

CENTRO DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN PARA COMPASS GROUP SERVICES

DIEGO ALEJANDRO CORREDOR RUIZ
NOVIEMBRE 2019.
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS.
COMPASS GROUP SERVICES.
PRÁCTICAS PROFESIONALES

RESUMEN

En el siguiente proyecto se describe el trabajo realizado en la multinacional Compass Group Services que se dedica a la prestación de alimentos en los sectores empresarial e industrial, salud, educativo, sitios remotos, plataformas marítimas, venta directa al público (Restaurantes, barras de café, tiendas de conveniencia, máquinas vending). Otro ámbito de la compañía es el aseo de servicios de soporte a empresas, industrias, clínicas, hospitales, universidades, colegios, grandes superficies y sitios remotos; a los cuales se les presta servicios de mantenimiento, cuidado de jardines, servicios de recepción y mensajería, lavado de alfombras y tapetes, gestión de instalaciones, control de plagas y disposición de residuos, limpieza hospitalaria especializada, administración de espacios, administración de estaciones de café

El estudio que se desarrolló desde las oficinas principales de esta compañía fue a nivel administrativo y operacional, más específicamente en su modelo de administración y control proponiendo así una alternativa mediante la cual se pueda dar respuesta y soluciones más inmediatas a las diferentes problemáticas que enfrentan al basarse en un modelo centralizado, mediante un centro de acopio el cual dará soluciones a la acción de transferir o delegar la autoridad a más personas.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer primeramente a Dios por darme la oportunidad de poder realizar una carrera profesional, mi proyecto y mis prácticas en la Universiada Santo Tomas. A mis padres por brindarme su incondicional apoyo a lo largo de este proceso y a mis abuelos por siempre alentarme estando pendientes de mi proceso académico.

INTRODUCCIÓN

El análisis de este trabajo además de entender el modelo de administración de la empresa también se pretende mostrar los factores internos y externos que maneja la compañía para entender como da respuesta a las diferentes problemáticas al no poseer un centro de acopio y/o distribución.

El trabajo se divide en 3 partes, la primera en conocer la empresa Compass Group Services, misión, Visión y Valores, ubicación Geográfica, estructura Organizativa para saber a qué se dedica y entender como labora en el mercado nacional, siendo una multinacional posicionada en a nivel mundial.

La segunda parte es comprender el modelo de administración que maneja la empresa (Centralización), mediante sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas y así saber si beneficia a la empresa o debe pasar a ser centralizado, mediante un plan de acción descrito.

La tercera parte es implementar un centro de acopio, el cual, de solución y respuesta a los canales de comunicación más efectiva entre el proveedor, negociador y unidad, también en el momento de despachar y entregar la mercancía.

Y por último el objetivo principal de este plan de mejora es centralizar el modelo de administración de la compañía a través de un centro de acopio, el cual se centren todas las operaciones en un grupo de personas más limitadas rompiendo la cadena de jerarquización, la cual divide más las operaciones lo cual hace que pierda el poder de la información en vez de centralarla en una sola operación para darle un manejo más efectivo y contundente.

.

ÍNDICE

Contenido

EMPRESA.....	6
1.1 Aspectos Generales.....	6
1.1.1 Misión.....	6
1.1.1 Visión.....	6
1.1.1 Valores.....	6
1.1.2 Ubicación Geográfica.....	7
1.1.3 Estructura Organizativa.....	9
1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.....	10
1.1.4.1 Análisis DOFA.....	10
PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES .	11
2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales.....	12
2.2 Indique la importancia limitaciones y alcances de su trabajo de prácticas profesionales.....	13
2.3 Objetivo General del informe de prácticas profesionales que le permitan dar respuesta oportuna y/o recomendaciones a la problemática identificada.....	13
2.3.1 Objetivos Específicos.....	13
CONTENIDO PLAN DE MEJORA.....	14
3.1 Propuesta de Mejora.....	14
3.2 Conclusiones.....	15
Referencias.....	16

EMPRESA

COMPASS GROUP SERVICES

1.1 Aspectos Generales

Compass Group es una empresa británica dedicada al sector netamente de servicios a nivel mundial siendo líder en la industria de alimentación y de soporte institucional, manteniendo su liderazgo en Gran Bretaña, Europa Continental, Australia, Estados Unidos, Europa del Este, Asia y Latinoamérica, contando con más de 388.000 empleados directos.

