

**Plan de mejora enfocado en un software SCM para la empresa Samsung
Electronics Colombia**

AUTORA:

Lina Marcela Jiménez Galeano

Opción de grado II

Presentado a:

Andrés Ricardo Samper Fajardo

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C

2023

Universidad Santo Tomás



AUTORA:

Lina Marcela Jiménez Galeano

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

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C

2023

Tabla de contenido

Resumen	4
Agradecimientos	5
Introducción	6
ASPECTOS GENERALES	7
Misión	7
Visión	7
Valores	7
Ubicación geográfica	8
Estructura organizacional	9
Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica	9
ANÁLISIS DOFA	10
Debilidades	10
Oportunidades	10
Fortalezas	10
Amenazas	10
CONTENIDO PLAN DE MEJORA	11
Planteamiento central del plan de mejora	11
Importancia, limitaciones y alcances	12
OBJETIVOS	13
Objetivo general	13
Objetivos específicos	13
PLAN DE MEJORA	13
Conclusiones	16
Bibliografía	17
Anexos	18
SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA	19
Programación de actividades	19
Cumplimiento de objetivos trazados por mes	21

Resumen

El siguiente plan de mejora se realiza como opción de grado con el fin de obtener el título profesional en Negocios Internacionales; a lo largo del mismo, se presentará el desarrollo de este desde mi cargo como practicante en el departamento de IM en el área de SCM (*Supply Chain Management*) en Samsung Electronics Colombia, ubicada en la ciudad de Bogotá. Esta área se encarga de abastecer los canales de distribución trabajando en conjunto con el área de ventas e *Innovation* con el objetivo de cumplir los indicadores puestos desde casa matriz, además de la compañía a nivel nacional para finalmente dar continuidad al crecimiento y reconocimiento de la compañía.

Por medio de este plan de mejora se darán a conocer el punto quiebre en todo el proceso de SCM, además de, dar a conocer los diferentes objetivos propuestos durante la práctica profesional en conjunto con las actividades realizadas según el cronograma propuesto en el área de SCM, actividades las cuales se desarrollaron cada una a cabalidad de manera oportuna y eficiente permitiendo así obtener los resultados esperados en el área además de, adquirir mayor conocimiento sobre el área gracias al acompañamiento oportuno por cada uno de los integrantes del equipo aportando así a mi formación profesional en esta empresa.

Agradecimientos

Inicialmente, agradezco a Dios por permitirme llegar a este punto de mi vida personal y profesional y, a mi madre por brindarme su apoyo incondicional aún cuando las circunstancias estaban en nuestra contra, por sus consejos los cuales fueron formando a la persona que soy hoy en día y la profesional la cual aportará todo de ella para que el esfuerzo de ambas no sea en vano. De igual manera, agradezco a la Universidad Santo Tomás por abrirme sus puertas y brindarme la mayoría de las herramientas académicas para culminar esta gran etapa.

Finalmente, agradezco a Samsung Electronics Colombia por permitirme culminar este proceso formativo y brindarme el conocimiento necesario para dar inicio en mi vida laboral profesional; fue una experiencia enriquecedora y me voy enteramente agradecida con cada una de las personas que me guio y apoyo.

Introducción

En el presente plan de mejora se plantea la idea de la implementación de un Software SCM el cual básicamente “busca optimizar, integrar y automatizar procesos junto con sus participantes en la cadena de suministro, desde la emisión de un pedido, pasado por la modificación del inventario, generación del pedido, *Picking, Packing* y entrega del producto al cliente final, de acuerdo con el ciclo productivo de cada empresa, en donde es importante tener en cuenta que entre más complejo sea el sistema SCM mayor es el control que se tiene sobre la cadena.”

(Luisa Lozano, 2022, parr, 2.)

