

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL EN EL ÁREA DE TRANSPORTE A CLIENTES
EN SODIMAC COLOMBIA.



LAURA CAMILA CASTRO PERAFAN



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2024

INFORME DE PRACTICA EMPRESARIAL EN EL AREA DE TRANSPORTE A CLIENTES
EN SODIMAC COLOMBIA.

LAURA CAMILA CASTRO PERAFAN

Informe de práctica presentando como requisito para optar el título de Profesional en Negocios
Internacionales

Asesor

Mg. SARA LUCIA ROJAS MANOSALVA
Magister en Derecho Internacional de los Negocios

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2024

Autoridades Académicas

P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O.P.

Rector General

P. Mauricio Antonio CORTÉS GALLEGO, O.P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Seccional Villavicencio

P. Rodrigo GARCÍA JARA, O.P.

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

Mg. Julieth Andrea SIERRA TOBÓN

Secretaria General Seccional Villavicencio

Mg. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Agradecimiento

Este trabajo simboliza el cierre de una etapa significativa en mi vida, demostrando que, con la presencia de Dios y el respaldo incondicional de mi familia, puedo alcanzar cualquier meta propuesta. Dedico con gratitud y humildad este trabajo a quienes me acompañaron en este proceso, agradeciendo especialmente el apoyo de mi familia y mi novio, Esteban. Reconozco la invaluable contribución de mis profesores a mi formación como negociadora internacional, dejando una huella imborrable en mi camino. Cada lección y desafío superado ha sido una oportunidad de crecimiento, llevando estas experiencias hacia futuros desafíos. Agradezco a cada persona que formó parte de mi desarrollo profesional, su apoyo y enseñanzas fueron fundamentales para alcanzar este hito.

Tabla de Contenido

Agradecimiento	4
Lista De Figuras	7
Glosario	8
Resumen.....	9
Abstract	10
Introducción	11
Justificación	13
Objetivos	15
Objetivo General.....	15
Objetivos específicos	15
Perfil de la Empresa	16
Misión	16
Visión.....	16
Propósito central	16
Valores Corporativos	16
Responsabilidad social empresarial	17
Estructura organizacional.....	17
Cargo y Funciones	19
Cargo.....	19
Funciones	19
Plan de Trabajo	20
Impactos y Limitaciones	24
Plan de Mejora	26
Aspectos por mejorar	26

Objetivo General del Plan de Mejora.....	26
Objetivos Específicos Del Plan De Mejora	26
Metas	26
Estrategias	27
Acciones.....	27
Resultados esperados	28
Indicadores	28
Responsables	28
Recursos	29
Cronograma.....	29
Aportes	30
Conclusiones Y Recomendaciones	31
Referencias.....	32

Lista De Figuras

Figura 1: Organigrama general área de transportes	17
Figura 2: Organigrama área de transporte a clientes	18
Figura 3: Indicador #1.....	22
Figura 4: Indicador #1.....	28
Figura 5: Cronograma de Actividades	29

Glosario

- **Centro de distribución:** Instalación logística dedicada a la recepción, almacenamiento, manipulación y distribución de productos. Su función principal es optimizar la gestión de inventarios y asegurar la entrega eficiente de mercancías a puntos de venta, minoristas, mayoristas o directamente a clientes finales.
 - **Entrega de última milla:** La entrega de última milla consiste en la entrega directa del producto al cliente final a través de un proceso de delivery. (Beetrack, 2022)
 - **Indicador logístico:** Un indicador logístico es una unidad de medición que permite tener una referencia del rendimiento de un proceso logístico de la empresa. (Beetrack, 2022)
- Logística inversa (LIS):** El concepto básico de la logística inversa se refiere a una etapa que no es estrictamente necesaria, pues su objetivo es devolver el producto desde el consumidor final hasta el distribuidor o proveedor. (Beetrack, 2022)
- **Trazabilidad:** El concepto de trazabilidad logística hace referencia a la posibilidad de identificar el origen y las distintas etapas por las que pasa un producto a lo largo de todo el proceso productivo y su posterior distribución logística hasta llegar al consumidor final. (MECALUX, 2019)

Resumen

El presente trabajo de grado es la recopilación y análisis de información obtenida de la experiencia vivida de la práctica profesional en la empresa SODIMAC COLOMBIA S.A, más reconocida como HOMECENTER. Durante el desarrollo del documento se compartiré los desafíos, resultados y aprendizajes invaluable obtenidos ejerciendo el cargo de practicante en el área de Transporte a Clientes en el Centro de Distribución de esta compañía, líder en el mercado colombiano de retail para mejoramiento del hogar. A lo largo del rol desempeñado tuve la gran oportunidad de acompañar y realizar de manera eficiente, eficaz y efectiva las distintas actividades que me asignaron, como también apoyar, liderar y llevar a cabo el desarrollo de 2 proyectos que me fueron delegados con el propósito de contribuir a mejorar la eficiencia de los procesos en el área.

