

Plan de Mejora de Práctica Profesional en Oxxo Colombia

Desarrollo de herramientas tecnológicas para la correcta lectura de indicadores del área
de Abastecimiento

Valentina Lozano Moya

Tutor

Alexander Carvajal

Trabajo Final de Grado

para Optar al Título de Negocios Internacionales

Universidad Santo Tomás

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C, Colombia

2025

Resumen

El presente informe desarrolló un plan de mejora implementado en el área de Abastecimiento de Oxxo Colombia, enfocado en crear una herramienta que permitiera la correcta visualización de los principales KPIs del departamento de Cadena de Suministro. La creación de dicha herramienta permitió realizar una correcta lectura del comportamiento del desabastecimiento de productos en tiendas desde varias perspectivas, lo que derivó en una toma de decisiones más asertiva.

Así mismo, dicho plan de mejora describió la construcción e implantación de un sitio web que permitió acceder a toda la información de valor del área de una forma sencilla y organizada, de manera que los miembros del equipo obtuvieron una herramienta que optimizó su trabajo a la hora de necesitar información y obtener datos sobre el desarrollo de sus planes de compras.

Palabras clave: Abastecimiento, Stock out, Dashboard, Seguimiento, KPIs.

Introducción

El área de Abastecimiento de Oxxo Colombia se encargaba de todo el proceso de compras y distribución de la mercancía en las 557 tiendas con las que se contaba hasta la fecha. Así, se contemplaban dos indicadores clave para evaluar el desempeño de la operación e identificar a qué aspectos se les debía dar foco para lograr que las tiendas tuvieran disponible suficiente producto de cada referencia; dichos indicadores eran: la venta perdida (VP) y el Stock out (SO%). El primero representaba cuánto dinero había dejado de recibir la empresa por falta de productos en tienda, y el último, en el que se iba a orientar el siguiente trabajo, hacía referencia al porcentaje de desabasto de un producto, ya sea por referencias, proveedor, tienda o región.

Teniendo en cuenta la importancia a nivel compañía del stock out, al iniciar el proceso de prácticas se identificó la necesidad de mejorar la herramienta de visualización que se utilizaba para analizar el comportamiento de los indicadores, puesto que se veía obstaculizada por la creciente cantidad de datos ingresados, lo que derivaba en desviaciones porcentuales de estos. Esto llevó a la propuesta de un Plan de Mejora, en la que se buscaba, mediante la creación de una nueva herramienta, la obtención de datos verídicos que pudieran ser analizados desde diferentes perspectivas, originando un correcto análisis de los procesos llevados a cabo en el área y, por consiguiente, la generación de planes de acción alineados con la mitigación de los riesgos percibidos y el cumplimiento de los compromisos de resultados adquiridos como equipo de Abastecimiento.

Así, el siguiente Plan de mejora se estructuraba en dos partes: La primera, enfocada en, desde el trabajo en equipo de la estudiante y su jefe directo, generar una nueva base de datos capaz de consolidar todos los datos almacenados y proporcionar información detallada de forma óptima, enfocada en reducir la manualidad en el proceso de análisis de datos. Respecto a la segunda parte, se daba enfoque al desarrollo de una página web en la que de forma consolidada y organizada se presentaran todos los indicadores e información relevante para el equipo de trabajo.

Agradecimientos

En primer lugar, deseo agradecer a Dios, por tomar mi mano en cada paso que he dado en mi vida y por sus planes, los cuales me han llevado a lugares y situaciones hermosas e inimaginables y así mismo, por proporcionarme un camino lleno de amor por medio de las personas que menciono a continuación.

Gracias a mi red de apoyo, mis papás y mi mayor admiración por proporcionarme alas para volar, apoyo incondicional en cada momento y recordarme cada día que soy capaz de lograr grandes cosas, mi hermano por sus consejos, risas y ser mi primer amigo, Bruno y Orión por ser mi gran compañía, fuente de paz y recibirme en casa cada día al llegar de la universidad, a Stephania, cuyo apoyo y acompañamiento fueron indispensables para afrontar cada momento de la mejor manera, a mis amigos Diana y Juan, quienes cada día durante estos cuatro años me recibieron con una sonrisa en la puerta de la universidad, me regalaron risas, aventuras, un abrazo en los momentos que más los necesite y abrieron un espacio en su corazón y hogar que hoy valoro infinitamente.

También deseo agradecer a mis profesores, a quienes admiro como profesionales y personas, especialmente a Ernesto Arguello, Fabio Bastidas, Rodrigo Castelazo y Dayana Benavides, quienes con pasión me enseñaron dentro y fuera del aula, me escucharon y brindaron su mano en momentos clave de estos años.

A quien fue mi jefe directo Ángel Camargo y al equipo de Abastecimiento de Oxxo, por su enseñanza, amabilidad, palabras y por ser una bienvenida al mundo laboral muy gratificante.

Por último, quiero agradecer a María de la O, cuya alma y recuerdos me acompañan en cada momento y sé que estaría muy orgullosa de la mujer en la que me he convertido.

A todos ellos, les dedico mis logros, son también suyos.

