

Modelo transversal comercial - logístico

Yudy Estefanía Camargo Pacanchique

Trabajo de grado

para optar al título de Profesional en Negocios Internacionales

Dirigido por:

Andres Ricardo Samper Fajardo

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C.

2021

Agradecimientos

En primer lugar quiero agradecer a DIOS, a pesar de todos los tropiezos y el tiempo que se extendió este proceso el me dio fuerza para continuar con esta carrera y no dejar a medias las cosas.

En segundo lugar quiero agradecer a PARMALAT COLOMBIA, por permitirme hacer parte de esta gran familia, a mi Jefe DIEGO PEREZ por la confianza puesta en mí y por la oportunidad de hacer parte del equipo de marcas propias, adicionalmente por la oportunidad y ayuda en mi crecimiento profesional y personal.

También quiero agradecer a LAURA VARGAS quien fue mi compañera en el departamento, agradezco su entrega y dedicación a enseñarme cada uno de los procesos para poder realizar mejor mi trabajo.

Por ultimo agradezco a MI FAMILIA su incondicional apoyo, siempre han estado en cada una de mis etapas y esta no ha sido la excepción, gracias por todo el apoyo emocional, físico y económico para lograr después de muchos años y esfuerzo culminar esta etapa de mi vida.

Resumen

El fin de este documento es presentar la empresa PARMALAT DE COLOMBIA y el desarrollo de las prácticas profesionales realizadas allí.

Parmalat de Colombia es una empresa del sector de alimentos lácteos, fuerte en fabricación y distribución de leche, quesos y bebidas lácteas, llegó a Colombia hace 25 años siendo pionera en el mercado.

El propósito de la práctica empresarial es apoyar de manera directa el departamento de marcas propias, realizando labores operativas tales como subir pedidos a la plataforma, revisar inventarios, estar pendiente de que las entregas se realicen en las fechas indicadas, entre otras funciones propias del cargo.

Mi paso por el departamento de Marcas propias me ha ayudado a aterrizar los conocimientos adquiridos en el transcurso de mi carrera, y a complementar conocimientos a través del entorno real laboral.

Tabla de contenido

Agradecimientos	2
Resumen.....	3
Tabla de contenido.....	4
Lista de figuras	5
Introducción	6
Aspectos Generales	7
Más de 80 años de historia en el mundo	7
Misión.....	9
Visión.....	9
Valores.....	9
Ubicación Geográfica	10
Estructura Organizativa.....	12
Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica	13
Análisis Dofa	13
Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales	14
Objetivo general.....	14
Objetivos específicos:.....	15
Contenido plan de mejora.....	15
Propuesta de mejora.....	15
Conclusiones	17
Seguimiento Practica Profesional	18
Bibliografía	18

Lista de figuras

Figura 1. Logo.....	7
Figura 2. Logo Parmalat	8
Figura 3. Ubicación geográfica	10
Figura 4. Ubicación Geográfica.....	11
Figura 5. Organización.....	12
Figura 6. Dofa.....	13
Figura 7. Evidencia 1	16
Figura 8. Evidencia 2	16

Introducción

El presente trabajo tiene como fin dar a conocer el proceso que tuve en mis prácticas profesionales, como bien sabemos las prácticas profesionales son de gran valor para el estudiante ya que permite poner en práctica lo aprendido durante el periodo estudiantil y tener experiencia para iniciar vida laboral.

Mis prácticas profesionales fueron realizadas en PARMALAT COLOMBIA, en la dependencia de Marcas propias, realizando labores específicas del área. Marcas propias se encarga de la gestión de producción y distribución de productos propios de algunos almacenes de cadena como Jeronimo Martins, Koba de Colombia, Pricesmart... entre otros. Desempeño labores operativas ayudando a tener atención oportuna al cliente, entrega oportuna de las órdenes de compra a producción y logística para su fabricación y entrega, y llevar un mayor control de las inconsistencias presentadas en cada una de las entregas.

