

PLAN DE MEJORA EMPRESA LINDE COLOMBIA



LAURA DANIELA GONZALEZ AGUDELO



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO - META
AÑO 2023

PLAN DE MEJORA EMPRESA LINDE COLOMBIA

LAURA DANIELA GONZALEZ AGUDELO

Informe plan de mejora presentado como requisito para optar al título de profesional en
Negocios Internacionales

Asesor
JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO - META
AÑO 2023

Autoridades Académicas

FRAY JOSÉ GABRIEL MESA ANGULO, O. P.

Rector General

FRAY EDUARDO GONZALES GIL, O. P.

Vicerrector Académico General

FRAY JOSÉ ANTONIO BALAGUERA RESTREPO, O. P.

Rector Sede Villavicencio

FRAY RODRIGO GARCÍA JARA, O. P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

MG. JULIETH ANDREA SIERRA TOBON

Secretaria de División Sede Villavicencio

DR. ERNESTO JOSÉ CAMARGO

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Contenido

Introducción	6
Justificación	7
1. Objetivo general y específico de la práctica.....	8
1.1. Objetivo General	8
1.2. Objetivos específicos.....	8
2. Perfil de la empresa	9
2.1. Misión.....	9
2.2. Visión	9
2.3. Portafolio de gases	10
3. Plan de mejora	11
3.1. Proyecto de digitalización de contratos.....	11
3.2. Aportes específicos al proyecto.....	12
3.3. Definición de estrategias a mejorar	12
3.3.1 Estrategia 1: Alerta de finalización de contratos	13
3.3.2 Estrategia 2: Cobro de Take or Pay	13
Referencias bibliográficas	16

Lista de figuras

Figura 1	Plataforma de seguimiento y control de contratos	11
-----------------	--	----

Lista de tablas

Tabla 1	Alerta por finalización de contrato	13
Tabla 2	Alerta de cobro de Take or Pay	14

Introducción

El uso de gases industriales, medicinales y especiales está presente en diferentes productos y servicios en más de 25 industrias como lo son de alimentos y bebidas, hospitalaria, farmacéutica, energética, automotriz, electrónica, aeronáutica, aeroespacial, petrolero, producción de gases y entre otras. Es por esto que grandes multinacionales, especializadas en la producción y distribución de estos productos y servicios, logran expandirse alrededor del mundo para suplir esta grande e importante demanda del mercado.

Linde es una compañía alemana que se dedica a la producción y distribución de este tipo de gases y servicios en relación a esta industria. Gracias a sus más de 140 años de experiencia, la empresa ha conseguido tener una gran presencia en el mercado, lo cual, le ha permitido expandirse a más de 100 países en el mundo, logrando tener una importante posición como líder en esta industria con más de 6.500 patentes activas en productos, soluciones y tecnologías innovadoras.

En Colombia, Linde tiene su sede principal en Tocancipá, Cundinamarca allí se realizan diferentes procesos para su desarrollo comercial, involucrando diferentes áreas como lo es la comercial y financiera que es muy importante para los objetivos de la empresa. Como practicante de negocios internacionales, fui posicionada en esta área comercial, para cumplir las funciones de seguimiento y control de contratos comerciales, a sus precios y condiciones contractuales, liquidaciones de Take or Pay, reportes de ventas y demás informaciones comerciales y financieras. Por otro lado, una función principal fue dar apoyo a la ejecución de un proyecto empresarial asignado, que busca mejorar la eficiencia y agilizar procesos en el área en área para la cual trabaje.

Linde ha tomado algo tan fundamental como el aire y lo ha transformado en maneras de hacer que las fábricas operen de modo más limpio y productivo, la comida tenga mejor sabor, respirar sea más fácil y los procesos productivos se tornen más eficientes; en resumen, mejorar nuestras vidas. (Praxair Technology, Inc, 2023). Esta actividad tiene un gran impacto en el mundo actual al trabajar por el bienestar en nuestras vidas.

Justificación

La empresa Linde Colombia es una compañía que ofrece un gran portafolio de productos y servicios para la industria de gases medicinales, industriales, especiales, tecnologías, equipos y servicios de alta calidad, al cubrir gran variedad de la demanda, exactamente en más de 25 industrias del mercado, la cantidad de clientes a quienes vende, el flujo de producción, distribución, compras y demás actividades son de gran importancia en la compañía. Es por esto que durante el periodo de prácticas en la empresa, se trabajó constantemente en la realización del proyecto de digitalización de contratos con el fin de mejorar procesos en el área comercial de la compañía, así mismo permitiendo un seguimiento y control de las diferentes condiciones contractuales con los clientes de la compañía.

