

**Plan de Mejora para la Implementación de Manuales de Capacitación de Cargos en Bigfoot
Colombia S.A.S.**

Sebastián Méndez Urrea

Universidad Santo Tomás Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C 2021

**Plan de Mejora para la Implementación de Manuales de Capacitación de Cargos en Bigfoot
Colombia S.A.S.**

Sebastián Méndez Urrea

Trabajo Presentado Para Optar Al Título De Profesional En Negocios Internacionales

Miguel Antonio Alba Suarez

Universidad Santo Tomás

División De Ciencias Económicas Administrativas Negocios Internacionales

Bogotá D.C 2021

Resumen

Por medio de este trabajo se pretende plantear un plan de mejora en el proceso de implementación de manuales de capacitación en los diferentes cargos dentro de la compañía Bigfoot Colombia S.A.S. empresa en la cual se llevó a cabo las prácticas profesionales, aplicando los diferentes conocimientos adquiridos a lo largo del programa académico de Negocios Internacionales en la Universidad Santo Tomás; Este con el objetivo de optimizar tiempo de la curva de aprendizaje y adaptación a los cargos, además de ofrecer toda la información necesaria para desempeñar las labores pertenecientes a cada uno de los oficios concedidos dentro de la organización empresarial para el buen desarrollo de las actividades de cada colaborador.

Abstract

By means of this work we intend to propose an improvement plan in the process of implementation of training manuals in the different positions within the company bigfoot Colombia S.A.S. company in which the professional practices were carried out, applying the different knowledge acquired throughout the academic program of International Business at the University Santo Tomas; This with the objective of optimizing the time of the learning curve and adaptation to the position, in addition to providing all the necessary information to perform the tasks pertaining to each of the trades granted within the business organization for the proper development of the activities of each employe

Tabla de contenido

Introducción	6
Agradecimientos	8
1.	9
1.1	9
1.1.1	9
1.1.2	10
1.1.3	10
1.1.4. Análisis DOFA	11
2. Planteamiento del plan de mejora respecto a las prácticas profesionales	12
2.1. Planteamiento central	12
2.2. Importancia y limitaciones y alcances	12
3. Contenido Plan De Mejora	13
3.1. Objetivo general	13
3.1.2. Objetivos específicos	13
3.2. Propuesta de mejora	13
3.3. Conclusiones	15
Referencias	17
4. Seguimiento Práctica Profesional	18

4.1 18

4.2 20

Introducción

Las empresas competitivas son aquellas que priorizan el capital humano, por lo tanto promueven el crecimiento y mejoría interna, comenzando desde la capacitación continua de sus colaboradores, otorgando incentivos individuales y colectivos como también generando espacios de trabajo cómodos y agradables para todos.

Teniendo en cuenta las cualidades mencionadas anteriormente, cabe resaltar que los seres humanos viven en un constante aprendizaje y desarrollo de capacidades, que mejoran y evolucionan a partir de conocimientos adquiridos en su mayoría, a través de la academia o por medio de la orientación de individuos expertos en la materia a desarrollar.

Por lo tanto, se desarrolla este plan de mejora para Bigfoot Colombia, con el fin de mostrar los beneficios de un plan de capacitación para nuevos ingresos y recepción de cargos, donde se especifiquen funciones, instrucciones, flujos, pasos y recomendaciones para desempeñar el cargo que se está recibiendo.

Las capacitaciones llevan a un mejor desempeño de forma rápida para los puestos de trabajo, promueven la disposición hacia el logro de los objetivos en el cargo a desempeñar y ayudan a la organización y delimitación de funciones. Permiten que el trabajador asimile y desarrolle motivación en su campo, desempeñe a cabalidad sus funciones y mejore sus capacidades partiendo desde el conocimiento ya dado en la capacitación de ingreso. Además, implica más a las personas en grupos de trabajo, fomenta la sinergia entre los equipos laborales por medio de la mejora en términos de comunicación entre áreas o incluso entre dependencias. (Rodriguez, 2005)

En el presente documento el cual es de carácter descriptivo, se indicará la importancia y necesidad de desarrollar un plan de capacitación para los nuevos ingresos, así como la recepción de nuevos puestos de trabajo por ascensos o cambios de dependencias de forma interna, con la finalidad de hacer de Bigfoot Colombia una empresa competitiva, líder en el mercado textil y

referente de otras empresas tecnológicas orientadas al e-commerce.