1. Oxxo Colombia.....	7
1.1 Aspectos generales	7
1.1.1 Misión, Visión y Valores	7
1.1.1.2 Misión	7
1.1.1.3 Visión	7
1.1.1.4 Valores.....	7
1.1.1.5 Ubicación geográfica	7
1.1.3 Estructura organizacional.....	8
1.1.4 Unidad en el que se desarrolla la practica.....	8
1.1.4.1 Análisis FODA.....	9
2. Planteamiento del plan de mejora	10
2.1 Planteamiento central del informe	10
2.2 Importancia y limitaciones.....	11
2.2.1 Importancia	11
2.2.2 Limitaciones.....	11
2.3 Objetivos	11
2.3.1 Objetivo general.....	11
2.3.2 Objetivos Específicos.....	11
3. Plan de mejora.....	12
3.1 Propuesta de mejora	12

3.2 Conclusiones	14
3.3 Bibliografía	15
3.4 Anexos.....	16
4. Seguimiento Prácticas Profesionales	17
4.1 Programación de actividades	17
4.1 Cumplimiento de objetivos	18
4.1.1 Ciclo 1 (Del 15 de julio al 30 de agosto)	18
4.1.2 Ciclo 3 (Del 16 de septiembre al 1 de diciembre)	21

1. Oxxo Colombia

1.1 Aspectos generales

Oxxo Colombia es una empresa perteneciente a la Cadena Comercial Oxxo S.A, que a su vez forma parte de la división de Proximidad y Salud del grupo FEMSA. En esta se maneja un modelo de tiendas de conveniencia, ubicadas a lo largo del país, con las cuales se pretende simplificar la vida de las personas y satisfacer sus necesidades; siendo hoy un referente de calidad y expansión para las empresas latinoamericanas.

1.1.1 Misión, Visión y Valores

1.1.1.2 Misión

Satisfacer en todo momento y con pasión las necesidades cotidianas del consumidor, simplificándole su vida, para que disfrute más su día.

1.1.1.3 Visión

Ser la cadena de proximidad líder en Colombia siendo referente de consumidores, vecinos y colaboradores.

1.1.1.4 Valores

- Colaboración
- Pasión por aprender
- Integridad y respeto
- Sentido de responsabilidad
- Sencillez y actitud de servicio
- Espíritu innovador
- Orientación al oficio
- Enfoque al cliente
- Compromiso a la excelencia
- Colaboración.

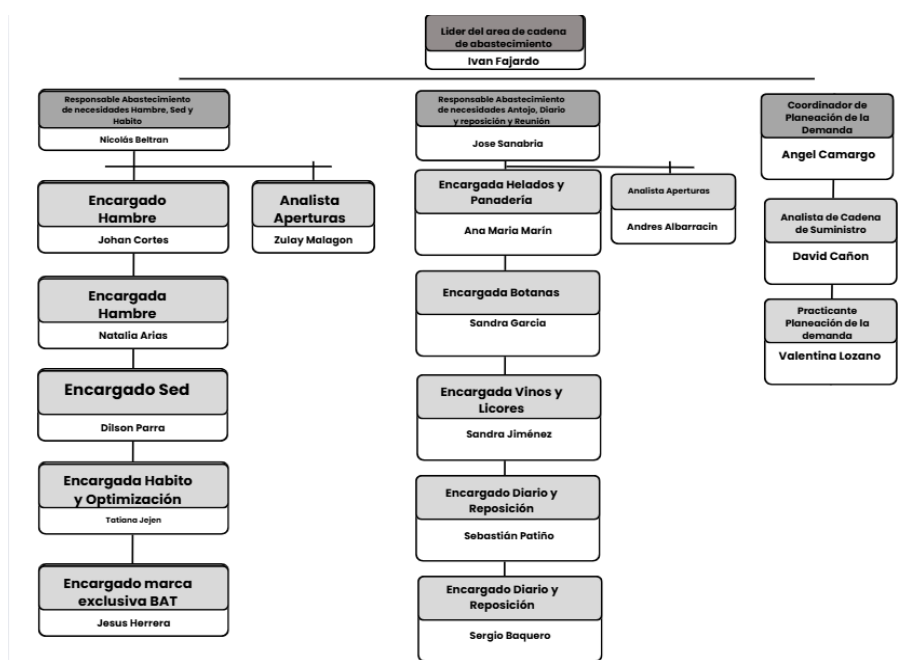
1.1.1.5 Ubicación geográfica

Oxxo Colombia tiene presencia en las regiones de Barranquilla, Boyacá, Eje Cafetero, Medellín, Cali, Bucaramanga y Cundinamarca, siendo estas dos últimas las zonas principales de operación de la compañía, cuya sede administrativa se encuentra ubicada en la Carrera 19 # 89- 21, Bogotá. Mismo lugar donde se desarrolló el proceso de prácticas profesionales.

