



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

Plan de Mejora Compass Group Services Colombia

Harry Sebastian Charry Galindo

Facultad De Negocios Internacionales, Universidad Santo Tomás

Nota de Autor

Trabajo de grado presentado para optar al título de Profesional en Negocios Internacionales en el año 2022, dirigido por Fabio Alejandro Bastidas.

Contenido	
Introducción	6
1. La Empresa	7
1.1 Aspectos Generales	7
1.1.1 Nuestra Misión	7
1.1.2. Nuestra Visión	7
1.1.3 Nuestros Valores	7
1.1.4. Ubicación Geográfica	8
1.2 Estructura Organizativa	8
1.3 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica	9
1.4 Análisis DOFA	10
2. Contenido del Plan de Mejora	11
2.1 Planteamiento del plan de mejora	11
2.2 Objetivo General	12
2.3 Objetivos específicos	12
3. Plan de Mejora	13
3.1 Establecer Métodos de Comunicación más Eficientes	13
3.2 Mejorar los procesos de pedidos, tiempos y entregas	14
3.3 Fortalecer los procesos de aprovisionamiento y rotación de los insumos	15

4. Conclusiones	16
-----------------	----

5. Bibliografía	17
-----------------	----

Resumen

El Objetivo principal de este plan se basa en la mejora eficaz, en cuanto al buen manejo del flujo de información dentro de la compañía Compass Group Services Colombia, específicamente en el departamento de compras donde se realizaron las prácticas profesionales y se enfatizó en áreas específicas encargadas de las tareas, como la rotación eficiente de inventarios de dotación y de elementos de protección personal (EPP), a través de la debida sistematización y comunicación de sus colaboradores tanto internos como externos de la compañía, esto se pudo determinar gracias al análisis y el trabajo realizado en conjunto con el equipo de compras de Compass Group Services; el cual influyó positivamente en lo propuesto por el área, de igual manera, fruto de esta experiencia fue el alcance de metas durante el tiempo estipulado de mis prácticas como negociador internacional; donde mis habilidades y conocimientos adquiridos durante la trayectoria de mi formación profesional, fueron aprovechados al máximo para alcanzar dichos objetivos y resaltar esta labor vital dentro Compass Group Services Colombia.

Abstract

El Objetivo principal de este plan se basa en la mejora eficaz, en cuanto al buen manejo del flujo de información dentro de la compañía Compass Group Services Colombia, específicamente en el departamento de compras donde se realizaron las prácticas profesionales y se enfatizó en áreas específicas encargadas de las tareas, como la rotación eficiente de inventarios de dotación y de elementos

de protección personal (EPP), a través de la debida sistematización y comunicación de sus colaboradores tanto internos como externos de la compañía, esto se pudo determinar gracias al análisis y el trabajo realizado en conjunto con el equipo de compras de Compass Group Services; el cual influyó positivamente en lo propuesto por el área, de igual manera, fruto de esta experiencia fue el alcance de metas durante el tiempo estipulado de mis prácticas como negociador internacional; donde mis habilidades y conocimientos adquiridos durante la trayectoria de mi formación profesional, fueron aprovechados al máximo para alcanzar dichos objetivos y resaltar esta labor vital dentro Compass Group Services Colombia.

Agradecimientos

En primera instancia le doy infinitas gracias a Dios por darme la sabiduría para encaminar mis metas y bendecir este proceso de mi vida, gracias al trabajo y a la constante perseverancia se me permitiera cosechar los frutos del trabajo y dedicación en mi formación como profesional, de igual manera a mi madre Rosa y a mi familia les doy mis más sinceras gracias ya que han sido pieza clave en este proceso para convertirme en el profesional que soy. Por último, le agradezco a todos mis maestros, compañeros y colaboradores que a lo largo de la carrera con su compañía condicional y su trabajo, lograron moldear la persona que soy hoy en día; reconozco su experiencia, conocimiento, dedicación y apoyo para lograr formar los profesionales tomistas con bases humanísticas que el mundo necesita.

Introducción

El presente plan de mejora se basa en las prácticas profesionales de la multinacional Compass Group Services Colombia, el rol se desempeñado en el área de compras, donde las labores realizadas y la experiencia adquirida, se dieron gracias a la trayectoria académica de la carrera de negocios internacionales en la Universidad Santo Tomás de Bogotá.