Agradecimientos

El siguiente trabajo es el fruto de esfuerzos en conjunto y apoyos recibidos que a lo largo del tiempo han escrito una historia y dado los resultados que se muestran en el desarrollo humano y profesional de mi persona. Es por esto que este proyecto de grado va dedicado a todas las personas que aportaron su granito de arena en la culminación de otra meta en mi vida, como mis compañeros de carrera, profesores que compartieron su conocimiento, especialmente a Ernesto Arguello, quien siempre acompañó este proceso académico y resaltando cualidades importantes de mi rol de estudiante. A mi abuela Gabriela Chacon, por ser siempre quien estuvo pendiente de mi evolución profesional y ayudando activamente con su apoyo desinteresado, sin ella no sería posible la culminación de esta etapa universitaria. A Camila Sanchez que de primer semestre hasta hoy ha sido mi compañera incansable de carrera, dando orientación en los momentos que siempre los necesité. A mi familia en general, por su amor cálido incondicional siempre brindando un lugar seguro y por último a Dios.

1. La Empresa

1.1 Aspectos Generales

Bigfoot Colombia SAS es una empresa más conocida como Dafiti Colombia, dedicada a la comercialización de calzado, ropa y accesorios a través de su aplicación y página web. Cuenta con 2 sedes. La sede administrativa es donde se dan todos los procesos internos como compras, contabilidad, recursos humanos ubicada en la Calle 100 # 13 – 21, y el centro de distribución conocido como CEDI es el lugar donde se almacenan y despachan los productos de la línea de retail ubicada en la Autopista Medellín Km 7 Celta Trade Park.

En Bigfoot Colombia “Encuentras todo lo que necesitas para tu estilo en pocos clics, las 24 horas y con un servicio de entregas a nivel Nacional. Son más de 400 marcas nacionales e internacionales y 40 mil productos divididos en 5 categorías: ropa, zapatos, accesorios, deportes y belleza” (Dafiti Colombia, 2019).