Aspectos Generales

Figura 1. Logo



Fuente: Parmalat Colombia LTDA (2020). Conócenos. Parmalat Colombia Ltda www.parmalat.com.co

Más de 80 años de historia en el mundo

La Casa Matriz está ubicada en Laval - Francia, en el mismo lugar donde nació la quesería fundada por André Besnier.

Emmanuel Besnier es la tercera generación de la familia, nieto del fundador. Actualmente está a la cabeza de la compañía.

1933: André Besnier - 1ª generación, empezó con 1 empleado recolectando 35 litros de leche recogidos / día y 17 camemberts fabricados / día.

1995: Michel Besnier - 2ª generación, con 50 empleados, recolectando 20.000 litros de leche recogidos/día

2000: Emmanuel Besnier - 3ª generación, con 16.000 empleados, ocupando el 4º. Lugar mundial en la recolección de leche, con 66 lugares de producción en Francia y 15 fuera de Francia.

2011: Adquisición de **Parmalat** haciendo del Grupo Lactalis el nº 1 mundial en productos lácteos, con 54.000 empleados, 14.500 MM de litros de leche recogida/año, con 192 lugares de producción en 34 países.

2011: La llegada de Lactalis a América Latina.

2018: 80.000 empleados, 19 billones de litros de leche recogidos año, 240 lugares de producción en 47 países.

Figura 2. Logo Parmalat



Fuente: Parmalat Colombia LTDA (2020). Conócenos. Parmalat Colombia Ltda www.parmalat.com.co

1961: Parmalat es fundada en Collecchio, Parma (Italia), produciendo leche pasteurizada en botellas de vidrio.

1995: Parmalat llega a Colombia, con operaciones en Bogotá, Cali, Medellín y posteriormente en la Costa Atlántica.

1998: Parmalat adquiere la compañía de alimentos Proleche, incrementando su presencia en el mercado nacional.

2011: El Grupo Lactalis adquiere Parmalat y la empresa italiana se convierte en líder en el mercado de productos lácteos.

2019: La empresa cuenta con cerca de 1.100 colaboradores y comercializando un amplio portafolio de productos.

Parmalat cuenta con cerca de 1.100 colaboradores directos, 4 plantas de producción dedicadas a la fabricación de leche líquida, leche en polvo, yogures, crema de leche y postres. Ocupando el 4º lugar en recolección de leche a nivel nacional. (Presentación de inducción ingreso Parmalat, 2019)

Misión

Con pasión acompañamos a los colombianos a vivir experiencias ofreciendo alimentos con la mejor relación precio-calidad, siendo rentables y fieles a nuestra cultura.

(Parmalat Colombia Ltda, 2020, p. 1)

Visión

Al 2021 pasar de 100 a 120 millones de Euros donde el 20% esté generado por productos derivados, llegando a 160.000 clientes, logrando un volumen promedio de 12.000 Ton/mes, con un nivel de servicio del 95%. Lo que nos llevaría a lograr un Cash Flow del 7% (8,4 MM Euros).

(Parmalat Colombia Ltda, 2020, p. 1)

Valores

Ambición:

- ✓ Alto desempeño: Se fija objetivos ambiciosos y actúa buscando la eficiencia.
- ✓ Mejora continua: Busco siempre todas las oportunidades de mejora.
- ✓ Desarrollo de personas: Identifica áreas para desarrollarse a sí mismo y a los demás.

Compromiso:

- ✓ Espíritu emprendedor: Gestiona el negocio como si fuese suyo.
- ✓ Perseverancia: Decisión para superar los obstáculos.
- ✓ Responsabilidad: Asumo la responsabilidad de mis actos y acepto las consecuencias de las mismas.
- ✓ Lealtad: Apoyo y protejo a la empresa con integridad y respeto.

