

Plan De Mejora en el Área de Compras, Empresa Sitel - Envío Inmediato en el Código
Confirmación de Entrega de Producto/Servicio

Mariana Gómez Orozco

Universidad Santo Tomás
Facultad Negocios Internacionales
Bogotá, Colombia
2023

Plan De Mejora en el Área de Compras, Empresa Sitel - Envío Inmediato en el Código
Confirmación de Entrega de Producto/Servicio

Mariana Gómez Orozco

Presentado para optar por el título de: Profesional en Negocios Internacionales

Andres Ricardo Samper Fajardo

Trabajo De Grado

Universidad Santo Tomás

Facultad Negocios Internacionales

2023

Resumen

El presente trabajo de grado tiene como fin presentar el plan de mejora, y por medio de este obtener el título profesional en Negocios Internacionales, en el documento se dará a conocer el desarrollo de las prácticas profesionales en la empresa Sitel Colombia, en el área de compras. Área encargada de la compra de activos y necesidades de la empresa, búsqueda de proveedores y negociaciones a largo plazo con los mismos, también se le da seguimiento a las órdenes de compra, el área es un puente entre los proveedores y las demás áreas de la empresa, la cual siempre se busca tener una buena relación con estas.

Dicho lo anterior, el documento tiene como objetivo contribuir a la empresa y específicamente al área, dando respuesta a una problemática hallada a lo largo del desarrollo de las prácticas, se plantea una propuesta en la cual se optimizará el proceso de confirmación de entrega de productos y/o finalización de servicios, que permitirán a los proveedores tener un mejor tiempo de respuesta y dando oportunidades de mejora al área de compras.

Agradecimientos

Primero quiero agradecer a Dios, por darme la vida y la salud, y permitirme terminar mi carrera profesional. Agradecer también a mi familia, por su apoyo incondicional, siempre me impulsaron y me dieron toda la fortaleza para llegar al final de este camino académico, a mis papás, gracias por su cariño y esfuerzo tanto económico, como moral, a ellos por hacer de mí siempre una mejor persona y profesional, quienes me enseñaron a valorar los resultados de un gran esfuerzo.

Agradecida también con mis compañeros y amigos, por hacer de estos años llenos de momentos y experiencias para recordar, hacer que los malos días fueran más amenos. Por último, agradecer a la universidad Santo Tomás y profesores, por brindarme su conocimiento, sabiduría, por todo su esfuerzo y calidad humana, para formarme como persona y profesional

Mil gracias por todo su acompañamiento y amor incondicional.

Introducción

Sitel, es una multinacional especializada en el sector BPO, proveedor global líder en servicios de centros de atención al cliente, en Colombia tiene presencia en todo Colombia, cuenta con tres sedes Bogotá, Barranquilla y Cali y se manejan más de 20 campañas de empresas internacionales. Actualmente, la empresa trabaja con la plataforma SAP en la cual las diferentes áreas y campañas de la empresa realizan sus solicitudes de compras o también llamados internamente *Shopping Cars*, una vez aprobados internamente el área de compras pasa a realizar la orden de compra que será enviada al proveedor.

Una vez el proveedor haya hecho la entrega del producto o se haya finalizado su servicio, la persona que realiza el *Shopping Cars* debe realizar una confirmación por la plataforma SAP, que le dará un código que la persona debe enviar al proveedor para poder facturar, pues uno de los requisitos de facturación de la compañía, es que la factura venga con ese código para poder recibir la factura.

A través de una automatización de este proceso, y en el momento que sea creado el código de confirmación sea enviado automáticamente al proveedor, pues muchas veces este código es generado, pero no enviado al proveedor, con la aplicación de este proceso automático se estarían evitando demoras en la facturación de los proveedores que al mismo tiempo atrasa los cierres contables de la compañía.