1. Objetivo general y específico de la práctica

1.1. Objetivo General

Presentar la ejecución del plan de mejora para el área operativa de precios, contratos, ventas y demás informaciones comerciales como practicante financiera en la empresa Linde Colombia.

1.2. Objetivos específicos

- Ingresar en su mayoría la información contractual con los clientes para las diferentes líneas de negocio.
- Analizar opciones de mejora dentro del proyecto de digitalización de contratos.
- Definir estrategias a implementar en la ejecución del proyecto de digitalización de contratos.
- Realizar periodos de prueba antes de la ejecución oficial del proyecto para el área comercial.
- Capacitar al área comercial acerca del proyecto de digitalización de contratos.

2. Perfil de la empresa

La empresa “Linde Colombia” es una compañía dedicada a la producción y distribución de gases industriales, medicinales, especiales, mezclas, equipos, tecnologías y servicios de alta calidad. Fue fundada en Alemania por Carl Von Linde en 1879. Linde Colombia pertenece a Linde Latam Norte conformada por México, Costa Rica, Panamá, Colombia, Ecuador, Venezuela, Aruba, Curazao, República Dominicana y Puerto Rico. En Colombia, está conformada por tres razones sociales, Praxair Gases Industriales, Oxígenos de Colombia y Liquido Carbónico de Colombia. Cuenta con 7 plantas productivas, 5 estaciones de llenado, 8 cedis y 1 punto de atención a pacientes, el complejo industrial de Tocancipá, Cundinamarca inicia sus operaciones en el año 2012.

En Colombia es el proveedor más grande de dióxido de carbono, a grandes industrial del sector de bebidas y su oxígeno es el producto más importante para el sector hospitalario. Cuenta con varios sistemas informáticos que registra toda la información de la empresa lo cual ayudan a optimizar los diferentes procesos y el trabajo de sus empleados. Linde trabaja bajo principios y mejores prácticas de integridad, ética, seguridad, cuidado del medio ambiente y calidad para impulsar una cultura de mejora continua, busca siempre innovar en productos y servicios para brindar nuevas soluciones que favorezcan procesos más eficientes.

2.1. Misión

“La misión de una empresa se define como la razón principal por la cual esta existe, es decir, cuál es su propósito u objetivo y cuál es su función dentro de la sociedad” (Santander Universidades, 2022), en el caso de Linde tiene como misión “Vivimos haciendo nuestro mundo más productivo cada día. A través de nuestras soluciones, tecnologías y servicios de alta calidad, estamos logrando que nuestros clientes tengan más éxito y ayuden a conservar nuestro planeta” (Praxair Technology, Inc, 2023).

2.2. Visión

La visión, es el aspecto clave en la construcción de la idea con prospectiva de futuro, puesto que posibilita la creatividad y por tanto, se constituye en la base para la consolidación de la

organización y su posterior desarrollo a través del tiempo (Revista Escuela de Administracion de Negocios, 2010).

Por esta razón, la empresa Linde tiene como visión empresarial visión empresarial “ser la compañía global en ingeniería y gases industriales con el mejor desempeño, donde nuestra gente ofrezca soluciones innovadoras y sustentables para nuestros clientes en un mundo interconectado” (Praxair Technology, Inc, 2023).

2.3. Portafolio de gases

- Oxígeno, acetileno, argón, dióxido de carbono, mezclas para soldaduras (Stargold New Generation) nitrógeno, gases especiales, óxido nitroso, helio.
- Oxígeno (intrahospitalario, medicinal líquido, gaseoso medicinal), aire, óxido nitroso medicinal, helio líquido.