El objetivo principal de las prácticas profesionales se centró en el desarrollo de las actividades realizadas por el área de compras, el análisis del rol dentro de la empresa y la adquisición de conocimiento en el ámbito empresarial y laboral.

De las actividades realizadas se destaca la labor y la importancia del área de compras para Compass Group Services, entre estas mantener su suministro constante y la relación con sus colaboradores para prestar sus servicios de calidad y mantener la posición de liderazgo en el mercado nacional e internacional de esta multinacional.

El presente plan de mejora incluye información necesaria para entender a detalle la compañía, su estructura, la labor desarrollada desde el área de compras y su función vital dentro de la misma; por otro lado abarca la aplicación de los conocimientos adquiridos desde la academia para el desarrollo de las prácticas profesionales realizadas en la compañía.

El presente plan se establece ya que a lo largo del desarrollo de la prácticas profesionales dentro del área de compras de Compass Group Services Colombia, se determinó que los procesos de abastecimiento, compra y distribución se vieran afectados en las diferentes actividades dentro de las operaciones logísticas; el

resultado después de este detallado análisis llevó consigo a establecer desde la academia por temas principales como la cadena de valor y la rotación de inventarios, para llevar a cabo el presente plan de mejora con logros y objetivos alcanzados.

1. La Empresa

1.1 Aspectos Generales

1.1.1 Nuestra Misión

“Todo el equipo de personas de Compass Group, está comprometido para proporcionar consistentemente, un servicio superior de la manera más eficiente, para el mejor beneficio de nuestros consumidores, colaboradores y accionistas” (Compass Group, s.f.).

1.1.2. Nuestra Visión

“Ser un proveedor de talla mundial de Servicios de alimentación y Soporte, reconocido por nuestro excelente equipo de personas, nuestro excelente servicio y nuestros excelentes resultados” (Compass Group, s.f.).

1.1.3 Nuestros Valores

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

- Puedo hacerlo

1.1.4. Ubicación Geográfica

La multinacional Compass Group Services tiene presencia en más de 55 países a nivel internacional, el desarrollo de las prácticas profesionales fueron específicamente en la sede administrativa de Bogotá, Colombia:

Dirección: Cl. 98 #11B-29.