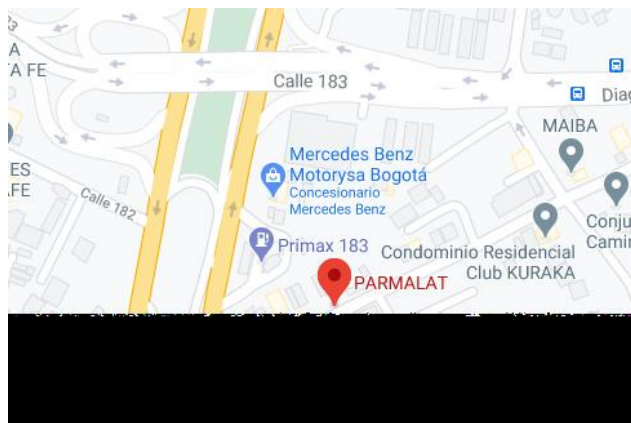
Sencillez:

- ✓ Accesibilidad: Creo buenas relaciones basadas en la accesibilidad, la modestia y la afinidad.
- ✓ Transparencia: Actuar y comunicar de modo claro y transparente.
- ✓ Pragmatismo: Trabajo de modo concreto, simple, eficaz y con sentido común.

(Parmalat Colombia Ltda, 2020, p. 1)

Ubicación Geográfica

Figura 3. *Ubicación geográfica*



Oficina Corporativa

Ubicada en Bogotá en la Diagonal 182 # 20-84



Fuente: Google Maps (2021). Ubicación geográfica de Parmalat Colombia Ltda, Google Maps
<https://www.google.com/maps/place/PARMALAT/@4.7584932,-74.0462349,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8e3f8591ad75a079:0x237572a2c07fc1!8m2!3d4.7584879!4d-74.0440462?hl=es>