3. Plan de mejora

3.1. Proyecto de digitalización de contratos

El proyecto de digitalización de contratos se estableció a inicio del 2022, como una plataforma de registro y control para los contratos con los clientes que tiene la compañía. Con la idea de a futuro implementar estrategias con el fin de mejorar procesos en el área comercial de la empresa. Fue un proyecto que estuvo en pausa unos meses, hasta que como practicante se me fue asignado el desarrollo del proyecto para lograr culminarlo. Periodo en el cual se realizó el registro de la información contractual con los clientes y análisis de aspectos a mejorar en la plataforma con el fin de agilizar los procesos de registro, seguimiento y control de los contratos, así mismo lograr finalizar el proyecto de una manera más completa y exitosa.

Figura 1 Plataforma de seguimiento y control de contratos

Nota: Adaptado de plataforma de seguimiento y control de contratos.

3.2. Aportes específicos al proyecto

Durante todo el trabajo realizado como practicante se buscó plantear estrategias, cambios, generar acciones en la estructura de la plataforma con el fin de mejorar y agilizar la ejecución de las alertas así mismo logrando una ejecución exitosa, y permitiendo agilizar el proceso del seguimiento y control de estas. Finalmente se plantearon y realizaron las siguientes opciones de mejora:

- Inhabilitar contratos: Con el fin de lograr un historial de contratos finalizados del cliente, además, facilitar el registro de un nuevo contrato, cuando se presenta una alerta por terminación de contrato por fecha.
- Habilitar contratos: Puede darse el caso que un cliente renueve su contrato mediante documento Otro si pasado un tiempo de su finalización.
- Clonar contratos: Aplica a clientes con diferentes códigos comerciales por cada una de sus sedes con la misma condición contractual, esto agilizó el proceso de registro.
- Visualización de anexos en plataforma.
- Solicitud de autenticación y permisiones en la plataforma, dado a la información tan importante allí almacenada.
- Informe general de toda la información contractual con los diferentes clientes almacenada.
- Informe de alertas: Esto con el fin de llevar un seguimiento y control del workflow de aprobaciones, reportar a las diferentes áreas el estado contractual de los clientes.
- Informe de clientes públicos con asignación presupuestal, facturación y productos contratados para llevar un debido seguimiento.
- Implementar cobro de Take or Pay por facturación, proceso aparte del cobro por volumen.

3.3. Definición de estrategias a mejorar

Como finalidad para esta fase de desarrollo del proyecto de contratos se estableció la ejecución de las siguientes estrategias como opción de mejora para procesos del área comercial y financiera de la compañía, como practicante se trabajó en la ejecución de estas.

3.3.1 Estrategia 1: Alerta de finalización de contratos

Tabla 1 Alerta por finalización de contrato

Aspecto a mejorar	- Seguimiento y control de contratos a finalizar y agilizar proceso de alertar al área comercial cuando un contrato va a finalizar, con el fin de gestionar uno nuevo o renovación de este. - Actualizar las condiciones comerciales si están cambian por nuevo contrato o documento otro si, que como área financiera es importante ser conocedores de estas condiciones comerciales.
Metas	Garantizar una relación comercial bajo condiciones contractuales, aspecto importante de auditoria para la compañía
Objetivo	Lograr que un gran porcentaje de clientes que tengan gran relación con la compañía estén bajo contratos comerciales
Acciones	- Registro de contratos públicos y privados para todas las líneas de negocio (Medicinal, Industrial y Home Care) - Envío de alertas cada día a los asesores comerciales por medio del correo electrónico, este incluye información por cliente y días próximos a vencer el contrato. - Reporte semanal para que los asesores puedan llevar un seguimiento de que clientes faltan por gestionar.
Indicador	Cantidad de contratos gestionados y cantidad faltantes por gestionar.
Hacer/Verificar	Plataforma de contratos por medio de la información allí registrada (Fecha de finalización del contrato) enviara la alerta por cliente al asesor correspondiente, con el fin de que este se informe de dicha finalización y por consiguiente gestione y nos suministre el nuevo contrato, otro si, o confirmación de renovación automática si es el caso. Reporte semanal que indicara cuales y cuantos clientes faltan por actualización
Responsable	Desarrollador Analista y Practicante Financieras (Ejecutoras del proyecto) Asesores Comerciales
Recursos	Plataforma de Seguimiento y Control de Contratos Archivo de contratos comerciales
Cronograma	Inicio de lanzamiento de alertas: <i>mayo 2023</i>

Nota: Fuente propia.