Se encuentra en Colombia desde el año 1999 y se hace presente a través de sus cinco marcas especializadas: Eurest, ESS, Medirest, Don Vapor y Gratto donde ha presentado un gran crecimiento hasta el año presente contando con más de 200 sitios de operación y más de 9000 colaboradores con presencia en 23 departamentos.

Servicio de alimentación (FOOD): Alimentación en sitios remotos y zonas rurales, alimentación transportada, alimentación a la carta, alimentación ejecutiva, administración de comedores, administración de cafeterías, eventos especiales, buffet, coffee breaks, instalación de estaciones de café para eventos, alimentación tipo lunch, manejo de comedores móviles y servicio de venta retail.

Servicios de soporte (SUS): Aseo general, mantenimientos menores, recepción, jardinería, fumigación, mantenimiento de exteriores, mantenimiento de zonas verdes deportivas y recreativas, camarería y lavandería

A lo largo de los años la compañía ha ido creciente por cuenta propia mostrando su experiencia en este nicho de mercado, pero otro factor muy importante de destacar es su crecimiento mediante la compra de otras compañías que ya se encontraban posicionadas en el país mostrando estrategias de cómo las multinacionales ingresan a nuevos mercados en el sector de alimentos.

1.1.1 Misión

En Compass, todo el mundo está comprometido a prestar sistemáticamente un servicio superior de la manera más eficaz, para el beneficio tanto de nuestros Aliados Estratégicos, como de nuestros Accionistas y Colaboradores.

1.1.1 Visión

Convertirnos en un proveedor de talla mundial de Servicios de Alimentación y de Soporte, conocido por nuestro excelente equipo, nuestro excelente servicio y nuestros excelentes resultados.

1.1.1 Valores

- Transparencia, confianza e integridad
- Pasión por la calidad
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Puedo hacerlo

Nuestros Principios

1. Seguridad, salud y medio ambiente en primer lugar
2. Cumplimiento ante el cliente y el consumidor
3. Desarrollo de nuestro personal y valoración de la diversidad
4. Crecimiento rentable
5. Atención constante al rendimiento y a la eficacia

Fuente: (Compass Group, s.f.)

1.1.2 Ubicación Geográfica

Así somos en el mundo



Fuente: (Compass Group, s.f.)