Dejando como resultado la aceleración y evolución en la Transformación Digital, permitiéndoles así, disminuir errores en la captura de datos, tener una trazabilidad exacta en el proceso logístico desde el proveedor hasta el cliente final, centralizar la información y la gestión de los inventarios en diferentes detalles ya sea en almacenes, zonas, ubicaciones, lotes, series, etc, para finalmente brindar reportes inteligentes los cuales permitirán tener un mejor control del inventario. (Luisa Lozano, 2022, parr, 3.)

Es por esto que, el siguiente plan de mejora evalúa la viabilidad de la implementación de este Software ya que, a lo largo del mismo se realiza una esquematización del diagrama de flujo en donde se plasman los diferentes actores involucrados a lo largo del proceso desde la llegada de la OC hasta su despacho. Esto, es importante tenerlo en cuenta a la hora de la propuesta, ya que, un Software SCM debería componerse de los siguientes módulos: Facturación, Puntos de venta (POS), Inventarios,

Bodegas, Compras, Exportaciones y distribución, Importaciones y Ventas; y, en caso de que no se evidencie ninguna de estas partes, su viabilidad no sería la más óptima.

ASPECTOS GENERALES

Misión

Samsung sigue una sencilla filosofía comercial: dedicar su talento y tecnología a crear productos y servicios superiores que contribuyan a una mejor sociedad global. Para lograr esto, Samsung establece un alto valor en sus personas y tecnologías. (Samsung Electronics Colombia, 2022, parr, 2.)

Visión

“Inspirar al mundo para crear el futuro”.

La visión de Samsung es el núcleo mismo de su gran compromiso por ser una marca líder en productos, innovaciones en tecnología y soluciones que inspiran a las comunidades de todo el planeta a formar parte de la aspiración de la empresa de hacer un mundo mejor, en el que las experiencias digitales sean más colmadas. (Mision y Vision.info, 2022, parr, 4.)

Valores

Samsung cree que vivir conforme a valores sólidos es la clave de un buen negocio. Es por eso que estos valores fundamentales, junto con un riguroso código de conducta, son un aspecto clave de cada decisión que toma la empresa.

Excelencia: Desde esta compañía valoran mucho la excelencia y el compromiso con los productos y servicios que desarrollan apasionadamente

Cambio: Debido al sector en el que se encuentra y la rapidez con lo que cambia constantemente el mercado, la adaptación a estos cambios es fundamental en el sector tecnológico

Integridad: Contar con una buena ética empresarial y transparencia es muy importante para Samsung, ya que en eso se basa la confianza que le tienen sus clientes.

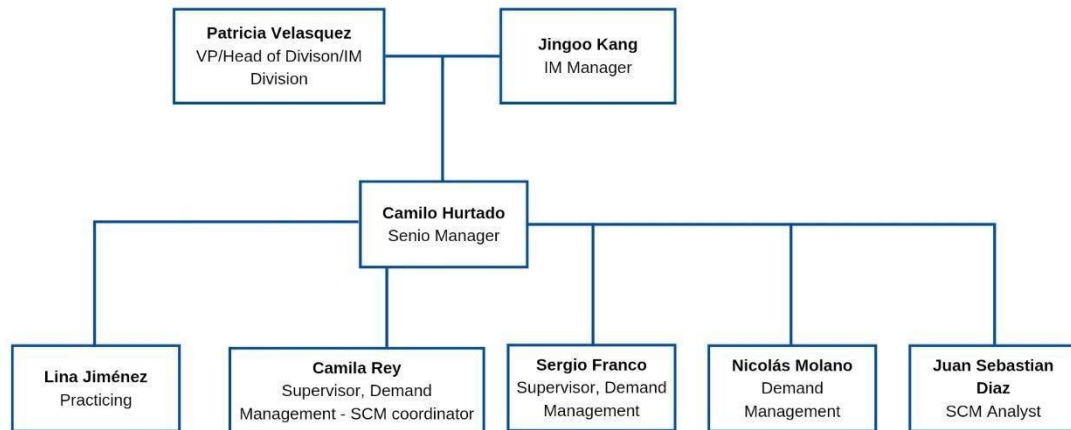
CoProsperidad: A Samsung también le importa brindar oportunidades a los demás ya que cree que es prácticamente imposible triunfar individualmente sin pensar en la sociedad. (Samsung Electronics Colombia, 2022, parr, 3.)