Así mismo, aportando de manera propositiva ideas y conocimientos al equipo siempre basados en la ética, valores de la compañía y requerimientos solicitados. Todo lo anterior como resultado de los conocimientos adquiridos previamente en mi formación académica como negociadora internacional.

Palabras Clave: Práctica profesional, Logística, Centro de Distribución, Trazabilidad, Ultima milla, Homecenter.

Abstract

This degree work is the compilation and analysis of information obtained from the experience of the professional practice in the company SODIMAC COLOMBIA S.A., better known as HOMECENTER. During the development of the document, I will share the discoveries, challenges, results and invaluable learnings obtained while working as an intern around Customer Transportation in the Distribution Center of this company, leader in the Colombian market of home improvement retail. Throughout the role I had the great opportunity to accompany and perform efficiently, effectively and efficiently the various activities assigned to me, as well as support, lead and carry out the development of 2 projects that were delegated to me to contribute to improve the efficiency of processes in the area.

Also, contributing in a propositive way ideas and knowledge to the team always based on the ethics, values of the company and requirements requested. All of the above as a result of the knowledge acquired previously in my academic training as an international negotiator.

Keywords: Professional Practice, Logistics, Distribution Center, Traceability, Last Mile, Homecenter.

Introducción

El presente informe de prácticas es presentado como trabajo de grado, que consta y basa su información en la experiencia adquirida llevando a cabo las prácticas profesionales en la empresa SODIMAC COLOMBIA S.A, más reconocida como HOMECENTER la cual es líder en el mercado de reutil para mejoramiento del hogar, en donde bajo el cargo de Practicante del área de Transporte a Clientes de su centro de distribución lidere y acompañe el proyecto “Operación Abierta” el cual buscaba dar solución a la problemática de no tener estados finales de “notas pedido” por falta de tracking.

La falta de tracking estaba causando un grave y costoso impacto, no solamente en procesos del área donde afecta en indicadores de gestión de la operación como el OTIF (On Time In Full), si no también dentro del área contable puesto que son ventas que no se pueden cerrar. Para este trabajo se estudia la problemática mencionada, analizando la información y realizando un diagnóstico con los datos suministrados por la empresa, obtenidos específicamente del área de transporte a clientes, para brindar soluciones y acciones que permitan solventar satisfactoriamente la problemática.

Adicionalmente, a mencionar la problemática que estaba impactando fuertemente en el área de transporte a clientes del centro de distribución de la compañía, durante el desarrollo del escrito se planteará un plan de mejora elaborado con base al diagnóstico realizado con la información y datos suministrados en donde se propondrán acciones y recomendaciones que permitan mejorar el impacto del tracking de las nota pedido o que elimine la falta de tracking de estas, que impide que tengan un estado final.

Por otro lado, tanto las actividades desempeñadas dentro de la empresa como la información expresada en este documento fueron desarrolladas con el objetivo de optar al título de profesional en Negocios Internacionales.

Para concluir, el plan de mejora se realizó con el objetivo de solucionar el problema en cuestión, dentro del cual se usó como método de trabajo el método “SMART”, donde las acciones, metas y objetivos tanto propuestos como desarrollados dentro del plan de trabajo fueran concretos y que sirvieran no solamente para este momento donde hay una puntualidad por resolver, sino que adicionalmente fueran sostenibles a largo plazo y respondieran con la operación demandada del área de transporte a clientes del centro de distribución de la compañía. Así mismo, una vez obtenida

la información necesaria y complementaria se plantearon metas y acciones a ejecutar en el área, dentro de los proyectos asignados para llevar a cabo satisfactoriamente su desarrollo. Adicionalmente se dio creación a un cronograma que permite llevar un orden y seguimiento de las acciones planteadas durante cada fase del desarrollo del proceso de “Operación abierta”.

Justificación

La práctica empresarial es una gran oportunidad para tomar como opción de grado, la cual es ofertada por la facultad de Negocios Internacionales a sus estudiantes con el fin de que puedan optar a obtener su título profesional, así mismo esta experiencia es una gran oportunidad y puede ser una gran herramienta para visualizarnos en el ámbito laboral puesto que nos brindan una enriquecedora experiencia de nuestro futuro como profesionales; adicionalmente podremos desarrollar como también fortalecer diferentes habilidades que nos ayudarán a enriquecer nuestro aprendizaje académico desde la práctica.