Planta de producción

Figura 4. *Ubicación Geográfica*



Ubicada en Chía-Cundinamarca
Av. 2 # 3 -20 vte. Chia-Cota

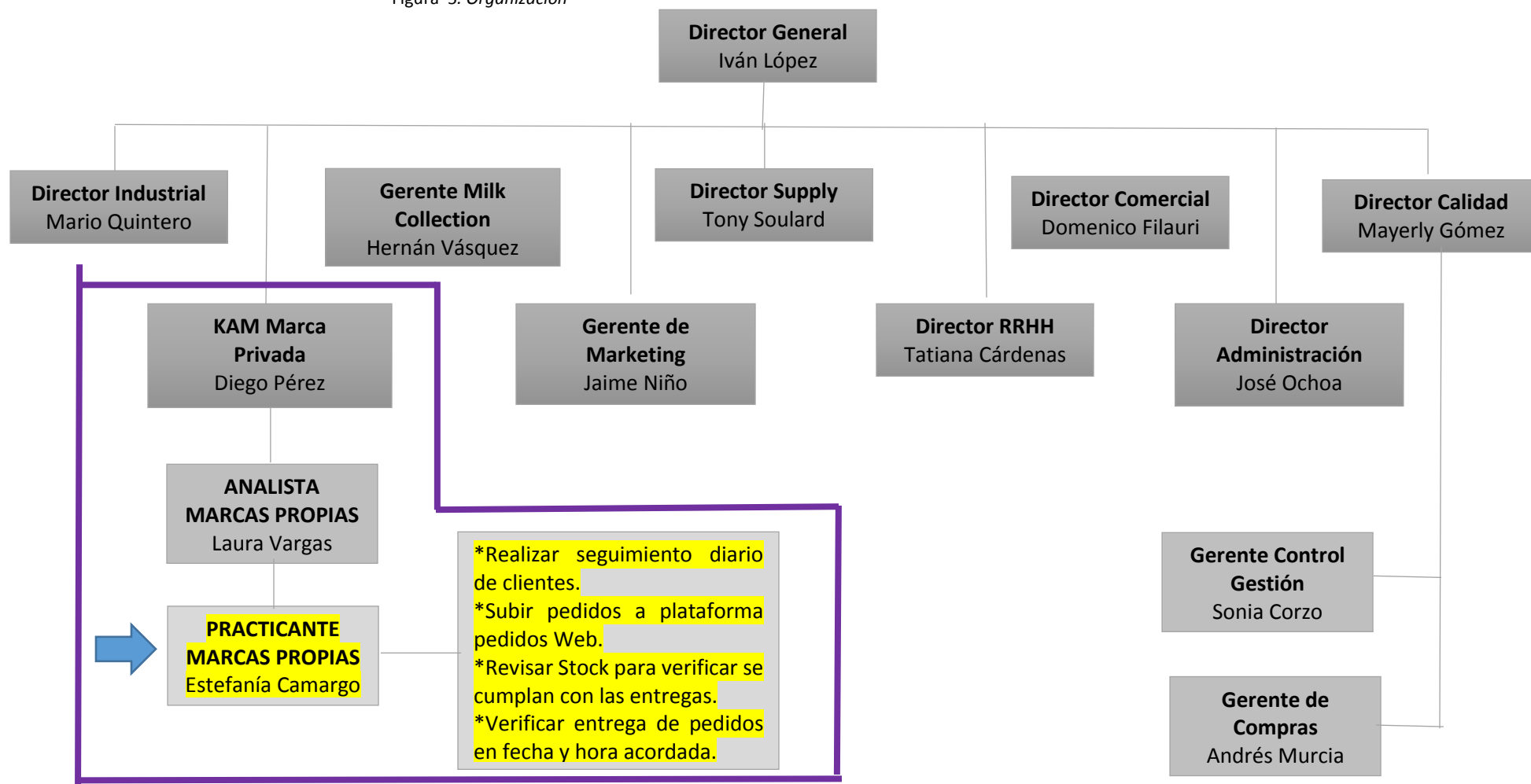


- LECHE UHT
- LECHE EN POLVO
- YOGURT
- CREMA UHT
- SABORIZADA
- JUGOS
- CEREAL
- BEBIDA LÁCTEA/CEREAL

Fuente: Parmalat Colombia LTDA (2020). Conócenos. Parmalat Colombia Ltda www.parmalat.com.co

Estructura Organizativa

Figura 5. Organización



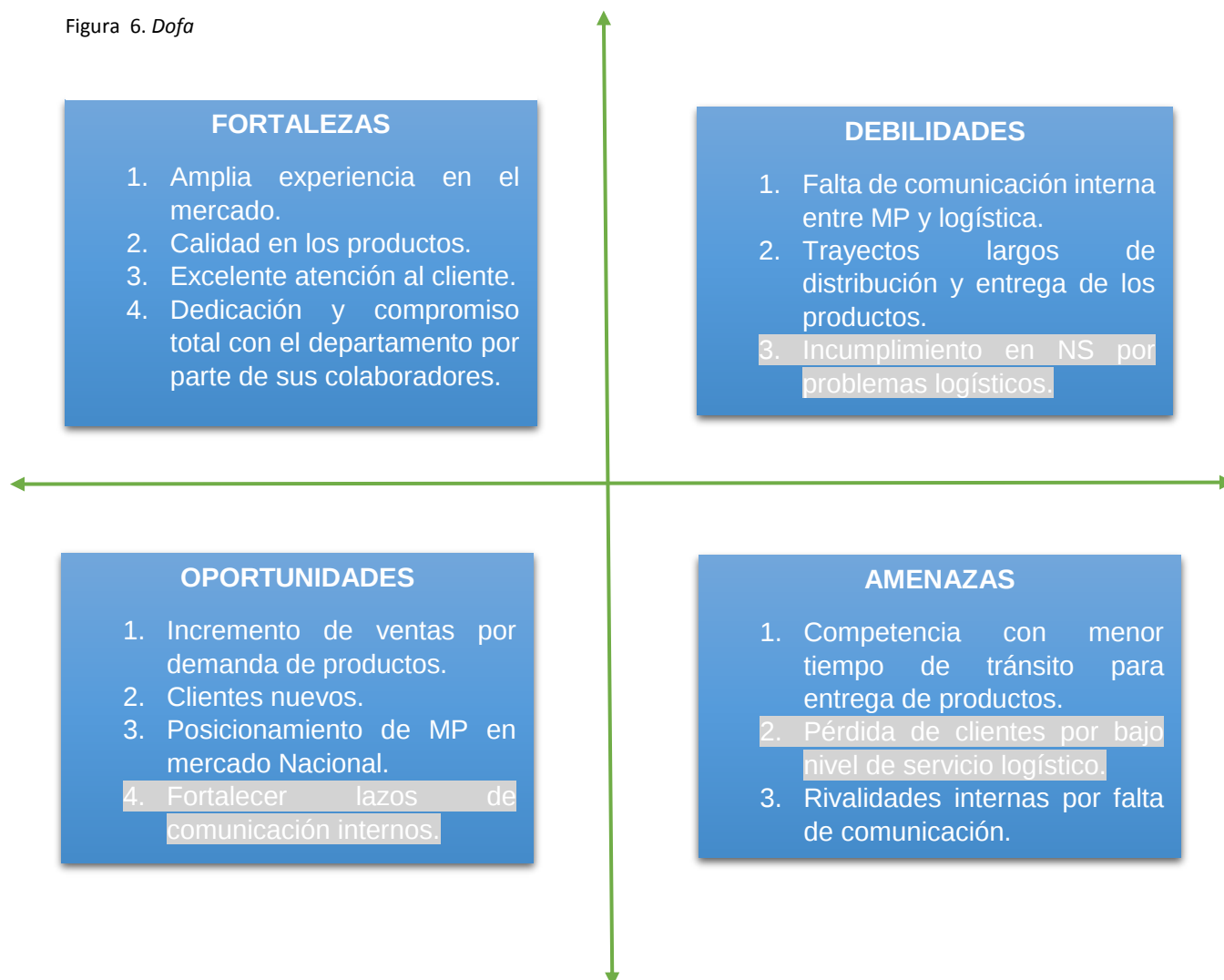
Fuente: Parmalat Colombia LTDA (2020). Conócenos. Parmalat Colombia Ltda www.parmalat.com.co

Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica

Mis prácticas profesionales fueron realizadas en la dependencia de Marcas Propias; dicho departamento está encargado de fabricar los productos de terceros para que así ellos puedan distribuirlos y así lograr proyectar, en su marca propia su reputación comercial, prestigio y buen nombre.

Análisis Dofa

Figura 6. Dofa



Fuente: Elaboración propia: Parmalat Colombia LTDA (2020). Conócenos. Parmalat Colombia Ltda
www.parmalat.com.co

Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales

El plan de mejora consiste en disminuir al máximo los puntos D3, A2 y fortalecer el O4, del análisis DOFA.

2.1. La constante falla que identificamos en el departamento de Marcas Propias, es la no atención de algunas órdenes de compra por procesos logísticos, ya sean retrasos en cargue, retrasos en tránsito, mala estibación o mala presentación del producto; estas fallas deben ser informadas por el área logística al área comercial para así mismo informar al cliente el inconveniente presentado y presentarle una posible alternativa para no incumplir con la entrega, intentando así no disminuir la relación con el cliente y la credibilidad del mismo.

Sin embargo este proceso de comunicación entre las áreas se ha hecho difícil, por problemas internos, lo que afecta notoriamente la relación con el cliente y empiezan a notarse la disminución en las ventas; pues el cliente termina preguntando a comercial porque la no entrega de alguna orden de compra a lo que comercial no sabe que responder pues no está enterado del tema y así se fomenta la falta de credibilidad ante el comprador.

2.2. La importancia de lograr establecer un mayor seguimiento a la entrega de las órdenes de compra es muy alta ya que de esto depende reestablecer la credibilidad el cliente hacia nosotros y la no disminución del volumen de ventas mensual; las limitaciones para lograr este proceso con mayor exactitud es que dependemos de varias áreas para lograr establecer un seguimiento constante a las órdenes.

Objetivo general

Generar un seguimiento detallado a cada orden de compra para tener un mayor espacio de reacción en caso de presentar alguna inconsistencia, esto con el fin de ser 100% cumplidos con nuestros clientes.