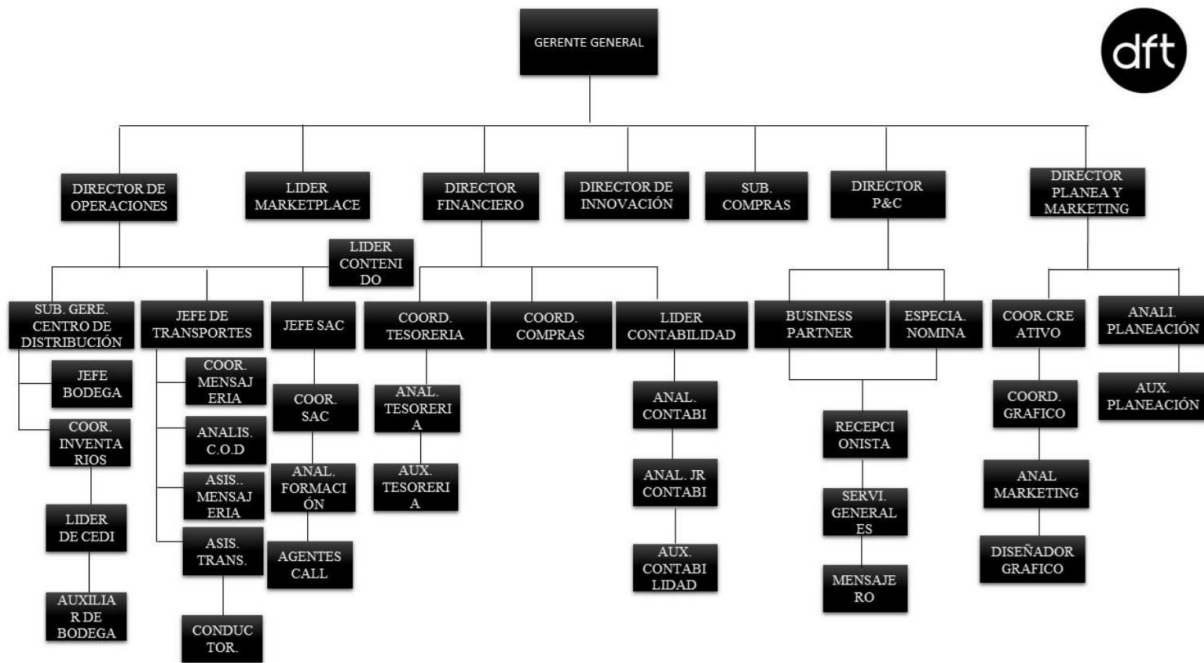
1.1.1 Visión y Principios

En Bigfoot Colombia SAS se tiene un modelo no burocrático y cambiante, por lo cual, la misión y visión es como cerrada y no está establecida, sin embargo, nuestro objetivo general es: revolucionar el Ecosistema de la Moda con Inteligencia

Los principios son:

- Ubicamos al cliente en el centro de todo
- Confiamos y apoyamos unos a otros
- Nunca dejamos de aprender
- Construimos los mejor equipos
- Actuamos con inteligencia
- Trabajamos juntos por el bien común

1.1.2 Estructura organizacional



1.1.3 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.

El proceso de prácticas profesionales se desarrolló en el Departamento de compras, en el área de planeación, estando a cargo de la creación, y cargue de órdenes de compra, revisión de facturas enviadas por proveedores, además de la creación y revisión de tallas y artículos nuevos en plataforma.

1.1.4. Análisis DOFA

Tabla 1. Análisis DOFA

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Dificultad en la comunicación interna a la hora de identificar el KAM de Dafiti encargado del proceso de prácticas. - Desconocimiento del procedimiento claro y específico de los pasos para establecer una estrategia de inducción y delegación de responsabilidades. - Desconocimiento del procedimiento claro y específico de los analistas para recibir apoyo por parte de los practicantes. - Poca asertividad en el manejo de procesos delegados a cada persona del equipo. - Desorganización de tareas a ejecutar por parte de los integrantes del equipo comercial de compras. 	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de espacios laborales - Preocupación por parte de la empresa con todos y cada uno de sus colaboradores en aspectos de flexibilidad horaria - Constantes incentivos que motivan a los colaboradores - Fuertes estrategias de mercadeo que los posicionan como referente de E-commerce en el sector textil - Excelentes alianzas estratégicas con proveedores de marcas importantes en el sector moda - Buen manejo de descuentos al público siendo competitivos dentro del mercado objetivo
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar el proceso de vinculación de nuevos vendedores en su propuesta de marketplace. - Alianzas estratégicas con marcas de ropa amigables con el medio de ambiente, buscando promover consumo sostenible - Posicionamiento de marca en Ecommerce. - Migración a sistemas más avanzados de gestión de inventarios y compras. - Expandir sus fronteras a otros países en los que actualmente no tiene presencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejores oportunidades de crecimiento y educación en empresas - Subida de precios por agentes externos, tales como las divisas. - Proliferación en competidores debido a la oferta dada actualmente en el e-commerce - Aprovechamiento de personas inescrupulosas para hacer cambios de productos con logística inversa - Errores de despacho de los proveedores incurriendo en demoras de despacho o falta de stock

2. Planteamiento del plan de mejora respecto a las prácticas profesionales

2.1. Planteamiento central

El siguiente plan de mejora fue construido y desarrollado partiendo desde algunas debilidades y amenazas encontradas en el análisis DOFA expuesto anteriormente.