Por otro lado, tuve la extraordinaria oportunidad de realizar mis prácticas en el centro de Distribución de la empresa SODIMAC COLOMBIA S.A, una empresa multinacional Colombo-chilena 51% de la organización Corona y 49% de la organización Falabella de Chile. Reconocida en el mercado colombiano más comúnmente como Homecenter, líder en el mercado del retail para mejoramiento del hogar la cual cuenta con 30 años de experiencia en el mercado desde que llego a Colombia en 1993 con su primera tienda. Su basta trayectoria y exitosa experiencia que ha perdurado en el tiempo, adicionando que “recientemente” fue resiliente a una pandemia. Fueron algunas de las razones que me motivaron e hicieron que me interesara en realizar mis prácticas en una multinacional con una gran historia y exitoso trayecto recorrido, no exclusivamente en Colombia sino también en América Latina, lo cual vi como una gran oportunidad que aproveche al máximo.

Para concluir, fue un reto personal el hecho de desempeñar el cargo de Practicante de Transporte a Clientes, ya que al ser una empresa con amplia trayectoria y al estar allí en el inmenso centro de distribución con el que cuenta, actualmente el más grande de América Latina, sentí un poco de temor; además de entrar a desenvolverme y desarrollar proyectos en un área logística cuando yo había realizado el énfasis de mi carrera en marketing.

Lo anterior, fueron simplemente temores asociados a mi primer reto desenvolviéndome en un ámbito laboral y profesional, que a medida que fui empapando de los temas que me correspondían como también de la gran ayuda de mi jefe, y capacitación que me brindo cada uno de mis compañeros de área, fueron quedándose atrás permitiéndome desenvolverme y llevar a cabo satisfactoriamente tanto mis funciones como mis proyectos. Finalmente, esto no hubiese sido posible sin los múltiples conocimientos adquiridos en cada uno de los espacios académicos

compartidos durante mi formación como Negociadora Internacional, lo cual facilitó mi desempeño en mis distintas labores y mi desarrollo en el área de Transporte a Clientes.

Objetivos

Objetivo General

Liderar, analizar y acompañar los proyectos asignados del área de transporte a clientes para mejorar la eficiencia de los procesos en el área.

Objetivos específicos

- Identificar y establecer los proyectos asignados a desarrollar.
- Analizar datos de 'notas abiertas' y seguimiento de la 'operación abierta' para diagnosticar el impacto inicial en el área antes del desarrollo
- Investigar y examinar trazabilidad de nuevos proveedores de transporte en el proceso de última milla.
- Desarrollar y elaborar documentos como también realizar socializaciones de proyectos llevados a cabo, con los responsables e involucrados en cada uno.

Perfil de la Empresa

Misión

Según el sitio oficial (SODIMAC, 2024) “Desarrollamos con innovación y sostenibilidad, ofreciendo los mejores productos, servicios y asesoría a través del canal de venta que el cliente escoja, al mejor precio del mercado, para inspirar y construir los sueños y proyectos de nuestros clientes.”

Visión

Según el sitio oficial (SODIMAC, 2024) “Ser la empresa líder de proyectos para el hogar y construcción, que, mediante el mejoramiento de la calidad de vida, sea la más querida, admirada y respetada por la comunidad, los clientes, los trabajadores y los proveedores en América.”

Propósito central

El propósito central de esta compañía es (SODIMAC, 2024) “Juntos construir sueños y proyectos de hogar”. En el cual enfatizan mucho constantemente, tanto con sus colaboradores directos como indirectos, para que todo el personal Sodimac se apersona de él, generándoles un sentido de pertenencia.

Valores Corporativos

Según el sitio oficial (SODIMAC, 2024). Existe una actitud simple y profunda en SODIMAC: REIR.

- REIR es nuestro sello, nuestro modo de relacionarnos con las personas y con el trabajo.
- REIR es la forma como vivimos nuestros valores.

Por otro lado, el significado del acrónimo REIR, que hace referencia los valores corporativos de la empresa SODIMAC, se refiere a: Responsabilidad, Excelencia, Integridad y Respeto.

Responsabilidad social empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial de Sodimac Colombia se centra en promover el desarrollo comunitario e integral, proteger el medio ambiente, garantizar el bienestar laboral y fomentar relaciones éticas con clientes y proveedores. Esto se logra a través de programas de inversión en infraestructura, prácticas sostenibles, políticas de bienestar laboral y estándares éticos en la cadena de suministro.