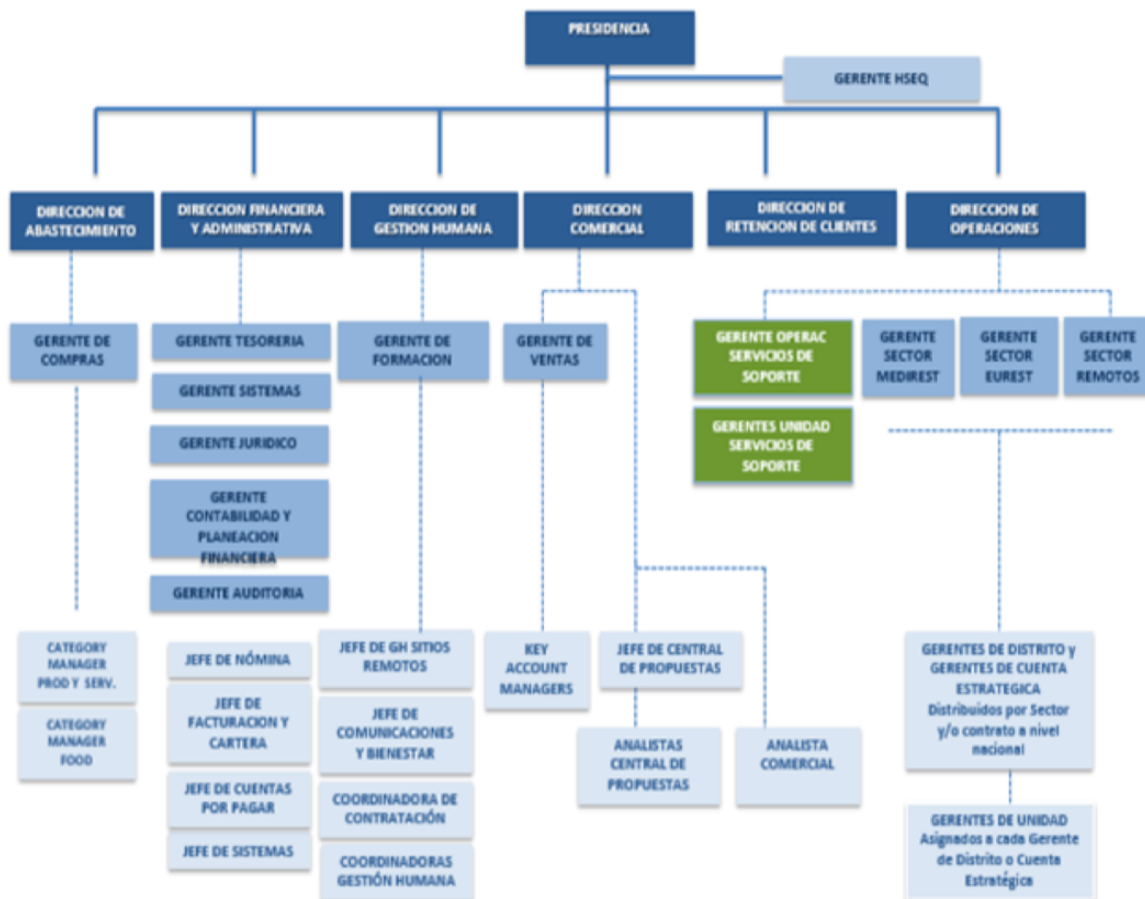
País: Colombia

Ciudad: Bogotá

Teléfono: + (57) 1 5140088

1.2 Estructura Organizativa

Figura 1 Organigrama



Nota: Obtenido de *Práctica Profesional En La Empresa Compass Group Service Colombia*, de Pinilla, J. A., 2018. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12010/3947>

1.3 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica

El proceso de compras específicamente de los EPP y Dotación de Compass Group Services Colombia se centra bajo la supervisión del analista de compras, quien es el encargado de que todo funcione debidamente en el proceso, desde el respectivo pedido de los implementos, pasando por la verificación de sus respectivas áreas y supervisores ya sean regionales, distrito o de unidad y finalizando con el abastecimiento de estos insumos por parte de sus respectivos aliados y proveedores, los cuales abastecen la demanda que la empresa requiere.

Su función principal es encargarse de la compra y distribución de los insumos y elementos necesarios para el desarrollo habitual de sus actividades a nivel nacional para cada uno de sus colaboradores, los cuales se componen alrededor de 6.000 empleados y también sus más de 500 unidades de negocio.

El funcionamiento habitual de este proceso se basa en la conexión de diferentes eslabones de toda la cadena de distribución y aprovisionamiento que componen esta actividad en específico, el cual es de vital importancia para la compañía; podemos decir que es una labor ardua, que nunca se detiene donde la mayoría de unidades de negocio prestan sus servicios 24 horas 7 días a la semana.

En cuanto a sus principales actividades, la tarea la lleva a cabo un solo comprador el cual está encargado de estos ítems y tiene la responsabilidad de todas las actividades anteriormente mencionadas. Toda esta operación se ve ligada a una serie de procedimientos internos y externos de la compañía como lo son sus debidas autorizaciones por la división de sus diferentes departamentos; de igual manera la disponibilidad de sus proveedores para abarcar la demanda que la compañía requiere y todo el resultado junto con ajuste de cartera, acuerdos comerciales, alimentación del sistema día a día y tareas extras, estrechamente ligadas a esta área en específico.

1.4 Análisis DOFA

Debilidades

- Falta de comunicación entre las áreas relacionadas con la actividad de compras

- Falencia en la rotación y aprovisionamiento eficiente de la rotación de inventarios.
- Tiempo de espera de los departamentos relacionados con el área de compras para sus respectivas aprobaciones de los insumos requeridos por las unidades de negocio.

Oportunidades

- La demanda emergente de la pandemia, ya que la empresa al encontrarse asociada al sector de la salud lo cual incrementó exponencialmente la prestación de sus servicios.
- Aplicación de procesos aprovisionamiento y de la cadena de valor más eficientes adquiridos por sus locaciones y casa matriz a nivel mundial.
- Posicionamiento en el mercado local gracias a la experiencia y reconocimiento adquiridos por la emergencia sanitaria vivida por la pandemia.

Fortalezas

- Alta demanda en el mercado ocasionada por la pandemia
- Expansión exponencial debido a la demanda del mercado nacional
- ventaja competitiva en sus procesos de la cadena de valor de la mano con sus proveedores
- Procesos de acuerdos comerciales con distribuidores y proveedores privilegiando la entrega de insumos escasos en el mercado.