Objetivos específicos:

1. Lograr una mayor comunicación entre áreas, especialmente logística y comercial Marcas propias.
2. Crear un formato que permita evaluar las entregas de una forma más simple y concreta.
3. Adquirir experiencia en la parte logística.

Contenido plan de mejora**Propuesta de mejora**

En mi proceso por este departamento evidencie que el tener un seguimiento más detallado a cada orden de compra es muy importante para poder tener un excelente nivel de servicio con nuestros actuales clientes.

Es por esto que mi propuesta de mejora es realizar un formato de seguimiento específico para monitorear la entrega de cada orden en la fecha establecida, dicho formato seria creado con los campos específicos para obtener una información clara y concreta de cada orden y cada cliente, adicional nos permite tener un histórico de facturas o soportes de entrega que agilizarían la búsqueda en caso de ser necesario y así no tener que recurrir a otras áreas.

Mi labor como tal consistiría en diligenciar el formato teniendo en cuenta las ordenes que caen al correo de pedidos canal moderno, posteriormente subirla a la plataforma pedidos web, y dependiendo de la fecha de entrega comunicarme con el CEDI de despacho para solicitar muy amablemente de la colaboración de ellos con él envío del soporte de entrega para tenerlo en un archivo y así lograr establecer que ordenes no se entregaron en su momento y porque razón.

El formato propuesto inicialmente debe ser aprobado por mi jefe directo Diego Perez y tiene los siguientes campos propuestos, los cuales son necesarios para realizar el seguimiento adecuado:

- * Cliente
- * No. Orden
- * Fecha de entrega
- * Código
- * Categoría
- * Producto
- * Toneladas
- * Estado de entrega
- * Agotados
- * Devoluciones
- * Soporte de entrega
- * Observaciones