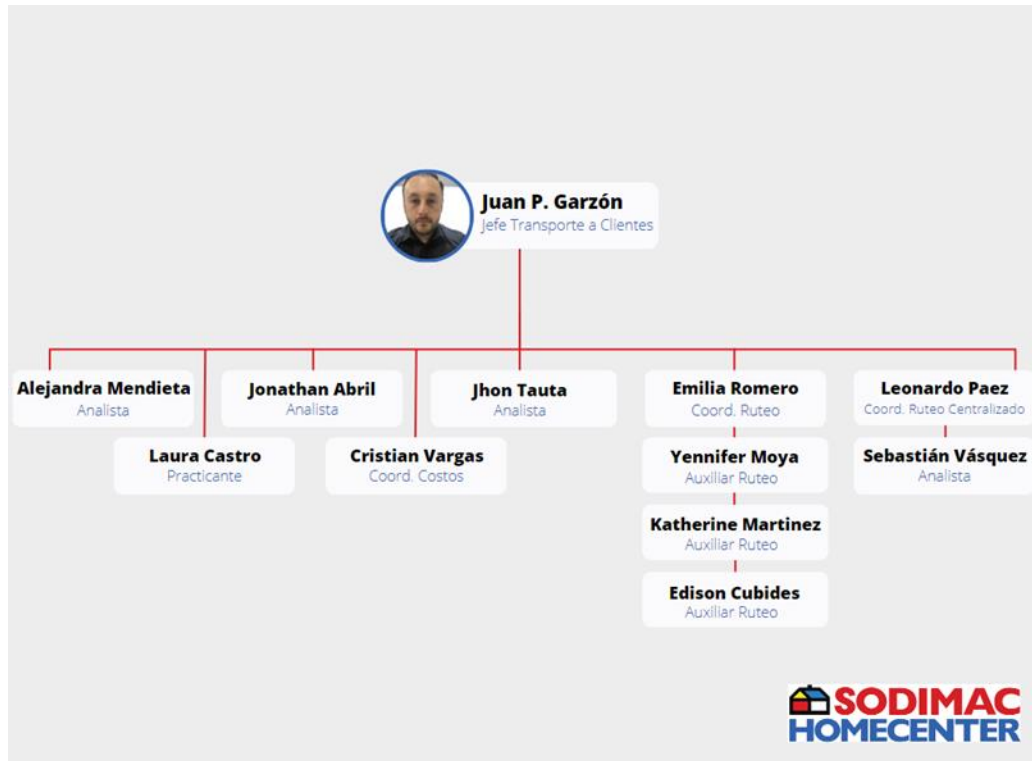
Estructura organizacional

Figura 1:

Organigrama general área de transportes



Nota: Gráfico que detalla la organización del área de transportes en el centro de distribución de Sodimac.

Figura 2:*Organigrama área de transporte a clientes*

Nota: Gráfico que explica la organización del área de transporte a clientes en el centro de distribución de Sodimac.

Cargo y Funciones

Cargo

Practicante Transporte a Clientes

Funciones

- Apoyo en labores correspondientes, directa e indirectamente, en procesos dentro del área de transporte a clientes; que permitan agilizar y facilitar la consecución tanto exitosa como de manera efectiva los grandes hitos del equipo.
- Acompañamiento de proyectos para mejorar la eficiencia de los procesos en el área de transporte, los cuales son: Análisis y seguimiento de “operación abierta” e investigar la trazabilidad de nuevos proveedores de transporte en el proceso de última milla.
- Proyecto Operación Abierta: Realizar un diagnóstico de la puntualidad asociada a tener pedidos sin estados finales por temas de tracking y cambio de información con proveedores externos, de forma inicial esto representa ventas sin cierres contables. Analizar datos suministrados y desarrollar un diagnóstico previo, tanto del impacto como del estado actual de la operación abierta en el área, para posteriormente de acuerdo con lo analizado entregar las respectivas soluciones y/o recomendaciones teniendo en cuenta impacto, costo e implementación.
- Proyecto proveedores regionales: Realizar una investigación de mercado, en el proceso de transporte de última milla, donde se evalúen proveedores potenciales que se ajusten a las necesidades de Sodimac en destinos regionales para el fortalecimiento de la red logística., evaluando criterios claves como: OTIF, tiempos de entrega a clientes y costos o ahorros operacionales de entregas.

Plan de Trabajo

Recibir capacitación con miembros del equipo y conocimiento de labores de cada uno dentro de la “Operación abierta”.

Con el objetivo de conocer a cabalidad los temas, labores y procesos, como también las dificultades y problemáticas, referentes al área de transporte a clientes la primera fase, antes de la asignación del proyecto, se realizó una reunión y capacitación con cada miembro del equipo con el propósito de conocer sus labores y aporte al equipo, como también para conocer lo relacionados que estaban en la ocurrencia de la “Operación Abierta” y la asignación que tenía cada uno dentro de ella. Posteriormente, a los días de capacitación con cada miembro del equipo se realizó la socialización de la problemática que estaba afectando el área de transporte a clientes y la cual había generado la creación del proyecto asignado, denominado “Operación abierta”.

Analizar datos suministrados de la empresa, como también obtener y recopilar información que permita conocer la situación actual de la problemática.