1.1.3 Estructura organizacional

Figura 1.1.3.1

Organigrama Área de Abastecimiento Oxxo Colombia



Nota: Figura de elaboración propia basada en el organigrama del área de abastecimiento de Oxxo Colombia, 2025

1.1.4 Unidad en el que se desarrolla la practica

Las prácticas profesionales de la estudiante se llevaron a cabo en el departamento de Cadena de Suministro, Área de Abastecimiento, específicamente en el equipo de Planeación de la Demanda. El cual, está orientado a la estimación y seguimiento (*Forecast*) de las cantidades y presupuesto que será necesario para cubrir la demanda de cada una de las tiendas en operación, por consiguiente, en el desarrollo de herramientas que permitan percibir el comportamiento de indicadores de impacto en

el área y posibles riesgos, conllevando a generar planes de acción que permitan mantener un estado saludable de los datos del departamento.

1.1.4.1 Análisis FODA

Tabla 1.1.4.1.1

Análisis FODA

<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</i>
1. Reconocimiento de marca en Latinoamérica: Consolidación de marca en México, Brasil, Chile, Perú y Colombia. 2. Ubicación estratégica: en puntos de alto tráfico y fácil acceso al consumidor. 3. Horario extendido: Operación en tiendas 24/7, dando propuesta de valor. 4. Variedad de productos: distribución estratégica de los productos comercializados según ubicación geográfica y diversidad en productos y marcas. 5. Economía de escala: Forma parte del grupo FEMSA, permitiendo la adquisición de productos a precio competitivo.	1. Crecimiento exponencial: Enfoque en expansión acelerada de la marca en todo el país. 2. Alianzas estratégicas: posibilidad de formar convenios con diferentes marcas, en los que se aumente el valor de ambas compañías y se dé un impulso publicitario. 3. Nuevas posibles locaciones: Posibilidad de expansión a diferentes regiones del país y ubicación en puntos urbanos y rurales.
<i>Debilidades</i>	<i>Amenazas</i>
1. Nivel logístico: debido a su alto crecimiento y	1. Alta competencia: competidores como D1, Ara y Jumbo

distribución de sucursales resta la eficiencia de la cadena de suministro.

2. **Alto impacto de proveedores directos:** propuesta de valor amenazada por la logística de empresas terceras y el cumplimiento de pedido completo y a tiempo.

3. **Poca eficiencia en los indicadores del área:** se cuenta con pocos indicadores en el área, los cuales presentan poca asertividad, así mismo, la compilación de datos es confusa y no tiene organización

manejan propuesta de valor similar y precios más bajos.

2. **Regulaciones gubernamentales:** cambios en la legislación colombiana frente a requisitos al comercio pueden afectar la operación de la empresa.

3. **Preferencias culturales:** En Colombia se ve un apoyo mayor a las tiendas de barrio derivado de la confianza y familiaridad.

4. **Seguridad:** algunas sucursales se encuentran ubicadas en puntos álgidos, siendo propensas a robos y afectaciones en el personal e instalaciones.

Nota: Tabla de elaboración propia, 2025

2. Planteamiento del plan de mejora

2.1 Planteamiento central del informe

El área de Abastecimiento presentaba oportunidades en la asertividad y organización de sus principales KPIs; derivando en datos erróneos que generaban planes de acción poco congruentes con la situación real de la compañía. Es así como se realizaron dos ejercicios fundamentales, el primero guiado a la creación de un tablero de seguimiento capaz de leer una gran cantidad de datos generadas directamente por la compañía y cuya actualización fuera más optima que sus versiones anteriores. Como segundo ejercicio, tomando en cuenta la importancia de las visuales de seguimiento de KPIs para el equipo, se identificó como debilidad la no centralización de herramientas de análisis y la pérdida constante de los enlaces que conducían a estas. Por lo que se desarrolló una página web que funcionara como una herramienta de acceso rápido y eficiente a los recursos digitales más utilizados por el equipo.

2.2 Importancia y limitaciones

2.2.1 Importancia

La importancia del plan de mejora recayó en el impacto en el seguimiento de los procesos individuales de cada integrante del equipo y la detección de riesgos que en un principio podían ser pasados por alto, generando planes de acción preventivos.

Igualmente, la página web en donde se ubicó la visualización del tablero de seguimiento de SO% y otros tableros implementados en el área, impacto de forma positiva, al brindar organización de las herramientas utilizadas y optimizar el proceso de visualización de indicadores, a la vez de darle un punto de comunicación al equipo.

2.2.2 Limitaciones

Como limitante se detectó el gran tamaño de la base de datos que inicialmente alimentaba el dashboard de SO%, ya que retaba la capacidad de almacenamiento tanto del equipo de cómputo como de Power BI. Asimismo, la compatibilidad de herramientas de desarrollo de páginas web con la accesibilidad permitida en los dispositivos electrónicos de la empresa y la aceptación y uso de nuevas herramientas representa un desafío de adaptabilidad para los miembros del equipo.

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo general

Supervisar de manera efectiva los procesos individuales, la detección temprana de riesgos y la generación de planes de acción por parte del equipo, mediante una herramienta que optimiza la visualización y el seguimiento de los indicadores principales.