Índice

Resumen	3
Agradecimientos	4
Introducción	5
Sitel de Colombia	7
1. Aspectos Generales	7
1.1. Misión.	7
1.2. Visión	7
1.3. Valores	7
1.4. Ubicación Geográfica	7
1.5. Estructura Organizativa (Grafica 1)	8
1.6. Unidad o Departamento en el que se Desarrolla las Práctica	8
1.6.1. Análisis DOFA (Grafica 2)	9
2. Planteamiento Plan de Mejora Respecto a las Prácticas Profesionales	9
2.1. Planteamiento Central del Informe de Prácticas Profesionales	9
2.2. Importancia, Limitaciones y Alcances de su Trabajo de Prácticas Profesionales	10
2.3. Objetivo General	11
2.3.1. Objetivos Específicos	11
3. Contenido Plan de Mejora	11
3.1. Propuesta de Mejora	11
3.2. Conclusiones	12
3.3. Bibliografía	14
4. Seguimiento Prácticas Profesionales	15
4.1. Actividades Realizadas en la Organización y Cumplimiento de objetivos	
Trazados (Grafica 3)	15

SITEL DE COLOMBIA

1. Aspectos generales

1.1. Misión

Nuestra misión consiste en capacitar a las marcas para que entablen relaciones más sólidas con sus clientes, estableciendo conexiones de verdad que impulsen su valor de marca. (Sitel, 2022, parr. 2)

1.2. Visión

Estamos redefiniendo y transformando el centro de contacto y la experiencia del asociado, porque creemos que la experiencia del empleado es el cliente experiencia. (Sitel, 2022, parr. 3)

1.3 Valores

- Ser audaz.
- Generar confianza.
- Trabajar juntos.
- Sorprende a los clientes.

(Sitel, 2022, parr. 5)

1.4. Ubicación Geográfica

Dirección: Calle 165 ·45 - 46

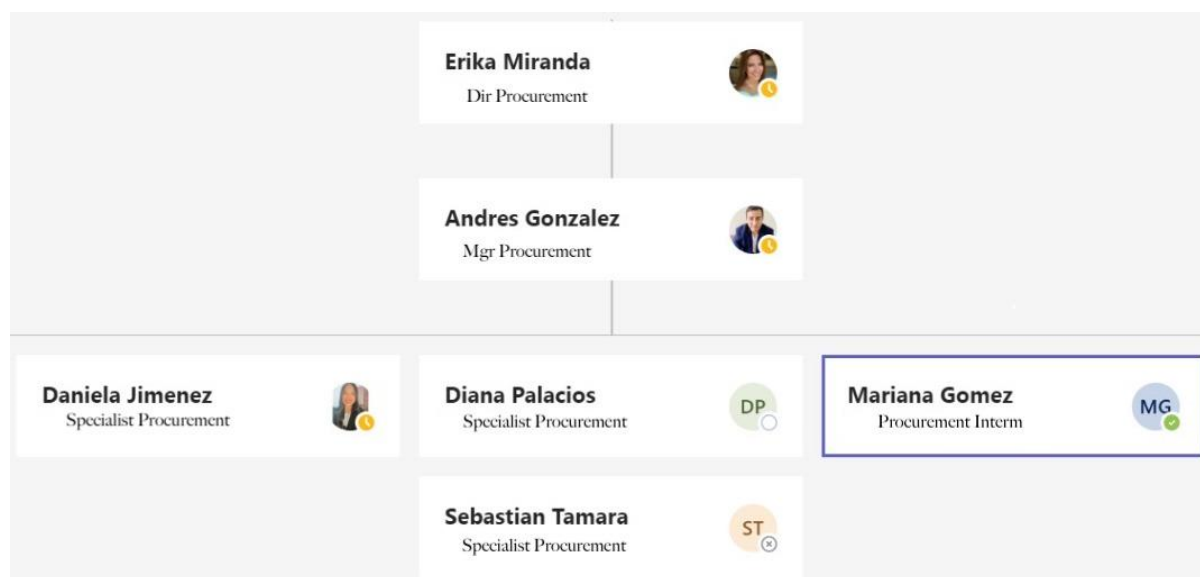
País: Colombia

Ciudad: Bogotá

Teléfono: 649 7099

1.5. Estructura Organizativa

Organigrama Área de Compras Colombia:



Grafica 1. Fuente. Organigrama Teams

1.6. Unidad o Departamento en el que se Desarrolla la Práctica

Las prácticas profesionales se llevaron a cabo en el área de Compras, un área relevante dentro de la compañía, donde se le da soporte y servicio a las demás áreas de la empresa, siendo un puente entre esta y los proveedores. Como funciones relevantes también se encuentra la creación y actualización en la plataforma de los proveedores, darle seguimiento a las órdenes de compra realizadas, controlando y verificando el cumplimiento adecuado de este proceso, al igual que la actualización del *Tracker*, el área también es encargada del mantenimiento y actualización de los contratos generados para los diferentes servicios y bienes que requiere la compañía.

En el desarrollo de las prácticas profesionales en el área de compras, una de las funciones principales era validar que todas las órdenes de compra se cerraran correctamente en el sistema. Para ello era importante tener comunicación con los proveedores y comprobar que

realizaran las respectivas facturas. Al momento de validar con los proveedores la mayoría presentaba la misma dificultad para facturar, no contaban con el código de verificación de entrega de producto/servicio, por ello se llegó a proponer el presente plan de mejora.

1.6.1 Análisis DOFA

La gráfica a continuación es un análisis DOFA, esta es una herramienta usada para el análisis de la compañía, la cual nos permitirá identificar los factores internos y externos más importantes para la toma de decisiones y estrategias. Cabe resaltar que este es un análisis guiado al área de compras.



Grafica 2. Fuente. Elaboración propia del Autor

2. Planteamiento Plan de Mejora Respecto a las Prácticas Profesionales

2.1. Planteamiento Central del Informe de Prácticas Profesionales

El área de compras juega un papel estratégico en la organización y las decisiones que se toman son críticas para el buen funcionamiento de la empresa. El objetivo principal de esta

área es aumentar la rentabilidad de la empresa a través de buenas negociaciones con los proveedores.

Sin embargo, como se evidencia en la gráfica del análisis DOFA hay errores como la poca comunicación con las demás áreas en el correcto seguimiento de los procesos para el cierre correcto de las órdenes de compra, esto mismo dificulta la facturación correcta y oportuna de los proveedores, por esto se presentan órdenes de compra de 6 meses sin facturar y atrasos en el pago.

2.2. Importancia, Limitaciones y Alcances de su Trabajo de Prácticas Profesionales

Para el área de compras de Sitel es importante el correcto cierre de todas las órdenes de compra que se generan, sin embargo, el depender si el solicitante de la compra envía o no envía el código de confirmación, no permite que el cierre sea eficiente. La importancia de la presentación de este plan de mejora es la búsqueda de una manera más eficiente en la cual el área de compras no presente retraso en el correcto cierre de las órdenes de compra, en donde el proveedor pueda facturar correctamente con el número de orden de compra y código de confirmación y recepción (requisito para la recepción de facturas de la compañía).

Para la implementación de este plan de mejora, se pueden o podrían evidenciar limitaciones como la falta de conocimiento de las demás áreas de la empresa en la plataforma SAP, la compilación y actualización de datos de contacto y correos electrónicos de los proveedores existentes, lo cual puede afectar la entrega correcta del código al proveedor para facturar. Por otro lado, el equipo del área de compras podrá evidenciar alcances a mediano plazo, se verán beneficiados, al reducir sus tiempos de respuesta a los proveedores, aumentando sus indicadores de eficiencia.

2.3. Objetivo General

Implementar un proceso de envío inmediato del código de confirmación y recepción, para el correcto cierre de las órdenes de compra.

2.3.1. Objetivos Específicos

Analizar las oportunidades de mejora, y reducción de tiempos de respuesta del área de compra frente al anterior proceso.

Plantear una constante actualización de la información del proveedor en la plataforma.

Permitir a los proveedores aliados de la compañía una correcta facturación electrónica con los requisitos necesarios.