Una vez asignado y socializado el proyecto a desarrollar, se realizó una capacitación con cada uno de los involucrados del área de transporte a clientes dentro de la problemática de las “Notas abiertas”, las cuales eran la raíz del proyecto, para tener un contexto y también realizar un empalme de acuerdo con lo que estaba ocurriendo y los impactos que estaba generando directa e indirectamente en el área. Después de haber realizado el empalme, se obtuvo la información necesaria como también se suministraron datos (información sensible de la empresa y sus clientes) para realizar un minucioso y detallado análisis con el fin de conocer que era lo que pasaba o porque las “nota pedido” no tenían estados finales. Durante el desarrollo del análisis de la información y de los datos, se obtuvo acompañamiento y asesoría por parte del jefe de área como también de sus analistas.

Construir diagnóstico de acuerdo con las conclusiones obtenidas del análisis de la información y datos suministrados.

Tras haber realizado un extenso y profundo análisis de datos de las “notas abiertas” se pudo concluir que el impacto que estas estaban generando era transversal e iniciaba desde el área de alistamiento, ya que la mayoría de las notas que no tenían tracking, por lo general eran notas que no eran alistadas efectivamente para el día de su despacho y desde ahí se originaba la falta de tracking. Así mismo, con base en la hipótesis planteada, se construyó un análisis con datos, porcentajes y cálculos sobre impacto, costos y tiempos que afectaba esta puntualidad; que comprobaban no solo con argumentos, sino con datos de peso, lo que se concluyó tras el análisis de datos e información de la empresa. Esta información fue revisada, socializada y entregada al jefe del área de transporte a clientes.

Diseñar y construir plan de mejora basado en el diagnóstico realizado, estableciendo objetivos SMART.

Una vez analizados los datos e información suministrada de la “Notas abiertas” de la problemática que estaba presentando el área de transporte a clientes, se realizó un análisis para iniciar la creación de estrategias bajo el método SMART; es decir, que las estrategias y acciones creadas fueron planteadas bajos los siguientes parámetros: específicos, medibles, alcanzables, relevantes y a tiempo. Según las estrategias planteadas con base en las necesidades de la empresa, se diseña el plan de mejora donde se encontrarán las acciones y actividades planeadas para solucionar el problema y falencias dentro del área de transporte a clientes del centro de distribución de la compañía Sodimac.

Proponer y desarrollar soluciones, recomendaciones o acciones que eliminaran o disminuyeran el impacto de la falta de tracking en las “notas pedido” con base a los datos construidos, de la información analizada.

Una vez socializados los datos construidos a partir del análisis de la información y datos suministrados del área de transporte a clientes, se realizó una reunión con el jefe de área para

establecer posibles soluciones o acciones mediante las cuales se eliminarán o disminuirá el impacto de la falta de tracking en las “notas pedido” en el área de transporte a clientes, la cual era la siguiente fase del proyecto. Por otro lado, puesto que el origen de la problemática era ajeno a esta área, pero le estaba causando grandes perjuicios y, además, afectando el área contable ya que al no tener tracking de las nota pedido no se podía realizar un cierre de ventas, lo cual estaba impidiendo mensualmente el cierre contable de ventas aproximadamente de unos \$3000 millones de pesos.

Analizando la viabilidad de la solución propuesta con el jefe de área, el coordinador de ruteo y socializada con el equipo de desarrollo logístico, fue establecer una pantalla denominada “Copen” en el Sistema de Gestión Logística (SGL) de la compañía que permitiera al área de transporte a clientes disminuir el impacto de la falta de tracking, y, además, permitiera tener tracking de esas notas pedido que quedaban pendientes por despachar, denominadas “Copen”, cuando fueran programadas nuevamente para despacharlas del centro de distribución.

Crear y definir indicadores de medición de la efectividad de la “Pantalla Copen” en SGL.

Con el objetivo de ver la efectividad de la solución propuesta ante la problemática que se estaba teniendo por la falta de tracking de las notas pedido, se formuló el siguiente indicador de medición:

Figura 3:

Indicador #1

INDICADOR	NOTAS COPEN URBANAS Y CORREERIAS		
	TOTAL DE NOTAS ABIERTAS EN TRANSITO URBANAS Y CORRERIAS		

Nota: Imagen que representa la fórmula del indicador de medición.

El cual deberá realizarse antes de la implementación y ejecución de la “Pantalla Copen”, la cual solucionará el cierre automático de las nota pedido y la trazabilidad de “notas abiertas”, por tanto, una vez ejecutada la pantalla en SGL se podrá hacer una comparación con los valores arrojados del indicador antes de la aplicación de la “Pantalla Copen” y otra posterior a su ejecución.

El indicador se planteó para medir de manera semanal y mensualmente, este refleja cuantas notas se impactarán con visual en pantallas, visual que no se tiene en este momento.