2.3.2 Objetivos Específicos

- Analizar la herramienta con la que se venía realizando el seguimiento de indicadores del área, identificando las posibles falencias que llevan a que el proceso de actualización de la información sea ineficiente y proporcione datos pocos verídicos.
- Visualizar de forma precisa y oportuna la actualización e integración de los indicadores (SO% y VP%), mediante el desarrollo de un dashboard.

- Garantizar el acceso rápido y organizado a los recursos digitales y plataformas utilizadas por el equipo de Abastecimiento, dando paso a la optimización de búsqueda de datos y reduciendo la pérdida de información clave, mejorando la eficiencia operativa y la comunicación interna, por medio de la publicación del dashboard en una página web.

3. Plan de mejora

3.1 Propuesta de mejora

“Lo que no se define no se puede medir. Lo que no se mide, no se puede mejorar. Lo que no se mejora, se degrada siempre” son las palabras celebres del físico y matemático británico William Thomson Kelvin, y así como en la física, en el mundo de los negocios esta frase encaja a la perfección; todo desarrollo de actividades de una empresa debe ser medible, con el fin de reconocer los procesos que se están llevando a cabo y los retos y beneficios que implican. Es por ello por lo que, en el área de Abastecimiento en una compañía como Oxxo Colombia, realizar seguimiento de actividades y medir su desempeño es un factor clave para cumplir con la promesa de valor de la empresa y de la forma en la que es descrito por los líderes del área, “Apostarle a la acción y no a la reacción”.

De esta forma, los Key Performance Indicators (KPIs) son la herramienta que mejor se ajusta a dicha ideología y desempeñan un papel importante en el cumplimiento de la misión y la consecución de los objetivos del área logística de una organización, y permiten evaluar los diferentes procesos que tienen lugar en la organización, así como reflejar los resultados en términos cuantitativos (Mirzabek, 2024).

De esta forma, el siguiente plan de mejora significó el desarrollo de dos proyectos, el primero enfocado en la creación de una herramienta de seguimiento de indicadores y el segundo en la instauración de un sitio web donde dichos indicadores pudieran ser consolidados y puestos a disposición de todo el equipo del área de Abastecimiento.

Respecto al primer proyecto, titulado “Tablero de seguimiento de SO%” se estableció como componentes claves el desarrollo de una estructura que permitiera manejar

grandes volúmenes de datos y a su vez garantizara la veracidad de los datos visualizados, por lo cual se tomó la decisión de crear dicho tablero en la herramienta de Microsoft, Power BI, y la base de datos en Excel.

Teniendo en cuenta, la dificultad que presentaba la base de datos inicial se optó por en vez de que se agregara diariamente nuevos datos, estos fueran almacenados en un primer momento, de forma individual en la misma base de datos que se suministra desde el sistema oficial de la compañía y copiarlos en una carpeta virtual, la cual fue cargada a Power BI y utilizada como fuente de datos. De igual forma, se creó una base de datos central, en la que se describieran los elementos secundarios con los cuales se deseaba realizar el análisis, como lo son: nombre de la persona responsable de comprar cada producto del catálogo, nombre y distribución de las tiendas activas, clasificación de los productos por proveedor y necesidad (categorización oficial de la compañía para clasificar por grupos los productos que están a la venta, entre los que se encuentra: Hambre, Reunión, Vinos y licores, Diario y reposición, Hábito, Sed y Antojo).

Con el desarrollo del plan descrito anteriormente, se logró dar una visual clara con datos confiables al área de abastecimiento sobre el desabastecimiento desde la perspectiva de necesidad, región del país, tiendas, gerente de zona, tipo de producto, proveedor, producto comprador encargado y fecha. Lo anterior, mediante una herramienta de actualización semiautomática e interfaz amigable con el usuario.

Por otra parte, para dar cumplimiento al segundo punto del plan de mejora, como paso inicial se conversó con los integrantes del equipo, en búsqueda de los elementos que les agradaría tener en la página web, con dichas sugerencias se pasó a realizar la búsqueda de un programa de diseño en el que se pudieran plasmar las ideas de cada persona, siendo la plataforma elegida en un primer momento Google Site, herramienta que a pesar de ser de gran utilidad para el desarrollo intuitivo de la página web, no cumplía con los lineamientos de la nueva regulación de software de la compañía; motivo por el cual tuvo que ser migrado a Sharepoint, implementación que está vinculada al paquete de Microsoft office.

A continuación, se realizó un diseño prueba, en donde se agregaron: totalidad de los enlaces de tableros de Power BI utilizados por el área, acceso directo a las páginas de uso frecuente, acceso directo a bases de datos de utilidad para todos los usuarios. Una vez diseñada la estructura y elementos de la página Web, se consultó nuevamente al equipo, quienes dieron su opinión sobre el proyecto y la aprobación del diseño final. Con dicho plan de mejora, se logró consolidar la información importante de todo un equipo, convirtiéndose en una herramienta oficial del equipo de abasto, y siendo solicitada por otras áreas para obtener información útil y transversal para su trabajo.

3.2 Conclusiones

En el tiempo de duración de la práctica, se logró analizar la herramienta de seguimiento de indicadores que se venía llevando, identificando como principal limitante la estructura de la base de datos que alimentaba la herramienta, la cual al tener una gran cantidad de información no permitía agregar nuevos datos, generando una desviación de dos o más puntos porcentuales en el KPI de Stock out.