Figura 7. Evidencia 1

CUENTA	REGIONAL	ORDEN	FECHA DE ENTREE	CODIGO S	CATEGORIA	PRODUCTO	TONELADA	TONELADAS ENTREGADA	TONELADAS NO ENTREGADA	ESTADO DE ENTREE	AGOTADO	DEVOLUCION UNI	SOPORTE DE ENTREGA	OBSERVACIONES
KOBA	SANTANDER	4500895911	06/11/2020	827768	DERIVADO	BEBIDA LACTEA MORA LATTI 200G	408	408	0	ENTREGADO			V07_SOPORTES DE ENTREGA/KOBA/4500895911.jpg	
KOBA	SANTANDER	4500898580	11/11/2020	827768	DERIVADO	BEBIDA LACTEA MORA LATTI 200G	324	324	0	ENTREGADO			V07_SOPORTES DE ENTREGA/KOBA/4500898580.jpg	IGA CON EL PRODUCTO PARA CUMPLIR CON HORA
KOBA	FUNZA	4500904073	10/11/2020	827727	DERIVADO	SIXPACK KUMIS BOL. NATURAL LATTI 200 ML	2,400	2,400	0	ENTREGADO			V07_SOPORTES DE ENTREGA/KOBA/4500904073.jpg	
KOBA	SANTANDER	4500898581	11/11/2020	827768	DERIVADO	BEBIDA LACTEA MORA LATTI 200G	408	324	84	ENTREGADO	84		V07_SOPORTES DE ENTREGA/KOBA/4500898581.jpg	
KOBA	FUNZA	4500900030	10/11/2020	827713	DERIVADO	MID AÑELA BOLSA UNIF LACTEA LATTI 200 ML	2,400	1,332	1,068	ENTREGADO	1,068		V07_SOPORTES DE ENTREGA/KOBA/4500900030.jpg	
KOBA	SANTANDER	4500906274	16/11/2020	827768	DERIVADO	BEBIDA LACTEA MORA LATTI 200G	408	408	0	ENTREGADO			V07_SOPORTES DE ENTREGA/KOBA/4500906274.jpg	
KOBA	SANTANDER	4500905257	17/11/2020	827768	DERIVADO	BEBIDA LACTEA MORA LATTI 200G	408	408	0	ENTREGADO			V07_SOPORTES DE ENTREGA/KOBA/4500905257.jpg	
KOBA	GIRARDOTA	4500905257	17/11/2020	827769	LECHE POLVO	LECHE EN POLVO DESLACTOSADA LATTI 400 GR	1,200	1,200	0	ENTREGADO			V07_SOPORTES DE ENTREGA/KOBA/4500905257.jpg	
KOBA	SUR	4500905254	17/11/2020	827769	LECHE POLVO	LECHE EN POLVO DESLACTOSADA LATTI 400 GR	1,800	1,800	0	ENTREGADO			V07_SOPORTES DE ENTREGA/KOBA/4500905254.jpg	
KOBA	SOACHA	4500905734	17/11/2020	827727	DERIVADO	SIXPACK KUMIS BOL. NATURAL LATTI 200 ML	3,600	3,600	0	ENTREGADO			V07_SOPORTES DE ENTREGA/KOBA/4500905734.jpg	
KOBA	SANTANDER	4500906778	16/11/2020	827768	DERIVADO	BEBIDA LACTEA MORA LATTI 200G	240	240	0	ENTREGADO		20	V07_SOPORTES DE ENTREGA/KOBA/4500906778.jpg	PRODUCTO MAL ESTADO
KOBA	SANTANDER	4500904073	10/11/2020	827768	DERIVADO	SIXPACK KUMIS BOL. NATURAL LATTI 200 ML	2,400	2,400	0	ENTREGADO			V07_SOPORTES DE ENTREGA/KOBA/4500904073.jpg	
KOBA	SOACHA	4500909036	20/11/2020	827927	DERIVADO	SIXPACK KUMIS BOL. NATURAL LATTI 200 ML	2,400	2,400	0	ENTREGADO			V07_SOPORTES DE ENTREGA/KOBA/4500909036.jpg	
KOBA	SANTANDER	4500910161	23/11/2020	827768	DERIVADO	BEBIDA LACTEA MORA LATTI 200G	288	288	0	ENTREGADO			V07_SOPORTES DE ENTREGA/KOBA/4500910161.jpg	
KOBA	SOACHA	4500911699	23/11/2020	827927	DERIVADO	SIXPACK KUMIS BOL. NATURAL LATTI 200 ML	2,400	2,400	0	ENTREGADO			V07_SOPORTES DE ENTREGA/KOBA/4500911699.jpg	
JMC	NEQUESA	4500912832	18/11/2020	827713	LECHE POLVO	LECHE EN POLVO DESLACTADA LACTEA 250g	840	840	0	ENTREGADO			V07_SOPORTES DE ENTREGA/JMC/4500912832.jpg	
JMC	GACHANCIPA	4500912832	18/11/2020	827713	LECHE POLVO	LECHE EN POLVO DESLACTADA LACTEA 250g	840	840	0	ENTREGADO			V07_SOPORTES DE ENTREGA/JMC/4500912832.jpg	

Fuente: Elaboración propia: Parmalat Colombia LTDA (2020). Conócenos. Parmalat Colombia Ltda
www.parmalat.com.co

Para hacer un mejor análisis de datos se crea una segmentación de datos que permite filtrar de manera más ágil y efectiva la información.

Figura 8. Evidencia 2

CLIENTE	REGIONAL	CATEGORIA	MES	DIA	ESTADO DE EN...
QUIGO	ANTIOQUIA	DERIVADOS	noviembre	23	(en blanco)
JB	BOGOTA	LECHE LIQUIDA	enero	04	ENTREGADO
JMC	CHIA	DERIVADO	diciembre	04	NO ENTREGADO
KOBA	COSTA NORTE	LECHE LIQUIDA		09	
PS	FUNZA	LECHE LIQUIDA		13	
	GIRARDOTA	LECHE POLVO		17	
	GACHANCIPA			18	
	GALAPA			19	
	IBAGUE			20	