Ubicación geográfica

- Sede central: Samsung Town, Seúl, Corea del Sur
- Sede Colombia: Torre Samsung,

Bogotá D.C, Avenida Carrera 7 #113-43.

Estructura organizacional



Fuente: Elaboración propia.

Funciones: En cuanto a mis funciones por parte de despachos está hacerle seguimiento a cada una de las cuentas que maneja Samsung según el cuadro de despachos enviado 3 veces al día el cual es manejado totalmente en Excel y enviarle la actualización a cada Kam cada día, además de esto, enviar los *bundles* (Combos) a bodega generados con su respectivo EAN para que estos sean montados en el plan de cargue, además de esto, enviar el reporte de citas faltantes para el ingreso de las mismas y apoyar con las órdenes de compra directas; en cuanto a planeación, hacer el *Weekly sell-out trend*, el *CS report* y hacer compra de *Tablets* y *Wearables*, además de, hacer el consolidados de las mismas junto con las de *Open* (Celulares que no están enlazados a ninguna marca externa en su sistema) y Operadores.

Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica

El departamento IM en el área de SCM, su principal objetivo es abastecer los canales por medio de la planeación semanal con el fin de dar cumplimiento a los

indicadores puestos por la compañía desde su casa matriz ubicada en Corea; además de esto, desde despachos, se verifica y envía a bodega las referencias con sus unidades correspondientes con el objetivo de tener un mayor control al momento de su distribución.

ANÁLISIS DOFA

Debilidades

- El proceso es muy manual
- Los archivos son mayormente manejados en Excel
- Falta de dinamización y estandarización de los procesos

Oportunidades

- Dinamización de los procesos
- Cumplimiento con los indicadores

Fortalezas

- Equipo de SCM altamente capacitado
- Indicadores de gestión enfocados a la meta mensual
- Reestructuración constante de los formatos del cuadro de despachos para una mejor comprensión entre Ventas y SCM

Amenazas

- Retrasos o estancamientos en despachos
- Existencia de sistemas robustos en la competencia respecto al manejo de sus despachos

- Bajo rendimiento de los indicadores

CONTENIDO PLAN DE MEJORA

Planteamiento central del plan de mejora

En base al análisis DOFA realizado previamente con enfoque en el área de SCM para el presente plan de mejora, se evidenciaron factores los cuales demuestran la viabilidad de la propuesta a manejar enfocada en una mayor dinamización del procesos del equipo de SCM mediante un software más que todo en la parte de despachos, parte la cual es el puente y el factor clave entre los Kam's los cuales son el equipo de ventas y entre logística con bodega, ya que, sin esta parte, habría inconvenientes al momento de confirmar o no lo que se va a distribuir en el país evitando así el cumplimiento de las órdenes de compra, repercutiendo así, en el crecimiento y posicionamiento de la compañía en el país; en esta parte, se maneja un cuadro de despachos, el cual es el archivo principal en donde se maneja toda la información de lo que se confirma para despachar, lo que no tiene inventario pero si orden de compra, los despachos directos, los adelantos de la próxima semana, si hay problemas con los precios, problemas con el cupo de los clientes, etc. Hay varios inconvenientes en este proceso, principalmente que es muy manual, además de que, es manejado a través de Excel, lo cual no está mal, sin embargo, al tratar una gran cantidad de información de manera constante, este sistema queda obsoleto dejando así mayores riesgos en cuanto a los márgenes de error que los que se tendrían en un sistema robusto y automatizado.