Por consiguiente, la reestructuración de la base de datos, pasando a ser capaz de almacenar información diaria y la creación de un dashboard apto para realizar la lectura de esta, represento la corrección de la falencia, llevando a ser a dicha herramienta una fuente de datos totalmente verídicos que proporciono visibilidad al equipo de los puntos que no permitían el cumplimiento del KPI y los focos a los que se le debía dar prioridad para mitigar los riesgos.

Por otra parte, la publicación del dashboard a través de la página web creada para el área de Abastecimiento, facilitó el acceso no solo del nuevo dashboard sino también del conjunto de herramientas, bases de datos e información de uso diario por parte de los miembros del equipo, derivando en un proceso de lectura y seguimiento de KPIs consolidado, que permitió el análisis de datos de manera eficiente para la toma de planes de acción anticipada a amenazas.

Finalmente, la totalidad del plan de mejora fue recibido satisfactoriamente por los integrantes del equipo y puesto en marcha tras su socialización, pasando a ser parte

fundamental y oficial del área de Cadena de suministro y siendo un ejemplo del significado de logística, en donde se trabaja de forma anticipada a los riesgos y se proveen herramientas lo suficientemente capaces para generar acciones y no reacciones.

3.3 Bibliografía

Toshov M.H. (2024). *The system of key performance indicators as a tool improvements management of the organization*. https://gospodarkainnowacje-pl.openconference.us/index.php/issue_view_32/article/view/2649/2445

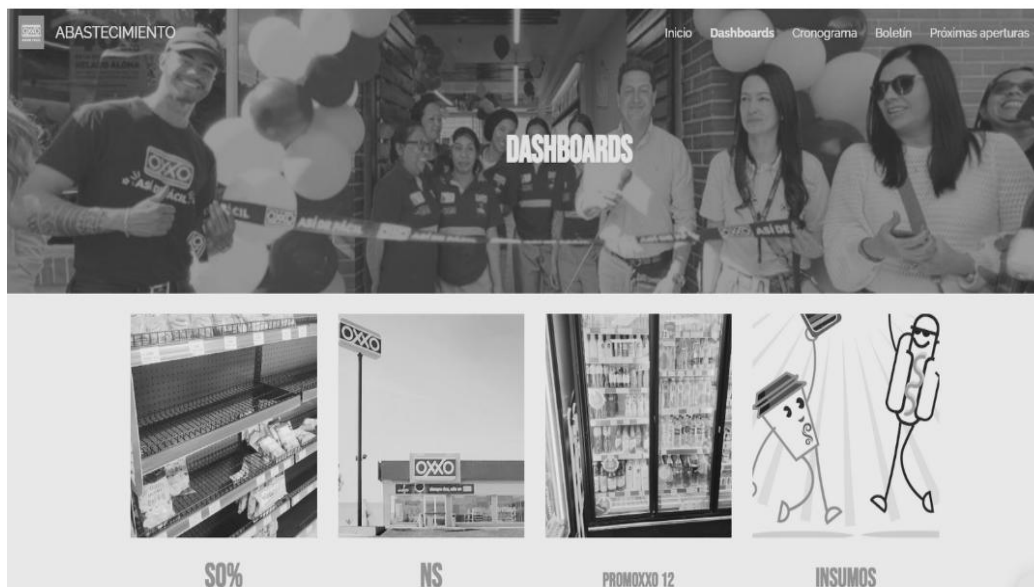
Quienes somos. (s.f). OXXO. [Quiénes Somos | OXXO ®](#)

Kelvin, W. T. (s.f). *Frase sobre medición*. En “*Lo que no se define no se puede medir. Lo que no se mide, no se puede mejorar. Lo que no se mejora, se degrada siempre.*” William Thomson Kelvin. (27) “*Lo que no se define no se puede medir. Lo que no se mide, no se puede mejorar. Lo que no se mejora, se degrada siempre.*” William Thomson Kelvin | [LinkedIn](#)

3.4 Anexos

Figura 3.4.1

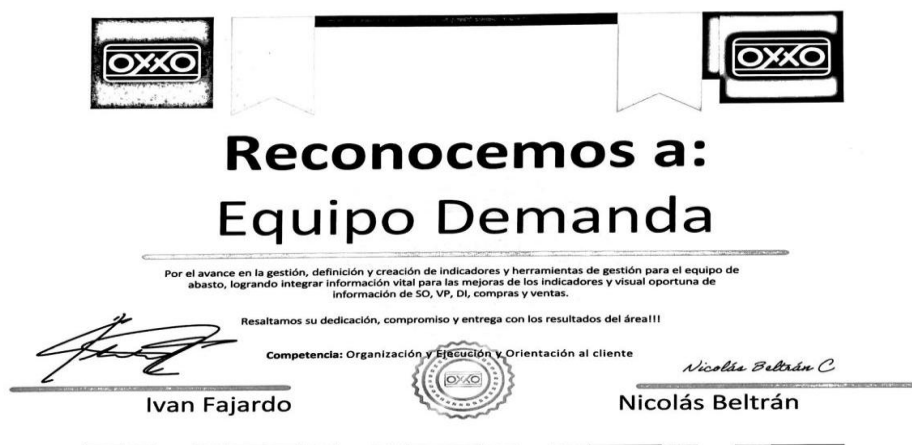
Interfaz site Abastecimiento



Nota: Imagen tomada del plan de mejora de Oxxo Colombia sin información sensible, 2024