Analizando las debilidades del área de compras, y que se puede visualizar en su mayoría a nivel general, se identifica el desconocimiento de las labores de los nuevos ingresos, más específicamente en el cargo del practicante, esto debido a que los analistas tienen bastantes labores y ocupaciones que impiden que puedan capacitar de forma integral al practicante, pues este se encuentra con limitaciones al momento de desarrollar su cargo.

Esta problemática abarca puntos importantes como la utilidad del cargo, el desaprovechamiento del tiempo y dinero dedicados al pasante, puesto que en ocasiones el flujo de trabajo de los analistas es mayor al tiempo mientras que el capital humano ofrecido por el practicante es nulo o poco aprovechado.

2.2. Importancia y limitaciones y alcances

La importancia de la implementación de este plan de mejora, se evidencia en la optimización de procesos y la reducción de la curva de aprendizaje para llegar al propósito de enseñar, capacitar y entrenar al capital humano y que de esta forma sea más productivo evitando errores elementales, frustración por parte de los colaboradores al no entender sus funciones o procesos dentro de la compañía.

Como posibles limitaciones se encuentra el tiempo de adaptación al crear un proceso o dependencia dedicada a la capacitación de las áreas de trabajo con el fin de mejorar la calidad del desempeño de las labores a realizar, sin embargo, los alcances pueden ser vistos en un mediano plazo al ver la calidad de trabajo en el personal capacitado una vez recibida la capacitación básica de las funciones para innovar en el desarrollo propio de las funciones.

3. Contenido Plan De Mejora

3.1. Objetivo general

Desarrollar una estrategia de capacitación para implementar al ingreso de nuevos cargos en el área de compras de bigfoot Colombia.

3.1.2. Objetivos específicos

Identificar los inconvenientes que se presentan al no tener una brigada de capacitación para el ingreso de nuevas personas al equipo de comprador o en el cambio de cargo

1. Recopilar y agrupar la información correspondiente a los procesos asignados al practicante con el fin de potenciar su labor y hacer de su puesto un cargo mas protagónico
2. Construir una guía de procesos que informe las labores del practicante, para en el corto plazo tomarla de referencia y crear así diferentes guías que orienten los procesos de diferentes cargos

3.2. Propuesta de mejora

A lo largo del desarrollo de las prácticas profesionales, se evidencian diferentes oportunidades de mejora en el proceso para llevar a cabo satisfactoriamente las ejecuciones respecto a las funciones, labores del practicante, identificando falencias como el desconocimiento de dichas tareas a desarrollar por parte del pasante, además de la falta de conexión con el equipo de compras interno de la empresa, ocasionando retrasos y omisiones de información y funciones. Es por esto, que se plantea la implementación de un plan de capacitación con el paso a paso para cada uno de los procesos adjudicados a la labor del practicante, tanto interno como externo, indispensable para el desarrollo de actividades de apoyo para el equipo de compras, alcanzando objetivos de marca y compañía.

Inicialmente, se mostraron los diferentes errores a la hora de recibir los practicantes en el

área de compras, entre estos se encontró la falta de equipos de cómputo con los cuales se desarrollarían los momentos de inducción y presentación de la compañía, teniendo un retraso de cerca de 15 días desde la firma del contrato hasta la entrega de los computadores para iniciar el desarrollo del cargo como practicante. Una vez recibido el equipo de cómputo se procede solo a realizar la inducción donde se muestran los diferentes departamentos de la bigfoot, y sus funciones, sin embargo, no se recibe como tal capacitación o explicación integral de las labores a desempeñar durante el tiempo descrito en el contrato.

Teniendo en cuenta lo anteriormente relacionado, es pertinente destacar que en el momento del contacto con el equipo de trabajo, se hacen reuniones cada ocho días donde entre analistas se mencionan dudas o preguntas que algunos de ellos tengan, evidenciando así, que la problemática no es propia del puesto de practicante.

Como consecuencia de esto, se decantan escenarios donde se muestra a simple vista la falta de organización en temas de capacitación en el equipo de trabajo, llevando esto a un constante desaprovechamiento del tiempo revisando o buscando por sí solos la solución a aquel inconveniente que se presenta.