Por otro lado, al ser este proceso tan manual como se mencionó anteriormente, el envío y consolidado de la información es muy demorado lo cual hace que, logística incurra

en demoras en cuanto al alistamiento, cargue y despacho de la mercancía afectando así, a los indicadores puestos desde casa matriz y SAMCOL; además de que, el cruce de información entre SCM y Ventas es tardío a comparación de que toda esta información estuviera subida en un sistema en donde cada KAM pueda entrar y visualizar por sí mismo en cualquier momento cómo va la confirmación de despachos y GI (Envío exitoso) con el objetivo de que puedan comparar las OC (Ordenes de Compra) de cada una de sus cuentas y los GI para que en caso de que si hay referencias pendientes por despacho en sus cuentas y no hay OC, logren consolidar con cada una de las cuentas nuevas OC y lograr cumplir con el indicador semanal.

Importancia, limitaciones y alcances

Importancia

La importancia del plan de mejora es que, el equipo de SCM va a tener una mayor automatización respecto a la confirmación de órdenes de compra subidas por el equipo de ventas, permitiéndoles así obtener un mayor alcance en el abastecimiento de los canales, además de, cumplir con los indicadores semanales que les pone SAMCOL y los indicadores mensuales que son colocados desde casa matriz.

Limitaciones

No se evidencian limitaciones para la implementación de la propuesta del plan de mejora.

Alcance

El alcance de este plan de mejora será de gran eficacia para el área y los diferentes procesos que van tras de ella, ya que, al tener una mayor dinamización de los mismos, se

incurrirá en menores tiempos de consolidación de la información, mayor involucramiento y apropiación de las partes, por tanto, el cruce y la confirmación de la misma, permitirá tener mayor agilidad en los tiempos de cargue de la mercancía para su distribución; permitiéndole así, ser mayormente competitiva en el *Just In Time* de sus procesos y abastecimiento de los canales frente a los de su competencia.

OBJETIVOS

Objetivo general

Analizar la viabilidad de la implementación de un software SCM con el fin de tener mejor relacionamiento y funcionamiento de la información entre SCM (*Supply Chain Management*), INN (*Innovation*) y Ventas.

Objetivos específicos

- Esquematizar en un diagrama de flujo todo el proceso que hay desde la llegada de una orden de compra hasta el despacho de la misma.
- Organizar los involucrados clave dentro de todo el proceso esquematizado en el diagrama de flujo.
- Identificar el punto quiebre a lo largo del proceso

PLAN DE MEJORA

En este plan de mejora se busca proponer un software en donde se suba toda la información del cuadro de despachos manejado hasta el momento, permitiéndoles así tener toda la información mejor consolidada y al alcance de los equipos involucrados en este proceso los cuales son: el equipo de ventas, logística y como actor principal SCM, teniendo

así un mayor relacionamiento de la información, además de, una mayor apropiación del proceso ya que, en el momento que *Innovation* (Logística) suba las OC (Órdenes de compra) registradas en su sistema, se habilitará una hora específica de apertura del sistema y una hora específica de cierre todos los días en donde a medida que los Kam's siendo el equipo de ventas tengan sus OC por cada uno de sus clientes, estos deberán ingresar al sistema y confirmarlas partiendo de unas palabras clave ingresadas ya en el sistema, inmediatamente esta información sea consolidada, el software modificará esas OC dependiendo de la planeación para esta semana; algo a tener en cuenta es que, cada cuenta tendrá un cupo específico además de su respectiva planeación en el sistema, una vez, este cupo sea excedido no se le permitirá ingresar de más, con el objetivo de evitar contraste con las otras cuentas en donde se les quite parte de su planeación.

Una vez realizado este proceso, el equipo de SCM en la parte de despachos revisará la información consolidada que sea la adecuada además de que si se esté cumpliendo con la confirmación de sus OC, en caso de que no, ya se generaría un reporte con las cuentas correspondientes para que realicen el proceso correspondiente teniendo así un mejor seguimiento por cuenta; finalmente, la persona en la parte de despachos del equipo dará aval para el envío y visibilidad de esta información para el equipo de *Innovation* con el fin de que estos ya realicen su respectivo proceso junto con los de bodega.