Figura 3.4.1

Reconocimiento por implementación de plan de mejora



Nota: Reconocimiento por implementación de plan de mejora en el área de Abastecimiento, 2024

4. Seguimiento Prácticas Profesionales

4.1 Programación de actividades

Cronograma de actividades a lo largo de la practicas

	Actividades	Ciclos	Ciclo 1 (15 de julio- 30 de agosto)	Ciclo 2 (1 de septiembre- 15 de octubre)	Ciclo 3 (16 de octubre- 1 de diciembre)	Ciclo 4 (2 de diciembre- 7 de enero)
A	Crear base de datos y Dashboard "inventario de muebles"					
B	Seguimiento de minutos por medio de minutos					
C	Actualización de dashboard "Networks"					
D	Actualización dashboard "Nivel de servicio"					
E	Actualización dashboard "Inventario Insumos"					
F	Actualización y seguimiento de dashboard "Seguimiento de SO T"					

Nota: Tabla de elaboración propia, basada en las actividades realizadas a lo largo del contrato de aprendizaje

	Actividades	Ciclos	Ciclo 1 (15 de julio- 30 de agosto)	Ciclo 2 (1 de septiembre- 15 de octubre)	Ciclo 3 (16 de octubre- 1 de diciembre)	Ciclo 4 (2 de diciembre- 7 de enero)
G	Seguimiento de SO% en productos tipo D"					
H	Desarrollo conjunto de dashboard "Seguimiento SO% 2.0"					
I	Actualización de dashboard "Seguimiento de SO% 2.0"					
J	Creación y desarrollo de primera versión de "Site Abasto"					
K	Apoyo a comprador encargado de productos relacionados a reunión y sed					
L	"Apoyo en proceso Relex"					
M	Apoyo en liderazgo de reunión "Seguimiento de SO"					

	Actividades	Ciclos	Ciclo 1 (15 de julio- 30 de agosto)	Ciclo 2 (1 de septiembre- 15 de octubre)	Ciclo 3 (16 de octubre- 1 de diciembre)	Ciclo 4 (2 de diciembre- 7 de enero)
N	Apoyo en publicación de actualización de dashboards de inventarios y Area logístico					
P	Creación y desarrollo de nueva versión de "Site equipo Abasto"					
Q	Grabación de videos de capacitación para siguiente practicante					

4.1 Cumplimiento de objetivos

4.1.1 Ciclo 1 (Del 15 de julio al 30 de agosto)

- Actividad A (Creación de base de datos y dashboard "Inventario de muebles")

Con el objetivo de llevar un seguimiento del llenado de los muebles promocionales instalados en tiendas en cada ciclo promocional (PromOxxo), se dio como primera tarea de la estudiante, la creación de un tablero de datos en la que fuera posible dar visibilidad a dicho seguimiento. En un principio, se detectaron dificultades como el desconocimiento de parte de la estudiante, tanto de la correcta creación de una base de datos como de la estructura que debían llevar los indicadores del área. Sin embargo, se contó con la guía del jefe directo durante el ciclo 1 y 2, siendo el ciclo 3 y 4 llevado por la estudiante, de forma autónoma y obteniendo logros tales como, dar correcto seguimiento del comportamiento de llenado de los muebles promocionales, proveer visibilidad a los compradores de los productos a los que se le debía dar foco de atención al momento de realizar las compras y siendo uno de los compromisos cumplidos dentro de la evaluación vertical del área.

- **Actividad B (Seguimiento de reuniones por medio de minutas)**

Una de las tareas principales del practicante del área de Abastecimiento desde el ciclo 1 hasta el 4, fue supervisar las diferentes reuniones en las que se viera involucrado el equipo. Inicialmente, la estudiante no tenía conocimiento de cómo se llevaba de forma correcta una minuta, presentando dificultad para redactar de forma clara y concisa la información y puntos claves que se dialogaban; aun así, con la práctica obtenida diariamente, se logró establecer una plantilla para el seguimiento de minutas que proveía de forma resumida los temas de importancia para el equipo, otorgar mayor compromiso en reuniones de gran injerencia con otros equipo de trabajo y las felicitaciones por parte del líder de Cadena de suministro.

- **Actividad C (Actualización de dashboards Networks)**

Networks, fue un proyecto interdisciplinario entre las áreas de Marketing, Variedad y Espacios y Abasto, en el que se tenía como pregunta problema: ¿El llenar los anaqueles de ciertas tiendas a su máxima capacidad, aumenta el volumen de venta de los productos expuestos?