Es bien sabido que implementar un esquema de capacitación puede tomar tiempo, de igual forma, ese tiempo que puede tomar, se puede ver reflejado en la productividad de una persona uno o dos meses más adelante, cuando tenga realmente claro entre teoría y práctica que debe hacer, cómo debe hacerlo y finalmente, mejorar desde la práctica y métodos autónomos.

De acuerdo con Siliceo (2004), la formación consiste en una actividad planificada en función de las necesidades reales de una empresa u organización y tiene como objetivo cambiar los conocimientos, habilidades y actitudes de los empleados. Teniendo en cuenta la anterior definición de capacitación, es indispensable evaluar las necesidades de la compañía para establecer un departamento de enseñanza que coordine con todos los demás apartados de bigfoot un plan de

desarrollo de conocimiento y aprendizaje constante, con la intención de no solo proveer las herramientas y el entendimiento necesario para que el capital humano de desenvuelva correctamente al inicio de sus labores dentro de su grupo laboral, en esa misma línea se den capacitaciones constantes respecto a temas generales o específicos del desarrollo laboral

Teniendo en cuenta que la capacitación es importante en el prosperar de las organizaciones, el punto de inflexión con el cual se debe dar este primer paso de una forma viable dentro de Dafiti, es con la implementación de un manual de inducción y funciones para los cargos de mayor rotación de personal, con el fin de que cada persona pueda tener disponible y de forma práctica información pertinente para revisar en el momento que sea necesario.

Para la elaboración de dicho manual específicamente en el puesto de aprendiz universitario es necesario que intervengan personas como los Key Account Manager, quienes son los jefes directos del practicante, los Analistas comerciales quienes se encargan de explicar los procesos básicos de lo que estarán encargados los pasantes en su labor, y por último, el director de categoría, quien guía al equipo a las metas generales, y define qué alcances puede tener el practicante en toda su gestión durante su tiempo de pasante.

Una vez implementado el manual, se logrará tener de forma específica que debe hacer el practicante, reduciendo así el tiempo de inducción y adaptación en sus funciones con el objetivo de pasar ágilmente a la etapa productiva de sus prácticas profesionales, siendo de utilidad para la compañía y sacando el mayor provecho de los conocimientos adquiridos durante la carrera, además de forjar otros conocimientos enfocados a la vida laboral.

3.3. Conclusiones

Mediante el desarrollo de la práctica realizada, se puede evidenciar la problemática anteriormente descrita, puesto que, el objetivo de realizar una pasantía en una compañía es poder beneficiarse a plenitud de la experiencia de la misma, no obstante, al no haber un manual de labores establecido ni una capacitación adecuada para el cargo, la práctica se ve altamente desaprovechada en el transcurso de los primeros meses por la desinformación frente a las tareas específicas a desarrollar por parte del nuevo talento humano, teniendo en cuenta que se está haciendo énfasis en el puesto del practicante universitario, aunque cabe resaltar que no es un inconveniente propio del puesto de pasante, ya que, en cargos de alta rotación como analistas también es bien sabido que no hay una estructura sólida de capacitación por lo que también se ve fuertemente afectado el tiempo productivo de los analistas.

Finalmente, se puede resaltar las oportunidades y fortalezas que tiene internamente la compañía, ya que, unidas estas a un mejor plan de instrucciones y capacitación puede mejorar notablemente el desarrollo y competitividad del capital humano al ser un grupo altamente preparado dentro del esquema empresarial, asimismo de aprovechar el tiempo que en este momento se emplea para alcanzar el nivel óptimo de adaptación, en tiempo de innovación al desarrollar técnicas autónomas de trabajo con el fin de mejorar los conocimientos adquiridos.

Referencias

Linkedin. (12 de diciembre de 2018). Dafiti Colombia. <https://bit.ly/3ldwM14>

Rodríguez T. (2005), Clima organizacional y productividad: El papel inspirador de la supervisión.