Además de esto, este sistema le permitirá bajar al equipo de SCM y ventas un archivo el cual será consolidado en un *Power Bi* en donde se evidenciará de manera más detallada el rendimiento de los despachos, permitiéndoles así visualizar las referencias más despachadas por cuenta junto con las ciudades y departamentos en los cuales se ha tenido

mayor GI exitoso, para de esta manera, dar fuerza en los lugares en donde no, apoyando así al crecimiento de la compañía en el país.

Es por esto que, doy como opciones estas 3 (tres) compañías con el mejor Software de SCM:

- Aqua, Software ERP para la gestión eficiente de la cadena de suministro: “El software SCM de Aqua propone una visión global sobre toda la cadena de suministro. Simplifica las operaciones, facilita el control de stock y elimina los filtros que obstaculizan la fluidez operativa. Los costes se reducen gracias a la automatización de los procesos. Los tiempos en la gestión de pedidos se racionalizan y mejoran, se eleva el nivel de satisfacción del cliente. Es un software para la cadena de suministro que cubre todas las necesidades de una empresa.” (SPnet, 2022, parr, 13.)
- Datex Footprint y sus soluciones de software de gestión de la cadena de suministro: “Con el software de gestión de la cadena de suministro Datex Footprint, la compañía alcanzará excelentes niveles competitivos. Las herramientas de este sistema se centran en la productividad, en los costes y en el cliente. Este software SCM permite el uso de diferentes programas de contabilidad y ERP’s. Proveedores y clientes pueden acceder al estado de pedidos y órdenes a través del módulo ePortal.” (SPnet, 2022, parr, 15.)
- Sage X3: “Sage X3 mejora la eficiencia del negocio a partir de la unificación del control y de una visión global. Te asiste en la organización independientemente del tamaño y localización de la empresa.

La reducción de costes y eficiencia en los tiempos son logros que el software SCM Sage X3 te ofrece. Este sistema te propone otras soluciones complementarias de acuerdo con tus necesidades.” (SPnet, 2022, parr, 17.)

Toda esta propuesta del plan de mejora se da gracias a los diferentes objetivos propuestos anteriormente; en donde, se esquematizó todo el proceso desde la llegada de una OC hasta el despacho de la misma, organizando a su vez, los involucrados que tienen que ver a lo largo de todo este proceso; todo esto, con el objetivo de identificar el punto quiebre a lo largo del mismo y así mismo evaluar la viabilidad de la implementación del Software SCM en la empresa.

Conclusiones

En conclusión, gracias a la realización del esquema del proceso de despachos enfocado en la gestión de la OC y mi tiempo de pasantía en el área, se logró evidenciar el punto de quiebre en el proceso.

Es por esto que, este plan de mejora brinda una solución a la empresa con el objetivo de que esta cada día sea más competitiva en el mercado, pero aún más, en sus tiempos de abastecimiento de los diferentes canales; todo esto, mediante el modelo propuesto a lo largo del trabajo, buscando una mejora notable en la consolidación e involucramiento de la información con el objetivo de tener un mejor control de la misma, y así mismo, conseguir mejores tiempos de GI exitoso, disminuyendo los márgenes de error en la consolidación de la misma, para que, finalmente se logre cumplir con los indicadores puestos desde casa matriz y SAMCOL.