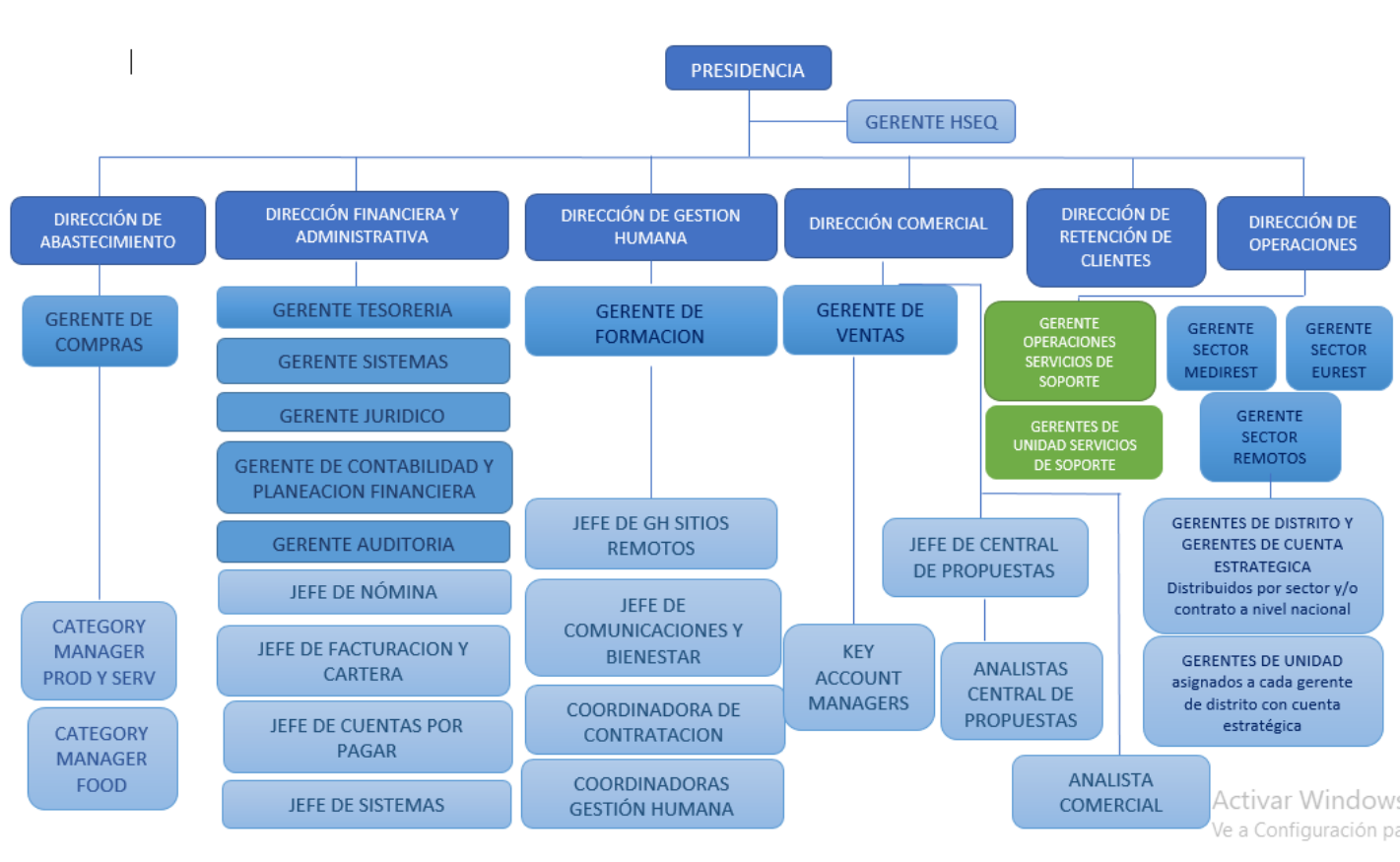
Compass cuenta con más de 76 años de experiencia siendo los #1 en el servicio de alimentación con 50 mil alianzas estratégicas está actualmente en más de 50 países, sirviendo más de 5 billones de comidas servidas al año con más de 500 mil colaboradores.



En Colombia Compass lleva 18 años siendo el #1 en alimentación contando con 1000 operaciones, con más de 7000 colaboradores sirviendo 40 millones de comidas al año, con 250 alianzas estratégicas.

Fuente: (Compass Group, s.f.)

1.1.3 Estructura Organizativa



El cargo de practicante de negocios internacionales se encuentra en Compras direccionado por un Category Manager, en este caso en la categoría de Frutas y verduras.

FUENTE: CHAPARRO, J. A. (01 de 05 de 2018). *PRÁCTICA PROFESIONAL EN LA EMPRESA COMPASS GROUP SERVICE COLOMBIA*. Bogotá . Obtenido de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3947/informe%20final%20jeffer.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica

El departamento en el que se laboró fue en el de compras en el sector de Fruver (Frutas y verduras), la primera tarea que fue asignada era trabajar con las cotizaciones que enviaban los proveedores de los productos de frutas y verduras, con estas hacer un comparativo para ver el alza o baja de los precios frente a la negociación anterior y negociar con los proveedores los precios, para tener un margen estándar de los precios para evitar sobre costos y después subirlos a la plataforma de la empresa para que los precios de la vigencia actualizada ya sean visibles para los interesados.

En la parte legislativa ayudar con la creación de los acuerdos comerciales, actualizando sus vigencias y porcentajes de negociación. También ayudar con las liberaciones de las solicitudes de compra por parte de las unidades de negocio para que se puedan facturar.

Por último, la comunicación con proveedores, analistas, unidades, negociadores y demás personas de cada área para dar respuesta a los diferentes problemas que pasaban al momento de una entrega o despacho de la mercancía, manejo de precios, oportunidades de mejora.