3. Contenido Plan de Mejora

3.1. Propuesta de Mejora

Durante las prácticas profesionales en la empresa Sitel fue evidente que se presentan retrasos en el cierre de órdenes de compra, impidiendo el pago oportuno a los proveedores de los productos entregados y/o servicios realizados, pues muchas veces el proveedor tampoco le es posible realizar la factura correspondiente.

Pues para la correcta recepción de facturas, los proveedores deben enviar la factura del servicio/producto con el número de orden de compra y el código de confirmación de recepción del producto y/o realización del servicio, pues sin este código la factura será rechazada, y muchas veces el proveedor no cuenta con este número, porque es generado por el solicitante del producto/servicio *stakeholder*, quienes deben compartir con el proveedor el código y muchas veces no lo comparte. Este es un proceso que propongo automatizar por medio de la plataforma SAP, en el momento que el solicitante de la compra genera el código de confirmación de entrega de producto, este código se envía de manera automática al

proveedor, por medio del correo, confirmando número de orden de compra y código de confirmación.

La estrategia consiste en mantener la plataforma actualizada, con la correcta información del proveedor (contacto y correo electrónico), la plataforma le enviará un recordatorio al solicitante de la compra, pasada la fecha indicada al comienzo de la entrega, evitando también acumulación de códigos de entrega sin generar. Una vez el solicitante genera este código, la plataforma enviará un correo automáticamente al proveedor, recordando también las fechas límites de recepción de facturación del mes.

Con el desarrollo de esta propuesta se busca que el Área de compras de Sitel logre ser más eficiente, pudiendo desempeñarse de mejor manera y dedicación en otras funciones, también permitirá que los KPI del área disminuyan, desde el momento que se genera la orden hasta que se recibe factura de la orden de compra.

3.2. Conclusiones

La formación dentro de institución como profesional en Negocios Internacionales fue importante en la aplicación de las prácticas profesionales, pues se pudo aplicar conocimientos tales como la negociación con diferentes países, en varias ocasiones como función del área es la búsqueda de nuevas relaciones comerciales con proveedores del exterior. Por otro lado, al tener conocimiento básico en contratación, fue más fácil la comprensión de los contratos con los diferentes proveedores y lograr el seguimiento, clasificación y actualización correspondiente de los contratos.

Y tras la realización de las prácticas profesionales en el área de compras de Sitel, se pudo evidenciar que esta área tiene un rol estratégico en el desarrollo de la compañía debido a su potencial de ahorro y búsqueda de mejores oportunidades, además de su rol táctico tradicional, enfocándose en trabajo en conjunto y de buena comunicación con los

proveedores, lo cual permite potenciar el éxito mutuo. A lo largo de este plan de mejora, se realizó un análisis a la compañía y en específico al área de compras, y así lograr identificar oportunidades de mejora.

Por otro lado, fue evidente un problema en el retraso de la recepción de facturas electrónicas, se veían retrasos de hasta 3 meses, de productos y servicios que ya se habían efectuado y no se ejecuta la respectiva factura a tiempo, y de acuerdo a como fue planteado en el transcurso del trabajo, se propone una automatización por medio de la plataforma SAP, para el envío de los códigos de confirmación de producto/servicio. Permitiendo así reducción en la finalización de órdenes de compra, también la realización de los pagos respectivos a tiempo, evidenciando un buen trabajo con las áreas financieras de la compañía. La implementación de este proceso se puede ver retrasada y difícil de implementar, ya que se cuenta con una base de datos de los proveedores desactualizada, por esto, es importante iniciar por la correcta revisión de datos de proveedores más antiguos.

Ya para finalizar, se puede concluir que la aplicación de este método de automatización permitiría al área, desempeñarse mejor y dedicar más tiempo a otras funciones, permitiendo así una optimización en sus indicadores de tiempo de respuesta y cierre de órdenes de compra. Evidenciando también una facilidad para la implementación de este método de automatización, optimización y trabajo en conjunto con las demás áreas de la compañía, un uso eficaz de las horas de trabajo, cierre de órdenes de compra de 5 meses a 3 semanas. Esta implementación permitirá a próximos practicantes un mejor proceso de adaptación, permitiendo, reflejando así eficiencia en la ejecución de otras funciones, estableciendo nuevos indicadores con el fin de la mejora continua.