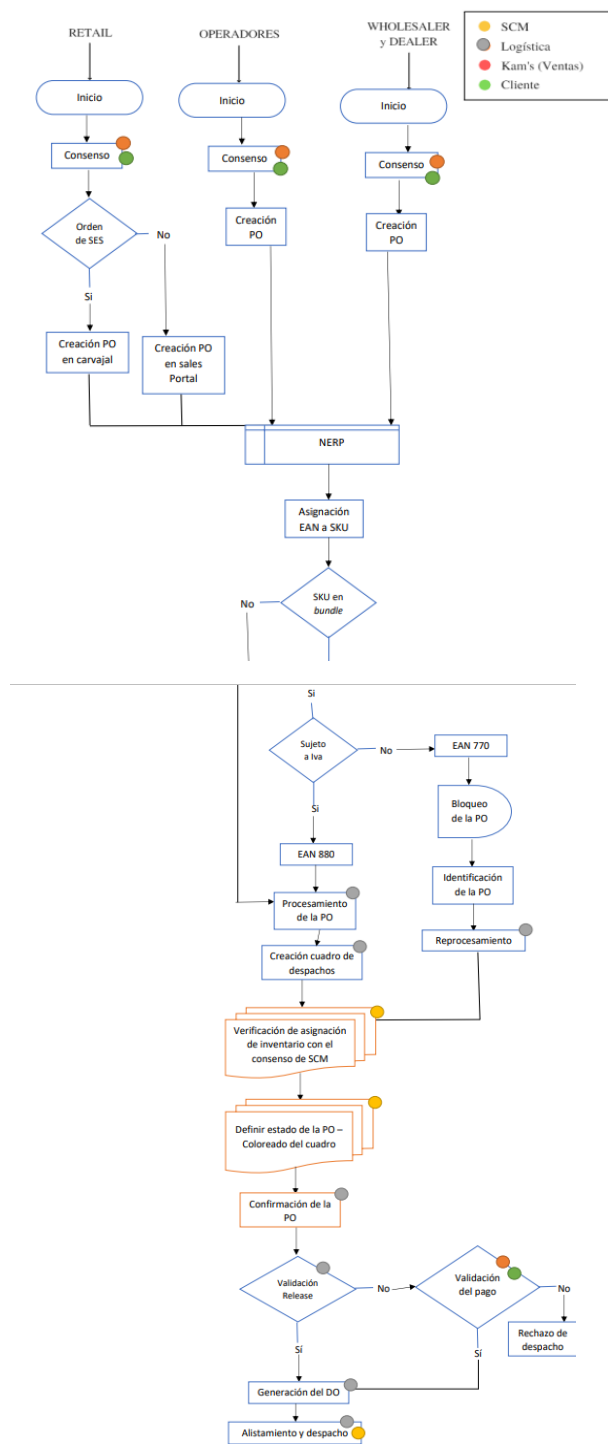
Bibliografía

- *Contacto Torre Samsung.* (s.f.). Torresamsung.com. Recuperado el 1 de diciembre de 2022, de <http://www.torresamsung.com/contactanos/>
- *Misión Visión y Valores de Samsung.* (s.f.). Misionvisionvalores.de. Recuperado el 1 de diciembre de 2022, de <https://misionvisionvalores.de/samsung/>
- *¿Qué es un software SCM?* (s.f.). Oasiscom.com. Recuperado el 11 de diciembre de 2022, de <https://www.oasiscom.com/blog/que-es-un-software-scm/>
- *TOP Software SCM / Gestión de la Cadena de Suministro.* (s.f.). Softwarepara.net. Recuperado el 21 de marzo de 2023, de <https://softwarepara.net/scm-cadena-suministro/#4-datex-footprint-y-sus-soluciones-de-software-de-gestion-de-la-cadena-de-suministro>

Anexos

PROCESO DE DESPACHOS

Esquematzación del proceso de despachos enfocado en la gestión de las OC



SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA

Programación de actividades

Mes	Actividades
Julio	● Inducción SAMCOL ● Capacitación de los diferentes sistemas a manejar a lo largo de la práctica ● Inducción SCM ● Inducción reportes a realizar
Agosto	● Seguimiento Kam's ● Envío de citas ● Envío de <i>Bundles</i>
Septiembre	● Seguimiento Kam's ● Envío de citas ● Envío de <i>Bundles</i> ● Envío cuadro de despachos ● Apoyo en despachos directos ● Apoyo con <i>Price Block</i> ● Reporte <i>Weekly sell-out trend</i> ● Reporte CS