1.1.4.1 Análisis DOFA.

MATRIZ DOFA COMPASS GROUP SERVICES COLOMBIA	
Debilidades	Oportunidades
1. Fallas en la gestión de tiempos para la solución de inconvenientes. 2. Incumplimientos a las unidades de negocio. 3. Deficiencias en el proceso de comunicación interno de la compañía. 4. No se presta la importancia que se debería dar por parte de los proveedores a las OM (Oportunidades de mejora).	1. Crear su propia feria alimenticia a nivel nacional para captar más unidades de negocio. 2. Capacidad de crecimiento acelerado por la calidad de sus servicios y proveedores. 3. Posibilidad de centralizar la mayoría de las direcciones administrativas de la empresa.

	4. Aprovechamiento de las oportunidades de mejoras por parte de las unidades hacia los proveedores.
Fortalezas 1. Compañía multinacional reconocida a nivel mundial por ser una de las mejores en su sector. 2. Capacidad financiera para actuar de manera inmediata para lograr negociaciones. 3. Cuenta con un departamento especial de HSEQ el cual certifica la calidad de los productos. 4. Posee 250 alianzas y convenios a nivel nacional.	Amenazas 1. Alzas en los precios de productos, por aumento generalizado de precios en el país. 2. Problemas de clima que afecten repentinamente los precios. 3. Problemas de orden público que afecten o retrasan las entregas de pedidos. 4. Competencia cada vez más fuerte

PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

La idea principal de este plan de mejora es cambiar el modelo administrativo de la empresa Compass Group Services a un modelo centralizado, a través de un centro de acopio (El cual no posee).

Esto con el fin de resolver las problemáticas que se encontraron en la práctica en el área de compras en el sector de frutas y verduras, el cual es de los más importantes, no solo porque posee uno de los mayores presupuestos en la compañía si no que es de los más volátiles y delicados por sus productos. Sus principales problemas son los cuidados de los productos; se sabe que las frutas y las verduras son muy delicados al momento en el que el proveedor le entrega a la unidad la mercancía requerida esta tiene que hacer una revisión de que la cantidad recibida sea la demandada y que la calidad sea la que se requiere.

Muchas veces se presentan inconsistencias en la calidad por presencia de daños biológicos (hongos, bacterias, virus y maduración) y/o presencia de daños mecánicos (golpe, cortes y pesos no adecuados), a pesar de que hay un departamento encargado de ello el cual se llama HSEQ que se encarga de estos problemas, no tienen un contacto directo con el producto, solo se le informa del daño cuando la unidad recibe la mercancía en mal estado y es cuando se genera una OM (Oportunidad de mejora) el cual es un plan de acción para que estas situaciones no vuelvan a cometerse, por ende se le genera al proveedor por entregar erróneamente, lo que genera que se retrase la preparación de los alimentos (Ya que las unidades prestan el servicio alimentario), que el proveedor tenga que hacer una carga extra la cual le cuesta más tiempo y dinero, y que en un caso más extremo se le genere un sobre costo extra.

Lo que se propone es un centro de acopio el cual solucionaría estas problemáticas ya que primero el proveedor entregaría la mercancía en nuestro centro de abastos, segundo el departamento de calidad HSEQ recibiría la mercancía y constataría que los productos que se recibieron están efectivamente dentro de los parámetros establecidos por la compañía y se procederá a despachar a la unidad pertinente. Los beneficios del centro de acopio es que no existirían más OM lo cual genera ahorros en pedidos extra, fletes extra, no tendrían q volver a hacer plan de mejora, se entrega el pedido a tiempo.

Otro conflicto que posee es el del transporte ya que no cuenta con la tecnología requerida para el monitoreo de los camiones, también la documentación que las unidades les exigen a los transportistas muchas veces no están en regla, no tienen la vigencia establecida e incluso no se sabe que documentos se requieren para entrar a la unidad, por lo que en el centro de acopio se podría utilizar un GPS al camión para identificar la ruta más efectiva para la entrega, segundo antes de salir el camión se rectificaría la documentación requerida por parte de la unidad para que el transportista lo dejen entrar más fácilmente y no tenga que perder tiempo o incluso devolverse por la documentación requerida.