ORDEN

105

200

ORDEN	FECHA DE E	CODIGO	PRODUCTO	SOPORTE DE ENTREGA	OBSERVACIONES	Valores				
						T. ONELADAS.	T. ENTREGAC	T. NO ENTRE	AGOTADOS.	DEYO
105	23/11/2020	827135	CONDENSED MILK CAN 100g PARMALAT WHOLE	(en blanco)	(en blanco)	5			5	
		827263	CONDENSED MILK DOYPAK 100g PARMALAT WHOLE	(en blanco)	(en blanco)	10			10	
		827282	CONDENSED MILK DOYPAK 300g PARMALAT WHOLE	(en blanco)	(en blanco)	10			10	
		827452	SIXPACK UHT MILK POUCH 100cc ZYMIL LACTOSE FREE	(en blanco)	(en blanco)	317			317	
		827634	SIXPACK UHT MILK POUCH 100cc PARMALAT VITAMIN D	(en blanco)	(en blanco)	317			317	
Total general						662			662	

Fuente: Elaboración propia: Parmalat Colombia LTDA (2020). Conócenos. Parmalat Colombia Ltda
www.parmalat.com.co

Conclusiones

- La principal dificultad que encontré fue la comunicación y ayuda con el CEDI Medellín, pues es el CEDI encargado de despachar el principal producto de venta en nuestro departamento que es la Leche Líquida y tal vez uno de los productos que más fallas presenta en entregas ya sea por retrasos en despachos o retención por calidad.
- Resalto y agradezco mucho la ayuda presentada por el CEDI Bucaramanga, pues la persona encargada es muy servicial y desde el primero momento me colaboro con el envío de las evidencias de entrega.
- Siento que realizando este proceso, aprendí un poco más de los procesos de despacho y entrega de cada producto y del manejo interno de cada CEDI, eso también ayuda a poder explicar a los clientes de manera más segura porque el retraso de alguna orden de compra.
- El formato propuesto se encuentra en segunda revisión de mi jefe directo, para verificar que la segmentación de datos sugerida sea la correcta para facilitar la información.

Seguimiento Practica Profesional

CRONOGRAMA ACTIVIDADES PERIODO DE PRACTICAS 2020/2021																											
MES	AGOSTO			SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
SEMANA	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ACTIVIDADES																											
Realizar informes de seguimiento diario de clientes para presentacion y envio a Diego Perez.																											
Revisión de NS (verificar que las ordenes esten debidamente facturadas, verificar agotados y devoluciones).																											
Envio de informe ordenes por facturar a Analista MP.																											
Revisión de inventario para cargue de ordenes a la plataforma o para informar a analista si se debe pedir prorroga.																											
Revisión y cargue de productos a la plataforma PEDDOS WEB.																											
Envio de liberación de pedidos mediante correo electronico a cada CEDI.																											
Revisar y diligenciar ordenes con reprocesos																											
Revisar y diligenciar Formato Status de entrega																											

Bibliografía

Parmalat Colombia LTDA (2020). Conócenos. Parmalat Colombia Ltda

www.parmalat.com.co

Google Maps (2021). Ubicación geográfica de Parmalat Colombia Ltda, Google Maps.

[https://www.google.com/maps/place/PARMALAT/@4.7584932,-](https://www.google.com/maps/place/PARMALAT/@4.7584932,-74.0462349,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8e3f8591ad75a079:0x237572a2c07fc1!8m2!3d4.7584879!4d-74.0440462?hl=es)

[74.0462349,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8e3f8591ad75a079:0x237572a](https://www.google.com/maps/place/PARMALAT/@4.7584932,-74.0462349,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8e3f8591ad75a079:0x237572a2c07fc1!8m2!3d4.7584879!4d-74.0440462?hl=es)

[2c07fc1!8m2!3d4.7584879!4d-74.0440462?hl=es](https://www.google.com/maps/place/PARMALAT/@4.7584932,-74.0462349,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8e3f8591ad75a079:0x237572a2c07fc1!8m2!3d4.7584879!4d-74.0440462?hl=es)