Organizar y crear cronograma tanto de acciones como actividades resolutiveas a implementar.

De acuerdo con el plan de mejora y teniendo en cuenta el tiempo que implique llevar a cabo cada actividad y acción de mejora, se establecerán los periodos de ejecución y finalización de cada labor o aspecto a mejorar.

Socializar con los involucrados en la problemática, el plan de mejora a implementar y el cronograma.

Al ser una problemática que genera impacto en distintas áreas de la compañía se realizara una socialización para poner en contexto a cada uno de los involucrados como también para relacionarlos con la solución a ejecutar (Pantalla Copen en SGL), proceso en el cual ellos también estarán inmersos, especialmente en el área de almacenamiento del centro de distribución que es en donde se origina la raíz del problema. Se expondrán las fases que tuvo el proyecto, los hallazgos encontrados con base al análisis de la información y datos suministrados, el tiempo de implementación que tendrá y su cronograma, cómo se ejecutara con cada uno de los involucrados, se enseñara e instruirá el uso correcto de la “Pantalla Copen” en SGL, los costos como también los ahorros que se tendrán con la solución.

Impactos y Limitaciones

Durante el transcurso de la práctica profesional en el centro de distribución de la compañía Colombo-Chilena, Sodimac Colombia S.A, logre cumplir con los proyectos y labores asignadas satisfactoriamente, vale la pena mencionar que en un inicio fue un reto el rol en el que me estaba desempeñando debido a que desconocía muchos conceptos, métodos y procesos en cuanto a la logística de transporte, especialmente transporte a clientes en donde todo se relaciona e involucra procesos logísticos de cara al cliente, como también el desconocer tanto la dinámica de un centro de distribución como los procesos de su operación y el mercado del retail para el mejoramiento del hogar. Pero, así como los retos, crisis y adversidades que se presentan en la vida nos permiten conocer realmente nuestra disposición, determinación y deseo por ser resilientes, venciendo y cumpliendo con satisfacción esos desafíos que se nos presenten; este reto me permitió crecer como persona y enriquecer tanto mi experiencia como crecimiento laboral.

Por eso, este reto laboral implicó determinación y poner aún más de mi parte generando autonomía e interés por contextualizarme y capacitarme sobre estos temas y procesos relacionados con la logística de transporte de “última milla” que se maneja y experimentan en un centro de distribución, con el propósito de poder tener conocimientos sólidos para aportar con estrategia y certeza al equipo de trabajo, y poder desenvolverme y desarrollar tanto proyectos como labores asignadas con total conocimiento. Los cuales conforme transcurría la práctica se consolidaron y comprendía mejor en la puesta en marcha. Además, cuando aún no tenía conocimientos sobre temas puntuales, el equipo de trabajo de mi área y mi jefe siempre estuvieron dispuestos a ayudarme y brindarme las herramientas necesarias para desempeñar eficiente y efectivamente mis funciones, pero más allá de hacerlo por “obligación laboral”, lo hicieron para que aprendiera y me sirviera más adelante. Lo cual dejó en mí, invaluable conocimientos, enriquecedoras experiencias y relaciones que quedarán guardadas y me serán útiles para la etapa que estoy empezando y el resto de mi vida.

Por otro lado, un reto adicional como también una responsabilidad muy grande fue la gestión y la toma de decisiones que debía realizar con los proyectos que estaba liderando y acompañando, puesto que mi jefe me dio la confianza y libertad de tomar decisiones con alto impacto dentro del área e involucrando actividades dependientes de otras áreas o personas basado en el conocimiento del análisis diagnóstico que realice de los datos suministrados de las “Notas

Abiertas”. Análisis que socializaba con él y le proponía soluciones o alternativas de acuerdo con sus indicaciones o recomendaciones, para después de esto confiarme la gran responsabilidad de proceder y tomar decisiones estratégicamente de acuerdo con mi criterio profesional.

Finalmente, después de una retadora pero gratificante labor, pude crecer personal y laboralmente a través de múltiples conocimientos adquiridos no solamente dentro del área laboral, también me permitió conocer y relacionarme con grandes seres humanos que aportaron a mi vida e hicieron más llevadera esta nueva experiencia que viví. Adicionalmente adquirí mucho aprendizaje acerca de un mercado del cual desconocía como lo es el retail y el transporte logístico, y en el cual pude ir profundizando y adquiriendo experiencia a medida que fui involucrándome en mi área y en la empresa, como también llevando a cabo mis funciones. Estaré siempre muy agradecida con la compañía Sodimac Colombia S.A y el equipo de Transporte a Clientes del centro de distribución por la cálida acogida en su inmensa casa y la gran oportunidad brindada de aprender significativamente, crecer y contribuir a sus procesos.