Por último, lo que se pretende es centralizar la información en el centro de acopio para que la comunicación entre proveedores, negociadores y unidades sea más eficiente esto se logra con el contacto directo con el producto, transportista, y entrega de la mercancía.

2.2 Indique la importancia limitaciones y alcances de su trabajo de prácticas profesionales.

La importancia del trabajo de practicante en la parte de compras en el área de frutas y verduras, es ayuda a reducir el tiempo de respuesta a los problemas efectuados ya sea por parte del proveedor o de la unidad, también en el aspecto económico el practicante realiza los comparativos de los precios actuales con los anteriores y muchas veces se generan diferencias en las facturas de pago, ahí es cuando el practicante de cada área verifica el precio negociado con el facturado y mira la diferencia de precios y encuentra donde es la inconsistencia y genera una nota crédito para reestablecer el precio acordado en la cotización.

A cerca de las limitaciones que se tuvieron la primera es con los proveedores ya que muchas veces ellos no se sienten seguros de hablar con un practicante y únicamente se centran en hablar con el negociador de la categoría sin importar el tiempo de espera, el otro es con las unidades de negocio porque en varias ocasiones los practicantes no tienen muy claro los papeles de requeridos por las unidades, los tiempos de entrega, e incluso a que proveedor pertenecen. Por último, los alcances que se lograron fue comprender como opera una multinacional, como se conectan los centros de gerencia ya que todos están relacionados y la más importante la interacción de los negocios de los Category Manager de cada área, como cada uno tiene una estrategia de negociación diferente, lo cual amplía el panorama.

2.3 Objetivo General del informe de prácticas profesionales que le permitan dar respuesta oportuna y/o recomendaciones a la problemática identificada

Identificar la importancia de la aplicación de la uniformidad en la toma de decisiones a partir de los criterios establecidos por el centro de acopio, con el fin de estandarizar los procedimientos del manejo de la información.

2.3.1 Objetivos Específicos.

1. Identificar el funcionamiento y la importancia de la centralización, en la toma de decisiones.
2. Describir un centro de acopio para controlar las entregas y despachos de la mercancía.
3. Establecer las estrategias que con llevan a una centralización o estandarización en el manejo de las operaciones.

PARTE IV

CONTENIDO PLAN DE MEJORA

3.1 Propuesta de Mejora

Actualmente Compass Group Services maneja un modelo de administración descentralizado “La descentralización es la acción de transferir o delegar autoridad a otras jerarquías, es decir, otros departamentos o unidades de una organización o gobierno pueden tomar decisiones”(Coelho,2019), lo que se propone como plan de mejora es volverlo centralizado “La centralización indica la acción de concentrar la autoridad, es decir, la toma de decisiones recae o se centraliza sobre una persona o grupo en específico de individuos, a fin de optimizar el sistema de trabajo de una organización o administración de una empresa”(Coelho,2019). Esto sería posible a través de un centro de acopio “Su principal función sería la consolidación de la oferta de uno o varios productos de la zona a fin de ofrecer mayor volumen consolidado con estándares de calidad y empaque homogéneos, y así facilitar su movilización a mercados de abasto local, regional e incluso la posibilidad de enviar camiones completos”(Mendoza Miguel,2002) el cual traería mayores beneficios a la compañía comenzando por la comunicación, esta sería mucho más clara ya que se tendría un contacto directo con el proveedor al momento de recibir el producto, con el transportista al momento de montar la mercancía y con la unidad de negocio al momento de entregarle la mercancía.

También ayudaría a darle un mejor manejo al departamento de HSEQ (Departamento de control y calidad) que es el que se encarga de certificar la calidad del producto como del establecimiento del proveedor para asegurar que cuenta con los estándares de calidad exigidos por la compañía, por ende en el centro de acopio HSEQ tendría un contacto directo con el producto al momento de recibir el producto y verificaría personalmente que se cumpla con los parámetros establecidos con ello se asegura la calidad del producto y se eliminarían las OM (Oportunidades de Mejora), las cuales se presentan al momento en el que la unidad recibe el producto en mala calidad ya sea por plaga, peso erróneo, mal embalaje del producto, rotulado etc. y esto ahorraría costos y tiempo ya que si este departamento verifica el producto desde el centro de acopio y le da el aval de que está bien, la unidad no tendría que devolver el producto, no tendría que generar OM y el transportista no tendría que hacer otro viaje o hacerse responsable por sobrecostos de fletes.