Pregunta que, para ser contestada requería que desde Cadena de Suministro se diera prioridad al envío de ciertos productos a dichas tiendas, evitando que los muebles se vieran vacíos en algún momento. Siendo las reuniones semanales en un primer momento, dirigidas por el jefe directo, sin embargo, debido a su carga laboral fue dejado en manos de

la estudiante, quien a partir del ciclo 2 se reunió semanalmente con la líder de Variedad y Espacios para presentar las novedades ocurridas con los proveedores participantes en el proyecto y los planes de acción correspondientes.

- **Actividad D (Actualización dashboard Nivel de servicio)**

Nivel de servicio (NS) es junto al Stock out, uno de los principales indicadores del área de cadena de suministro. En este se evalúa en un porcentaje de 1-100% cual es el cumplimiento de los proveedores de la compañía, tanto en cumplimiento de entrega de la totalidad de la orden, como en el lead time del proceso.

En un principio, la información estaba integrada al tablero de Stock out, sin embargo, tuvo que ser desligada puesto que no se contaba con suficiente espacio de almacenamiento. Es así, como se dio la creación de un nuevo tablero, el cual se actualizó de forma similar.

- **Actividad E (Actualización dashboard “Inventario Insumos”)**

La herramienta inicial fue construida por un miembro del equipo de logística; tarea que fue designada a la estudiante desde el primer ciclo del desarrollo de las prácticas. En dicha herramienta se mantenía un control diario sobre la compra y existencia de unidades de carácter “no vendible” pero necesario para la empresa, tales como: vasos, tapas de vasos, servilletas, bolsas de cartón, etc.

- **Actividad F (Actualización y seguimiento de dashboard “Seguimiento SO% 1”)**

Una de las tareas más importantes que tomó la estudiante a principio de su estancia en la empresa, fue actualizar diariamente el indicador de SO% y dar reporte al equipo por medio de un mensaje al grupo de trabajo. Tarea que fue llevada de forma regular y a tiempo, sin embargo, al finalizar el ciclo 2 el proceso se vio en la necesidad de ser modificado ya que la información no coincidía con los datos oficiales de la compañía, discordancia que se presentaba como consecuencia del gran tamaño de la base de datos que alimentaba el tablero, la cual carecía de información actualizada desde el día de su construcción y debido a su estructura no era posible modificar sin que se viera afectada.

- **Actividad G (Seguimiento de SO% de productos tipos D)**

Oxxo Colombia clasificaba los productos con los que disponía por letras, siendo los productos tipo A, productos de alta demanda con los que siempre se debía contar con existencia; por otro lado, los productos tipo D o también llamados “Altas” se les conocía a los nuevos productos negociados para ser puestos a la venta en las tiendas, por lo que se realizaba un seguimiento individual para evaluar su comportamiento en los primeros 30 días de activación.

La visual del indicador fue llevada a cabo por la estudiante durante los primeros dos ciclos, en los cuales se detectó como dificultad la inconsistencia de los datos de unidades expuestas en tienda, desde la información con la que se contaba en el tablero, respecto a la información de inventario que manejaban los compradores. No obstante, la dificultad se vio superada al contar con el apoyo de una de las personas del equipo, quien ayudó a la estudiante a entender los datos que debían ser utilizados y crear una base de datos optimizada.

4.1.2 Ciclo 3 (Del 16 de septiembre al 1 de diciembre)

- **Actividad H (Desarrollo conjunto de dashboard “Seguimiento de SO% 2.0”)**

Como consecuencia de las irregularidades presentadas en los datos del tablero de seguimiento inicial, la estudiante en colaboración del jefe directo desarrolló una nueva versión de dashboard con el objetivo de crear una base de datos que permitiera el alojamiento de una mayor cantidad de información, a la vez que su actualización fuera más automática; de esta forma dando paso al plan de mejora descrito en este documento.

Para ello, no se incorporó la totalidad de la información en una única base de datos, en cambio se creó una carpeta en la que diariamente se agregaría el archivo correspondiente al reporte del día y fuera esta carpeta la responsable de alimentar la visualización del tablero de power BI; encontrándose en este proceso con la dificultad de, al hacer la primera prueba los datos no fueron leídos por Power BI dado su capacidad de almacenamiento, por lo que los archivos fueron cambiados del formato Excel a CVC delimitado por comas para hacer

la lectura más ligera. Igualmente, puesto a ser un proyecto compartido, al ser modificado de un computador a otro, sufría de daños en la información y generaba inconsistencias, provocando un retraso en el proceso de creación, sin embargo, tras el análisis de la situación se hayo el error y pudo ser corregido de forma oportuna, permitiendo completar el proyecto de forma satisfactoria.

Finalmente, el proyecto fue muy bien recibido por el equipo de abastecimiento, siendo reconocido por los lideres de Cadena de Suministro en la reunión mensual de resultados “Por el avance en la gestión, definición y creación de indicadores y herramientas de gestión para el equipo de abasto, logrando integrar información vital para las mejores de los indicadores y visual oportuna de información de SO, VP, DI, compras y ventas”.

- **Actividad I (Actualización de dashboard “Seguimiento de SO% 2.0”)**

La actualización del dashboard se dio durante el ciclo 3 y 4, tiempo en el que se actualizo diariamente y se notificó al equipo sobre el estatus del indicador.