Octubre	● Seguimiento Kam's ● Envío de citas ● Envío de <i>Bundles</i> ● Apoyo en despachos directos ● Apoyo con <i>Price Block</i> ● Reporte <i>Weekly sell-out trend</i> ● Reporte CS
Noviembre	● Seguimiento Kam's ● Envío de citas ● Envío de <i>Bundles</i> ● Pronóstico <i>Bundles</i> ● Envío cuadro de despachos ● Apoyo en despachos directos ● Apoyo con <i>Price Block</i> ● Reporte <i>Weekly sell-out trend</i> ● Reporte CS ● Compra de <i>Bundles</i> y Werables

	● Reporte consolidado de compras
Diciembre	● Seguimiento Kam's ● Envío de citas ● Envío de <i>Bundles</i> ● Apoyo con <i>Price Block</i> ● Reporte <i>Weekly sell-out trend</i> ● Reporte CS ● Compra de <i>Bundles</i> y <i>Wearables</i> ● Reporte consolidado de compras

Tabla 1. Programación de actividades. Fuente: Elaboración propia.

Cumplimiento de objetivos trazados por mes

Ciclos	Actividades Realizadas	Logros Obtenidos	Dificultades
Ciclo 1 (julio-agosto)	● Seguimiento Kam's ● Envío de citas ● Envío de <i>Bundles</i>	Entrega de los reportes con la información correspondiente y clara	Poco conocimiento sobre los sistemas

Ciclo 2 (agosto-septiembre)	● Seguimiento Kam's ● Envío de citas ● Envío de <i>Bundles</i> ● Envío cuadro de despachos ● Apoyo en despachos directos ● Apoyo con <i>Price Block</i> ● Reporte <i>Weekly sell-out trend</i> ● Reporte CS	Mayor relacionamiento con el equipo de ventas e <i>Innovation</i>, además de una consolidación adecuada de la información	Poco entendimiento del proceso de consolidación y análisis del <i>Weekly sell-out trend</i>
Ciclo 3 (septiembre-octubre)	● Seguimiento Kam's ● Envío de citas ● Envío de <i>Bundles</i> ● Apoyo en despachos directos ● Apoyo con <i>Price Block</i>	Mayor entendimiento de cada uno de los reportes, por tanto, las entregas de cada uno fueron de manera adecuada y	Ninguna dificultad

	● Reporte <i>Weekly sell-out trend</i> ● Reporte CS	en los tiempos indicados	
Ciclo 4 (octubre-noviembre)	● Seguimiento Kam's ● Envío de citas ● Envío de <i>Bundles</i> ● Pronóstico <i>Bundles</i> ● Apoyo en despachos directos ● Apoyo con <i>Price Block</i> ● Reporte <i>Weekly sell-out trend</i> ● Reporte CS ● Compra de <i>Bundles</i> y <i>Wearables</i> ● Reporte consolidado de compras	Reportes entregados en los tiempos estipulados además de una comprensión más completa del área de SCM	Poco conocimiento sobre el proceso de compras, por tanto, se cometieron errores en el proceso

Ciclo 5 (noviembre-diciembre)	● Seguimiento Kam's ● Envío de citas ● Envío de <i>Bundles</i> ● Pronóstico <i>Bundles</i> ● Apoyo con <i>Price Block</i> ● Reporte <i>Weekly sell-out trend</i> ● Reporte CS ● Compra de <i>Bundles</i> y <i>Wearables</i> ● Reporte consolidado de compras	Reportes entregados en los tiempos estipulados	Ninguna dificultad
---	--	---	---------------------------

Tabla 2. Cumplimiento de objetivos trazados por mes. Fuente: Elaboración propia.