Otro beneficio es que al centrarse el poder en el centro de acopio se tendrá un personal mucho más capacitado ya que al ser menos personas, el grupo que maneja los procesos debe capacitarse mucho más en los demás departamentos para tener un conocimiento general de todos los procesos que maneja la empresa.

Todo esto es posible con un centro de acopio el cual beneficiará la consolidación de la oferta de uno o varios productos a fin de ofrecer mayor volumen consolidado con estándares de calidad y empaque homogéneos, y así facilitar su movilización a mercados de abasto local e incluso la posibilidad de enviar camiones completos a centrales de abasto en otras regiones. Al tener este centro se puede crear instalaciones de lavado, empaque y refrigeración generando así un valor agregado que cumpla con la demanda del consumidor, eliminando la intermediación. También se estandariza la capacitación técnica y regulación de la producción clasificada por calidad supervisada por administrativos, comerciales, servicios técnicos permitiendo.

Mientras que, con la descentralización, se cometen demasiados errores de comunicación ya que al dividirse las áreas existen muchas inconsistencias y los canales no siempre son los adecuados, ya que depende del tipo de producto se habla con el negociador encargado para que medie el problema y encuentre de quien es el problema entre el proveedor y la unidad, pero sin tener el contacto directo con los involucrados.

La descentralización al tener más áreas requiere más empleados por lo que genera costos adicionales, en vez de poder generar valores adicionales al producto con ese dinero, como lo puede ser en el centro de acopio, crear un lavado adicional a los productos como las frutas y verduras para liberarlas de plagas o residuos y así reducir las OM ya que este es el mayor problema que se obtiene al momento de las entregas en las unidades.

Por último, no se tiene un buen control del área logística ya que todos los transportes tienen que contar con los papeles actualizados, tales como parafiscales que muchas veces se encuentran vencidos y retrasan entre 1 a 3 horas la entrega mientras que vuelven a enviar los papeles requeridos por la unidad y no se tiene un seguimiento pleno de la ruta de transporte para asegurar los tiempos y trayectos del transportista.

3.2 Conclusiones.

1. Por medio de la centralización se reducen costos, se tiene un mejor manejo de la información, se tiene un personal más capacitado con la coordinación del producto tanto en la entrega como en el despacho, manejando una relación más estrecha y personal entre proveedor y unidad.
2. La descentralización genera costos extras, se divide la gerencia en distintas áreas lo que genera un manejo de la información ineficaz, causando un retraso en los tiempos de entrega y despacho de la mercancía, también genera que los canales de comunicación no sean claros al momento de atender un problema
3. El centro de acopio daría solución y estandarizaría los procesos de la empresa centrándolos en un solo poder, dando respuesta a las diferentes oportunidades de mejora en tiempos eficientes, con una estrecha relación con los proveedores y unidades dándoles un mejor manejo logístico en los tiempos de entrega y recibo de los productos.

Referencias

CHAPARRO, J. A. (01 de 05 de 2018). PRÁCTICA PROFESIONAL EN LA EMPRESA COMPASS GROUP SERVICE COLOMBIA. Bogotá . Obtenido de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3947/informe%20final%20jeffer.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Compass Group Services . (s.f.). Quienes somos. Obtenido de <https://www.compass-group.com.co>

Mendoza, M. (1 de 10 de 2002). Revista Agro Industrial del Campo . Obtenido de <http://www.2000agro.com.mx/agroindustria/centros-de-acopio-necesidad-y-negocio/>

Scribd. (s.f.). Obtenido de <https://es.scribd.com/document/411860764/Porque-Nutresa>

(Coelho, 2019)<http://www.2000agro.com.mx/agroindustria/centros-de-acopio-necesidad-y-negocio/>

Coelho, Fabián. "Poesía". En: *Significados.com*. Disponible en: <https://www.significados.com/poesia/> Consultado: 01 de enero de 2019, 12:01 am.