3.3. Bibliografía

Sitel de Colombia. (2022). Sobre Nosotros.

<https://sitel.com/es/quienes-somos/>

Aura. (2022). Modelo de Integración y Automatización con el Conector SAP.

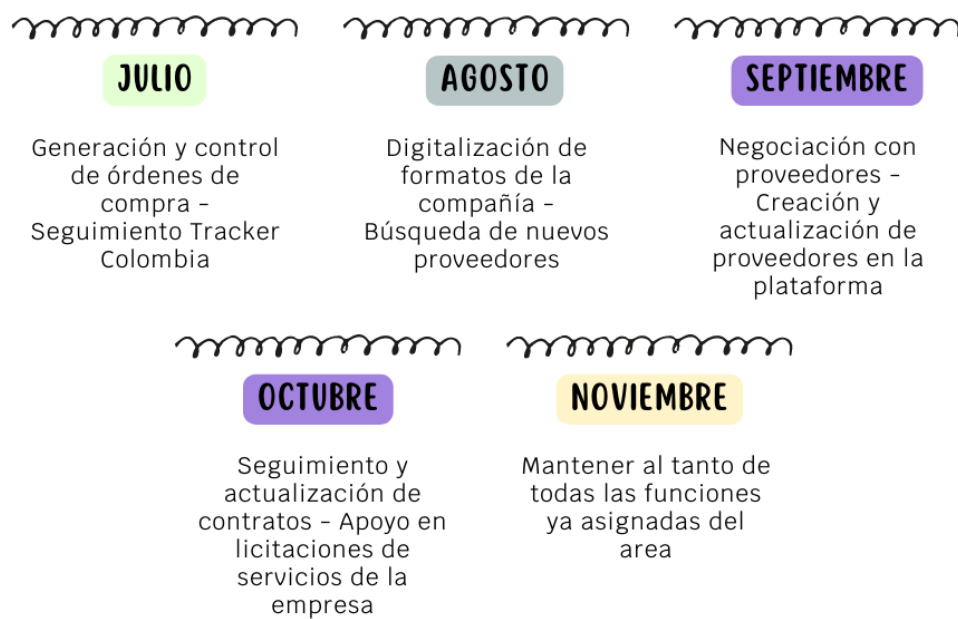
https://www.auraquantic.com/es/soluciones/integraciones-con-el-conector-sap/?utm_term=procesos%20sap&utm_campaign=TIDART+-+ES+-+Search&utm_medium=ppc&utm_source=adwords&hsa_src=g&hsa_net=adwords&hsa_mt=p&hsa_cam=16996966686&hsa_grp=147897510713&hsa_kw=procesos%20sap&hsa_ver=3&hsa_acc=1207609380&hsa_tgt=kwd-1966095435796&hsa_ad=649622325338&gclid=Cj0KCQiAjbagBhD3ARIsANRrqEsQCiedT7x7ZmY2JI8e2JnQWNUvmpnQBDrFphtRQrOAvvH5eheAEHEaAkh6EALw_wcB

Google. (2022). Google Maps. Obtenido de Google Maps.

<https://www.google.com/maps/place/Sitel+de+Colombia/@4.7360366,-74.0586455,15z/data=!4m10!1m2!2m1!1ssitel++bogota!3m6!1s0x8e3f859c5418e893:0x7a3e2220a461423c!8m2!3d4.7464628!4d-74.0483224!15sCg1zaXRlbCAgYm9nb3RhIgOIAQGSAQticG9fY29tcGFueeABAA!16s%2Fg%2F1pv0g690p?hl=es>

4. Seguimiento Prácticas Profesionales

4.1. Actividades Realizadas en la Organización y Cumplimiento de Objetivos Trazados



Grafica 3. Fuente. Elaboración propia del Autor