Amenazas

- Pérdida de clientes potenciales por el incumplimiento de licitaciones ocasionadas por los obstáculos en la cadena de abastecimiento.
- Los tiempos en cuanto incumplimiento de sus obligaciones con sus clientes ocasionando daños colaterales para las dos partes
- Búsqueda de proveedores para los insumos requeridos por la empresa, los cuales en la emergencia sanitaria que seguimos atravesando y al ser los insumos directamente ligados al sector salud son de vital importancia para la prestación de servicios de la compañía.

2. Contenido del Plan de Mejora

2.1 Planteamiento del plan de mejora

En el año la empresa está obligada por ley a entregar dotación 3 veces y sus elementos de protección personal según su demanda en todas las unidades de negocio, por lo tanto el departamento de compras está encargado en la cobertura de estas necesidades, estableciendo el objetivo más importante del área, en dónde el control y vigilancia de los proceso de entrega y aprovisionamiento de estos insumos se centra el plan de mejora, para cumplir con los tiempos de entrega y despacho estipulados.

El presente plan de mejora se plantea con el fin de mejorar la comunicación relacionada con toda la cadena de valor ligada a esta actividad en específico del área de compras, donde se busca una comunicación más eficiente de las diferentes áreas que están directa o indirectamente relacionadas y que deben mantener una

sincronización de tiempos de pedidos y entrega; esto con el fin de agilizar los procesos de aprovisionamiento.

Uno de los conceptos teóricos estrechamente ligados a esta tarea y utilizados en la realización de las prácticas profesionales fue la teoría de la cadena de valor, visto en las clases profundización I y de rotación de inventarios y aprovisionamientos vistos en logística II, donde los objetivos como el pedido oportuno y seguimiento constante de los EPP y Dotaciones se lograron en la aplicación de estas teorías usadas en las tareas desarrolladas habitualmente desde las prácticas profesionales, que a su vez fortalecieron sus resultados con la implementación de este plan en dichos procesos.

2.2 Objetivo General

Establecer un plan de mejora, basado en la fluidez de información de manera eficaz tanto interna como externa del departamento de compras de Compass Group Services la cual pueda fortalecer todos los procesos relacionados con la cadena de valor tanto en su abastecimiento como distribución.

2.3 Objetivos específicos

- Establecer métodos de comunicación más eficientes dentro de la compañía en cuanto a provisiones y rotación de inventario con su respectiva documentación en tiempo real.
- Mejorar los procesos de pedidos, tiempos y entregas de los insumos de dotación y EPP de la compañía.

- Fortalecer los procesos de aprovisionamiento y rotación de los insumos específicamente de dotación y EPP.

3. Plan de Mejora

El plan de mejora se encuentra dividido en tres partes: Establecimiento de métodos de comunicación más eficientes, mejora en los procesos de pedidos, tiempo y entrega de los insumos y la innovación de los procesos de aprovisionamiento y rotación de inventario.

Fue de vital importancia los impactos generados gracias a las mejoras para Compass Group Services Colombia y el beneficio de las mismas dentro del desarrollo de sus actividades por consiguiente se analizará detalladamente y se abarcaran las oportunidades resultado estas mejoras.

3.1 Establecer Métodos de Comunicación más Eficientes

El proceso de compras de dotación de ley y Epp está compuesto de varios actores de la cadena de valor, partiendo el proveedor, fabricante y distribuidor juegan un papel importante para el desarrollo de las actividades de la compañía y que a su vez deben mantener una comunicación entre los mismos para el cumplimiento de sus responsabilidades; por consiguiente la constante interacción y comunicación es vital para la realización de tareas cotidianas de estas área, allí se reforzó el proceso de comunicación entre las unidades de negocio con los proveedores y de esta manera garantizar la puntualidad de las entregas y despachos.

Para la mejora de los canales de comunicación entre estos agentes, se debió analizar: 1. los fallos desde el primer proceso que es el pedido de los insumos, 2. los tiempos establecidos por los proveedores y fabricante para sus despachos, 3. la actualización en tiempo real de los materiales requeridos por las unidades de negocio para cubrir sus necesidades a totalidad.

Una vez identificados estos puntos críticos, en conjunto con el equipo del área de compras los cuales desarrollaron canales de comunicación que aceleraron los procesos, de manera que eslabones de la cadena tuvieran una interacción y flujo de información veraz, lo cual llevará al cumplimiento de su objetivo en los procesos de una manera eficaz.

