 636 proveedores la verdad el trabajo fue un poco extenso, en cuanto a la gestión de la base de datos en si y su funcionamiento las macros que se crearon son sencillas y tienen diferentes funciones para darle un uso adecuado y organizado a la base de datos.

Así que centrar la información de proveedores en esta área es bien recibida que con un uso adecuado mejorara la gestión de procesos de comunicación con los proveedores.

Referencias

Compass Group. (s. f.). *Quienes somos*. Recuperado 11 de marzo de 2021, de
<https://www.compass-group.com.co>

Anexos

Se elaboró y entrego una base de datos final al área de compras con la información de sus proveedores.

Figura 2 Hoja de Busqueda y Edicion.

[illegible]

Nota: Tomado de la base de datos realizada [Excel], s.f

Projecto-base de datos - Excel

Nicolas Blanco Rincon

Compartir

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Acrobat ¿Qué desea hacer?

Q20

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z AA AB

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75

REGISTRO PROVEEDORES

PV

NIT

Neopciador

Empresa

Regional

PI

Días de Pago

Nombre Comercial

Categoría

Correo

Numero Fijo

Celular

ELIMINAR

GUARDAR

Como eliminar un proveedor de la base de datos.
Para eliminar un proveedor existente en la base de datos es necesario que digite el número de NIT del proveedor y luego oprima el botón "ELIMINAR".

Como registrar un nuevo proveedor.
Llene todos los campos disponible y luego oprima el botón "GUARDAR".

Buscar Registrar nuevos proveedores Base de datos

Figura 3 Hoja de Registro

Ciclos*Tabla 2 Ciclo 1*

Ciclos	Fecha	Actividades desarrolladas	Logros	Dificultades
Ciclo 1	9 de nov. - 15 de dic. de 2020	Por medio de reuniones se lograron identificar las falencias del área que se podrían mejorar: Ausencia de uno de los miembros del equipo de trabajo. Procesos que se tenían pendiente que debían ser cerrados de urgencia. Falta de centralización de la información para el contacto requerido de proveedores que se necesita constante mente en el área.	Se logró crear un ambiente de comunicación asertiva para identificar y hacer retrospectiva del área en situaciones en las que no están bien., además del fortalecimiento del trabajo en equipo y buena relación con mi entorno de trabajo.	Primeros días en la empresa. Acoplamiento a procesos viejos con proveedores mal informados. Falta de información de contacto.

Tabla 3 Ciclo 2

Ciclos	Fecha	Actividades desarrolladas	Logros	Dificultades
Ciclo 2	15 de dic. - 11 de ene. de 2020	Discutir posibles propuestas de mejora y tomar la decisión para comenzar a trabajar en ella, así que se, optó por la opción de la base de datos explicada en este trabajo debido a que era un requerimiento más específico de las funciones que estaba realizando que a su vez iban a tener un mejor impacto en el área de non-food.	Se logró debatir objetivamente entre los involucrados y a su vez contemplar no solo la propuesta presentada en este plan de mejora, que podrían ser de ayuda para el área. Establecer la guía de desarrollo para mi plan de mejora. Aprobación de mi jefe inmediato.	Se contempló la idea de no trabajar con la información como base de datos si no que trabajar la información que había para formar crear unas tablas dinámicas que dieran lugar a la interpretación de los volúmenes de compra de todos los proveedores y así realizar los debidos informes.

Tabla 4 Ciclo 3

Ciclos	Fecha	Actividades desarrolladas	Logros	Dificultades
Ciclo 3	11 de ene. - 8 de feb. de 2021	Recolección de información. Se escoge Excel para la realización de la base de datos. Se identifica las funciones que va tener la base de datos (Buscar información, editar, eliminar y categorizar los datos). Creación de macros para cumplir con estos requerimientos.	En la Universidad al haber visto materias que se relacionaban directamente con el Excel es una plataforma que se manejar relativamente bien, por ende, la construcción de macros me fue un poco más fácil de hacer ya que conocía el programa. En cuanto a la organización de la información llámese recolección de datos y funciones requeridas, se logró mezclar con una interfaz agradable a la vista e instrucciones básicas para cualquiera que necesite usar el programa	La recolección de datos fue un problema debido a que la información se encontraba en varios lugares y para este momento se tenían 436 proveedores para agregar. Además, el tiempo en este momento empieza hacer un factor importante debido a la duración de mi práctica.

Tabla 5 Ciclo 4

Ciclos	Fecha	Actividades desarrolladas	Logros	Dificultades
Ciclo 4	8 de feb. - 9 de mar. de 2021	En este último ciclo se puso a prueba el plan de mejora. Y se agregaron nuevos registros a la base de datos teniendo un total de datos de 639.	Se logró probar efectivamente la base de datos, dando como resultado su eficiente uso y aprobado por mi jefa.	En este punto la actualización de datos y su futuro desarrollo fueron contemplados.