Plan de Mejora

Pantalla Copen en Sistema de Gestión Logística (SGL)

Aspectos por mejorar

La falta de trazabilidad de notas pedido, las cuales estaban impidiendo que las “nota pedido” tuviesen un estado final. Impactando gravemente en el área contable, ya que eran ventas que no se podían cerrar, imposibilitando mensualmente el cierre contable de ventas aproximadamente de unos \$3000 millones de pesos.

Objetivo General del Plan de Mejora

Implementar un sistema de trazabilidad de “notas pedido” en el área de transporte a clientes, garantizando que todas las “nota pedido” cuenten con un estado final, reduciendo así el impacto en el área contable y permitiendo el cierre mensual de ventas realizadas.

Objetivos Específicos Del Plan De Mejora

- Analizar los datos de “notas abiertas” y seguir el proceso operativo para comprender el impacto y alcance de la problemática del área y fuera de ella.
- Elaborar un diagnóstico preliminar que identifique las principales causas, efectos y origen de la falta de trazabilidad en las “notas pedido.”
- Proporcionar una base sólida de información para orientar el desarrollo y la implementación del sistema de trazabilidad.

Metas

- Garantizar trazabilidad de las “nota pedido pendientes” que no tienen un estado final.
- Disminuir el impacto de la “Operación abierta” en el área y mejorar la eficiencia operacional, reflejada en el OTIF.

- Asegurar estados finales de “notas pedido”, para poder realizar el cierre de ventas en el área contable.
- Reducir significativamente el número de notas de pedido sin estado final al finalizar el periodo de implementación.

Estrategias

- Desarrollo de la “Pantalla Copen” en el Sistema de Gestión Logística (SGL) de la compañía, permitiendo tracking de las “notas pendientes” por ser despachadas.
- Capacitación del uso de la pantalla con cada uno de los involucrados en la problemática presentada.
- Brindar acompañamiento y capacitación durante el periodo de implementación para garantizar una correcta ejecución por parte de todos los responsables e involucrados.
- Se elaborará un cronograma detallado de actividades basado en las acciones y estrategias propuestas, con el fin de establecer un orden estratégico y priorizar cada una de las tareas a desarrollar. Este cronograma tomará en consideración la duración estimada de cada actividad y acción de mejora, lo que permitirá establecer los períodos de ejecución y finalización de cada labor o aspecto a mejorar de manera eficiente y efectiva

Acciones

- Asignar recursos adecuados, como personal capacitado y tecnología, para el desarrollo, diseño e implementación de la pantalla.
- Capacitar al personal involucrado en la problemática de la “operación abierta” en el uso y funcionamiento de la nueva pantalla en SGL.
- Asegurar que todo el personal esté completamente familiarizado con el sistema de trazabilidad de notas pedido y pueda utilizarlo de manera efectiva.
- Programar sesiones de capacitación y proporcionar material didáctico adecuado para garantizar una comprensión completa del uso de la pantalla.
- Evaluar regularmente con el indicador de medición la precisión y eficacia del sistema en la trazabilidad de las notas pedido y su impacto.

- Creación y diseño del “Mock-up” y la Historia de Usuario de la “Pantalla Copen”, para entregar al equipo de ruteo centralizado y desarrollo logístico, y estos puedan iniciar el desarrollo tecnológico.

Resultados esperados

- Garantizar la trazabilidad de las “nota pedido” que quedan pendientes por despachar cuando sean programadas nuevamente a ruta, las cuales pierden el tracking de sus estados al no ser alistadas para el día que se programan.
- Asegurar visual y reprogramación de las nota pedida en estado pendiente en “Pantalla Copen”, al equipo de transporte a clientes.
- Disminuir eficientemente el impacto de la operación abierta en el área de transporte clientes, el cual se refleja en el OTIF.

Indicadores

Figura 4:

Indicador #1

INDICADOR	NOTAS COPEN URBANAS Y CORERRIAS		
	TOTAL DE NOTAS ABIERTAS EN TRANSITO URBANAS Y CORRERIAS		

Nota: Imagen que representa la fórmula del indicador de medición de la “Pantalla Copen”.