Colombia: Consult C.A. <https://bit.ly/3r8yDYG>

Siliceo, A. (2004). Capacitación y Desarrollo del Personal. México: Limusa Noriega Editores.

4. Seguimiento Práctica Profesional

4.1 Programación de actividades realizadas

Tabla 2. Programación actividades realizadas.

Julio	<ul style="list-style-type: none"> ● Introducción General a la compañía. ● Presentación al grupo de compras femenino ● Recibimiento equipo de computo
Agosto	<ul style="list-style-type: none"> ● Reunión semanal de analistas. ● Búsqueda de empresas textiles sostenibles ● Creación de tallas en plataforma PET ● Revisión de inventarios en plataforma BOB
Septiembre	<ul style="list-style-type: none"> ● Reunión semanal de analistas. ● Creación de tallas en plataforma PET ● Revisión de inventarios en plataforma BOB ● Recepcion y revision de facturas de compra
Octubre	<ul style="list-style-type: none"> ● Reunión semanal de analistas. ● Creación de tallas en plataforma PET ● Revisión de inventarios en plataforma BOB ● Recepcion y revision de facturas de compra ● Cargue de órdenes de compra a SAP ● Revisión de PVPs en dia sin IVA

Noviembre	<ul style="list-style-type: none">● Reunión semanal de analistas.● Creación de tallas en plataforma PET● Revisión de inventarios en plataforma BOB● Recepcion y revision de facturas de compra● Cargue de órdenes de compra a SAP● Revisión de PVPs en dia sin IVA y Black Friday
Diciembre	<ul style="list-style-type: none">● Reunión semanal de analistas.● Creación de tallas en plataforma PET● Revisión de inventarios en plataforma BOB● Recepcion y revision de facturas de compra● Cargue de órdenes de compra a SAP● Revisión de PVPs en dia sin IVA

4.2 Cumplimento objetivos

Ciclo 1 (julio - agosto)

- Introducción General a la compañía.

Despues de 15 dias de espera desde la entrega de computador provisional, se inicia el proceso de onroduccion general a la empresa

- Presentación al grupo de compras femenino

Posterior a la introduccion general, se hace la presentacion del equipo de trabajo para entender los roles y a quien se le brindará apoyo

- Recibimiento equipo de computo

Se hace reception del equipo de computo y se otorgan permisos para el uso de algunos aplicativos de gestion

- Busqueda de empresas sostenibles

Dafiti en pro de ingresar al mercado de slow fashion, pretende crear alianzas con empresas textiles de practicas sostenibles, y se inicia la busqueda de dichas empresas

- Creacion de tallas en PET

Analistas al recibir pedidos, deben crear las tallas de los productos nuevos que aun no tienen esta característica, se da apoyo con la tarea con el fin de entender el funcionamiento de la plataforma dedicada a la gestion de producto

- Revision de inventarios en plataforma BOB

Asi mismo, al momento de recibir los productos se debe hacer una revision del inventario recién ingresado para notificar alguna anomalia sobre las entregas de los proveedores

Ciclo 2 (septiembre - octubre)

- Recepcion y revision de facturas de compra

Revisión de facturas contra las ordenes de compra con la intención de saber que todo lo pedido fue lo facturado por los proveedores

- Cargue de órdenes de compra a SAP

Apoyo a analistas para subir las ordenes de compra a plataforma de gestión de pedidos SAP con el fin de conocer parcialmente el uso de la plataforma

- Revisión de PVPs en día sin IVA

Revisión de precios de venta al público de diferentes plataformas de e-commerce con el fin de conocer el diferencial monetario entre productos iguales y hacer un estudio de competitividad

Ciclo 3 (noviembre - diciembre)

- Revisión de PVPs en día sin IVA y Black Friday

Revisión de precios de venta al público de diferentes plataformas de e-commerce con el fin de conocer el diferencial monetario entre productos iguales y hacer un estudio de competitividad teniendo en cuenta días comerciales a nivel mundial.