3.3.2 Estrategia 2: Cobro de Take or Pay

El cobro de Take or Pay es una cláusula contractual que aplica principalmente para clientes privados. Es una condición establecida por común acuerdo entre ambas partes (cliente y compañía). Por lo tanto, en el contrato comercial se menciona una cláusula de consumo **Top Mínimo** del consumo contratado, teniendo en cuenta una periodicidad establecida de consumo sea mensual, trimestral, semestral etc. Siendo así, el cliente debe consumir como mínimo esta cantidad

establecida en el contrato. En caso de no consumir este volumen Top mínimo por producto se aplica *Take or Pay*, el cual es el cobro por la diferencia entre el volumen facturado y el Top mínimo. Se realiza esta liquidación y aprobación en el área financiera y finalmente se envía a facturación.

Tabla 2 *Alerta de cobro de Take or Pay*

Aspecto a mejorar	• Dar aviso inmediato al cliente del cobro que se realizara, y se enviara a facturación. • Evitar cobros mes atrasado de Take or Pay. • Hacer cumplir cláusula contractual, que fue planteada y acordada por ambas partes. • Garantizar el suministro continuo, es decir que el no logro de consumo mínimo, no sea por falta de producto por parte de la compañía. • Registro de cobros de Take or Pay. • Llevar un seguimiento de las condiciones contractuales, consumos o cambios de producto.
Metas	Efectuar mes a mes el proceso de cobro de Take or Pay, de forma ágil y rápida, pasando por un Workflow de aprobaciones por el área comercial, dando aviso al cliente y enviando a facturación.
Objetivo	• Realizar todos los cobros correspondientes mes a mes de Take or Pay. • Actualizar cambios de las condiciones contractuales sobre consumos y producto si es el caso, para evitar cobros no correspondientes.
Acciones	• Registro de contratos privados y actualizaciones de modificaciones de consumos mínimo o producto. • Envío de alertas al segundo día hábil del mes a los asesores para aprobación de facturación • Aviso a los clientes del cobro a realizar antes de realizar facturación. • Reporte semanal de aprobaciones y reporte de clientes a facturar del 15 al 20 de cada mes.
Indicador	Facturación mensual de cobro de Take or Pay.
Hacer/Verificar	• Por medio de la Plataforma de contratos, teniendo en cuenta la información registrada de consumos min por volumen, y en base a la DWH, el sistema relacionará consumos y si aplica cobro de Take or Pay se generará envío de alerta. • Esto pasara por un Workflow de aprobación por parte de asesores y gerentes regionales, además aviso al cliente del cobro una vez generada la alerta. • Una vez aprobado el cobro por el área comercial, se enviará a facturación el proceso para dar cierre.
Responsable	Desarrollador Analista y Practicante Financieras (Ejecutoras del proyecto) Asesores Comerciales Gerentes regionales Área de facturación
Recursos	Plataforma de Seguimiento y Control de Contratos DWH
Cronograma	Inicio de lanzamiento de alertas: <i>mayo 2023</i>

Nota: Fuente propia.

Conclusión

Como practicante se logró dar gran apoyo en el proyecto de digitalización de contratos, que como plan de mejora lograra traer grandes beneficios en las actividades desarrolladas día a día en el área financiera y comercial de la compañía. Durante los 6 meses de practica se trabajó constante, se tomaron estrategias y decisiones para mejorar cada día la implementación de la plataforma y así mismo lograr la ejecución de las alertas, como principal objetivo y estrategia de mejora para la compañía. Hoy en día el proyecto está en marcha y se continúa trabajando constante para que funcione de manera eficiente, además, se seguirán desarrollando estrategias para mejorar aun mas y sacar el mayor provecho al proyecto de digitalización de contratos en Linde Colombia.

Referencias bibliográficas

- Praxair Technology, Inc. (2023). *Linde Colombia*. Obtenido de <https://www.linde.co/our-company>
- Revista Escuela de Administracion de Negocios. (2010). La vision gerencial como factor de competitividad. En G. A, J. M., M. Salas, Oscar, G. Bonilla, & Orlando. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20619966003.pdf>
- Santander Universidades. (13 de Enero de 2022). *Santander - Becas*. Obtenido de <https://www.becas-santander.com/es/blog/mision-vision-y-valores.html#:~:text=La%20misi%C3%B3n%20de%20una%20empresa,funci%C3%B3n%20dentro%20de%20la%20sociedad>.