Responsables

Para lograr satisfactoriamente el desarrollo e implementación de la “pantalla Copen” y muchas otras labores, fue relevante la participación de distintas áreas y equipos de trabajo que permitieron alcanzar los objetivos propuestos. Se conto con la colaboración y responsabilidad de los siguientes equipos:

- Jefe de alistamiento
- Jefe y área de transporte a clientes

- Coordinador y equipo de ruteo
- Coordinador de ruteo centralizado
- Área de desarrollo logístico

Recursos

Para asegurar el cumplimiento exitoso de los diversos proyectos y funciones en el área de transporte a clientes, la empresa se vio comprometida a asignar recursos que incluyeron:

- Conocimiento
- Información y base de datos
- Programa de Software y tecnología
- Tiempo
- Dinero
- Personal de área

Cronograma

Figura 5:

Cronograma de Actividades

Actividades	F. Inicio	F. Final	01/08/2023	01/09/2023	01/10/2023	01/11/2023	01/12/2023
Capacitación en el área de Transp. a Clientes.	07/08/2023	18/08/2023					
Acompañamiento proceso de última milla.	10/08/2023	10/08/2023					
Asignación de proyectos a desarrollar.	07/09/2023	01/12/2023					
Capacitación involucrados en proyecto "Operación Abierta".	11/09/2023	13/09/2023					
Análisis de datos y "Notas Abiertas".	04/09/2023	30/10/2023					
Construcción diagnóstico y conclusiones.	06/11/2023	10/11/2023					
Planteamiento y creación Pantalla Copen (Solución).	13/11/2023	17/11/2023					
Construcción indicadores de medición.	20/11/2023	24/11/2023					
Socialización y finalización del proyecto.	27/11/2023	01/12/2023					

Nota: Cronograma de actividades realizadas y tiempo de implementación.

Aportes

Agradezco los invaluable conocimientos, que tuve la oportunidad de adquirir y aprender durante el desarrollo de mis prácticas en el área de Transporte a Clientes en Sodimac Colombia, experimenté un crecimiento significativo personal y profesional. La empresa me brindó la oportunidad de sumergirme en nuevos ámbitos y retos laborales, lo que me permitió adquirir conocimientos y habilidades valiosas que me servirán en futuros desafíos.

Asimismo, desempeñé cada responsabilidad asignada con un alto grado de compromiso y dedicación, lo que contribuyó al cumplimiento efectivo de las labores asignadas y a otras, en las que colaboré a mis compañeros de trabajo. Mi trabajo no solo benefició mis propias funciones y proyectos, sino que también fue fundamental para apoyar al equipo en el desempeño y eficacia tanto de sus tareas como proyectos.

Conclusiones Y Recomendaciones

Para concluir, durante el desarrollo y la investigación de la problemática planteada en el presente escrito y resuelta en el plan de mejora, se identificó que la falta de trazabilidad era una puntualidad que afectaba el rendimiento y eficacia del área de transporte a clientes, pero no se originaba dentro de dicha área si no en otra área. Destacando que con la creación de la “Pantalla Copen” no iba a acabarse la falta de trazabilidad puesto que su origen era ajeno al área, pero si lograra disminuir el impacto dentro del área, y que si se quería impactar directamente este problema se debía realizar transversalmente desde el área de alistamiento en bodega.

Adicionalmente el indicador de la “Pantalla Copen” reflejara cuantas “Nota pedido” se van a impactar con visual en pantalla, con lo cual para ese momento no se contaba, también permitirá realizar cierre automático y tener trazabilidad de las notas pendientes por despachar de bodega. Por otro lado, durante la creación del indicador se evidencio la importancia de hacer un diagnóstico previo a la implementación de la “Pantalla Copen” y a la ejecución del indicador por tanto se recomienda que basado en el análisis inicial se realice un seguimiento al indicador de manera diaria, semanal y mensual, ya que la relevancia de un indicador está en el seguimiento que se le realice, no exclusivamente solo en la aplicación.

Finalmente, la gran oportunidad y experiencia de realizar mis prácticas profesionales en la compañía Sodimac Colombia fue muy enriquecedora, ya que logré desempeñar de manera plena mi cargo gracias a los conocimientos adquiridos previamente en mi etapa de formación académica. Fue satisfactorio poder cumplir, retribuir y aportar conocimientos desde mi rol al equipo de trabajo y a la empresa, ya que en un inicio fue todo un reto personal por la expectativa que tenía con respecto a esa nueva etapa que iba a vivir y también por la responsabilidad que esto conllevaba de acuerdo con mis aportes y labores a desempeñar, además de junto con los altos estándares, exitosa trayectoria, compromiso y gran posicionamiento de la compañía en el mercado al que pertenece.

Referencias

- Beetrack. (2022). 15 conceptos básicos de logística y cadena de suministro. beetrack.com.
<https://www.beetrack.com/es/blog/conceptos-basicos-de-logistica-cadena-desuministr#:~:text=La%20entrega%20de%20%C3%BAltima%20milla,con%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente.>
- Mecalux. (2019). La importancia de los sistemas de trazabilidad en logística. mecalux.com.co.
<https://www.mecalux.com.co/blog/trazabilidad-logistica>
- Sodimac. (2024). Nuestra empresa. homecenter.com.co.
<https://www.homecenter.com.co/homecenter-co/mashomecenter/nuestra-empresa>