3.2 Mejorar los procesos de pedidos, tiempos y entregas

El proceso de pedidos comienza por la solicitud de cada unidad de negocio, luego estas solicitudes pasan al área de compras es la encargada de recopilar esta información de todas las unidades para hacer los respectivos pedidos a sus proveedores, estos a su vez suplen la demanda y distribuyen a cada unidad lo solicitado. En estas actividades se detectaron varios obstáculos los cuales llevaban al incumplimiento dentro los tiempos estipulados en los pedidos y en las entregas de dichos insumos.

Las mejoras establecidas por parte de el equipo de compras para reducir los riesgos por el incumplimiento de sus responsabilidades, la cual se basó en la actualización y revisión sistemática dentro de la plataforma donde las unidades cargaban y actualizaban los datos constantemente de su personal, ya que de esta manera los pedido fueran preparados por parte de los proveedores y despachados

en los tiempos estipulados. De igual forma el compromiso de aprovisionamiento y producción de los insumos por parte de los proveedores, los cuales llevaron a cumplir los objetivos de entrega dentro del tiempo determinado.

De esta manera se logró mejorar los procesos en cuanto a los pedidos despacho y aprovisionamiento, evidenciándose beneficios en la operación de la compañía gracias al seguimiento y análisis de las inconsistencias detectadas por el equipo de compras y mi labor desempeñada como analista dentro del equipo.

3.3 Fortalecer los procesos de aprovisionamiento y rotación de los insumos

Después de realizados los pedidos por el área de compras son los proveedores los encargados de suplir la demanda de estos insumos, los cuales a su vez con el historial previo de los pedidos hechos por la compañía deben tener un estimado del mínimo requerido en promedio de los insumos, pero una variante que se sumó durante la realización de las prácticas fue la pandemia del coronavirus la cual llevó a los extremos la demanda de insumos, vital para el desarrollo cotidiano de las actividades de los servicios prestados por la compañía y por ende gracias a la alta demanda de los insumos de EPP y dotación hubiera una escasez de los mismos.

De este punto y gracias a la experiencia adquirida por la compañía durante la emergencia sanitaria la obligó a establecer procesos de aprovisionamiento mucho más eficaces junto con sus proveedores. La actividad de compras y entregas de estos insumos era limitada, ya que tanto por darle el cumplimiento de las licitaciones con sus clientes prevalece la protección del personal de la empresa, ya que se

encuentran en la primera línea de riesgo que le da frente a la emergencia sanitaria que aún seguimos viviendo en la actualidad.

La mejora se lleva a cabo debido a la alta demanda y expansión el mercado que justo con el equipo total de toda el área de compras solicitaron a sus proveedores aprovisionamientos de más volumen en estos elementos esenciales y canales de distribución de mejor fluidez, de esta manera hice parte de estas implementaciones de toda el área la cual se vio beneficiada en el fortalecimiento de los procesos de aprovisionamiento.

4. Conclusiones

Desde el cargo desempeñado en la práctica profesional como analista en el área de compras de la multinacional Compass Group Services Colombia, culmine y apoye todos los objetivos propuestos en el plan de mejora, como la creación de canales eficientes de comunicación, mejora en los procesos relacionado con los pedidos y despachos y de igual maneras la rotación de inventarios de manera oportuna y su aprovisionamiento.

El departamento de compras alcanzó los objetivos trazados gracias a la aplicación de las diferentes estrategias propuestas por todos los analistas y del cual tuve la oportunidad de aportar ideas y fomentar la implementación de dichas mejoras que influyeron en los beneficios obtenidos por el presente plan de mejoramiento.

Gracias a mis aptitudes y desempeño en el cargo, también por hacer parte del equipo de compras de la compañía se me permitió desarrollar habilidades como profesional enfrentar los retos del mundo empresarial y laboral para los cuales fui

formado y de esta manera alcanzar los objetivos propuestos fruto del esfuerzo y dedicación durante mi formación como profesional y acoplada al mundo laboral.

5. Bibliografía

Compas Gropup Services. (s.f.). Nuestra Visión, Misión y Valores.

<https://www.compass-group.com.co>

Pinilla Chaparro, J.A. (2018). Práctica profesional en la empresa Compass Group Service Colombia [Tesis de pregrado, Universidad Jorge Tadeo Lozano].

Repositorio Utadeo.

<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3947/informe%20final%20jeffer.pdf?sequence=6&isAllowed=y>