Dentro del tiempo que se actualizo este indicador se enfrentaron dificultades tales como la dependencia a los datos proporcionados desde la oficina de México, los cuales en varias ocasiones no fueron suministrados, dejando sin información al equipo por periodos de tiempo prolongados y sin forma de llevar seguimiento al comportamiento del indicador. No obstante, en el momento que se presentaba dicha situación se notificaba al jefe directo, quien escalaba la situación a la persona encargada, dando una pronta solución.

- **Actividad J (Creación y desarrollo de primera versión de “Site Abasto”)**

Durante el tiempo de estadía de la estudiante como practicante, se detectaron oportunidades referentes a la organización de la información e indicadores del área, puesto que al tener una gran cantidad de dashboards para realizar seguimiento a diferentes indicadores, los links correspondientes a cada visualización se perdían fácilmente y tenían que ser solicitados nuevamente a la persona administradora del dashboard; de esta forma dando paso al siguiente objetivo del plan de mejora propuesto en este documento.

En primer lugar, se dialogó con diferentes personas del equipo, en búsqueda de propuestas y necesidades que se pudieran solventar por medio de la herramienta propuesta. A continuación, se realizó una investigación de la herramienta tecnológica que mejor se pudiera ajustar al proyecto y finalmente, se desarrolló el sitio web del equipo y con el visto bueno del jefe directo se procedió a compartir la herramienta con todo el equipo.

- **Actividad K (Apoyo a comprador encargado de productos relacionados a reunión y sed)**

En las fechas correspondientes al ciclo 3, uno de los miembros del área entro a capacitación por lo que no estuvo disponible durante dos semanas, en este tiempo se requirió el apoyo de la estudiante para gestionar actividades tales como comunicación con proveedores y seguimiento de órdenes de compra. Encontrándose con obstáculos referentes a la falta de conocimiento y contexto de las situaciones que se estaban presentado con cada uno de los proveedores. Sin embargo, se logró comunicar con la persona encargada y darle solución a cada requerimiento.

- **Actividad L (Apoyo en proceso Relex):**

El proyecto Relex, fue una herramienta nueva de compras e indicadores que cambiaría la forma en la que se llevaban a cabo los procesos del área de abastecimiento, por lo que una de las actividades a realizar fue la corrección de datos erróneos que la herramienta no era capaz de detectar y corregir. En un principio, se detectó como una dificultad el no haber utilizado anteriormente el sistema de datos *Phyton Jupyter*, sin embargo, con la capacitación correspondiente fue posible llevar a cabo la actividad de forma exitosa.

- **Actividad M (Apoyo en liderazgo de reunión “Seguimiento de SO%”)**

Durante el ciclo tres, iniciaron las capacitaciones para la integración de Relex, razón por la cual el jefe directo de la estudiante tuvo que dejar alguna de sus actividades en manos de la practicante. Es así, como se empezó a llevar el liderazgo de las reuniones diarias de seguimiento y la firma de compromisos para actuar frente a algunas situaciones con los compradores; siendo dicha actividad, un proceso de gran aprendizaje para la estudiante y un apoyo para jefe, quien necesitaba enfocarse en nuevos proyectos.

- **Actividad N (Apoyo en publicación de actualización de dashboards de inventario y área logística)**

Por decisión de la compañía, se redujo el número de cuentas premium para Power BI, dejando sin opción de publicar actualizaciones de dashboards a varias personas del área, por el contrario de la estudiante, cuya cuenta mantuvo los beneficios premium, pasando a ser la persona encargada de publicar los dashboards de inventarios del área de abastecimiento y la totalidad de tableros del área logística. Siendo detectado como único obstáculo, la capacidad de la memoria del equipo de cómputo, la cual fue ampliada para cumplir con la actividad de forma efectiva.

- **Actividad P (Creación y desarrollo de nueva versión de “Site equipo Abasto”)**

Dadas las precauciones de ciberseguridad establecidas por la compañía, el site diseñado por la estudiante para conglomerar la información del área fue bloqueado debido a que no era compatible con Microsoft, viéndose en la tarea de crear nuevamente dicha herramienta, esta vez por medio de SharePoint, cuya interfaz era similar a la propuesta original. El traspaso de información pudo ser llevado con éxito y fue aceptado por los miembros del equipo, pasando a ser una herramienta oficial del área y un ejemplo para otras áreas que deseaban implementar la misma herramienta.

- **Actividad Q (Grabación de videos de capacitación para siguiente practicante)**

Durante las fechas de los dos últimos ciclos de las prácticas profesionales, se realizó la contratación del siguiente practicante del área de abastecimiento, quien iniciaba su contrato una semana posterior a la finalización de contrato de la estudiante, razón por la cual se evidencio la necesidad de realizar la entrega y empalme del cargo de forma virtual. Por consiguiente, se grabó la totalidad de las actividades correspondientes al cargo y fueron puestas a disposición del jefe directo, quien entrego dichas grabaciones a la persona que iniciaba contrato. En esta actividad no se encontraron obstáculos que impidieran llevarla a cabo.

