

Práctica empresarial Distribuidora Avícola Distraves S.A.S

Natalia Durán Archila

Trabajo de grado para optar el título de Profesional en Negocios Internacionales

Director

Johana Andrea Calderón Campos

Magister en Administración

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2023

Contenido

Introducción	8
1. Práctica empresarial Distribuidora Avícola Distraves S.A.S.....	10
1.1. Objetivos de la Práctica.....	10
1.1.1. Objetivo general	10
1.1.2. Objetivos específicos	10
1.2. Justificación de la Práctica empresarial.....	10
2. Reseña Distribuidora Avícola Distraves S.A.S.....	11
2.1. Razón Social de la empresa.....	12
2.2. Objeto Social de la empresa	12
2.3. Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa.	12
2.4. Componentes de la Cultura Organizacional	12
2.1.2. Misión de la empresa	13
2.1.3. Visión de la empresa.....	13
2.1.4. Organigrama de la empresa	13
2.5. Portafolio de productos y/o servicios de la empresa	14
3. Plan de trabajo.....	15
4. Impactos y limitaciones	22
5. Plan de Mejora	23
5.1. Aspectos por mejorar.....	23
5.2. Metas	24
5.3. Acciones	25
5.4. Indicadores	25

5.5. Hacer y verificar	26
5.6. Responsable	27
5.7. Recursos	27
5.8. Cronograma de actividades	27
5.9. Cuadro resumen.....	28
Referencias.....	29

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Cronograma del plan de trabajo</i>	28
---	----

Lista de figuras

Figura 1. <i>Organigrama Distribuidora Avícola Distraves S.A.S</i>	14
Figura 2. <i>Cuadro resumen del plan de mejora</i>	28

Resumen

Con la intención de identificar de manera asertiva una mejora practica para su desarrollo en las prácticas empresariales del aprendiz universitario, se realizó un análisis de situaciones con incidencias altamente negativas y fallas en el proceso en el área de planeación de Demanda, a partir de su identificación específicamente en la UEN Delecta se evidencia una aplicabilidad viable para la realización de un plan de mejora, donde intervienen métodos de análisis, investigación, herramientas tecnológicas e indicadores para finalmente obtener una mejora con resultados que impacten positivamente y trasciendan en el área.

Palabras clave: planeación de demanda, UEN Delecta, plan de mejora

Abstract

With the intention of identifying in an assertive way a practical improvement for its development in the business practices of the university apprentice, an analysis of situations with highly negative incidences and failures in the process in the area of demand planning was made, from its identification specifically in the UEN Delecta a viable applicability for the realization of an improvement plan is evidenced, where methods of analysis, research, technological tools and indicators intervene to finally obtain an improvement with results that impact positively and transcend in the area.

Keywords: demand planning, UEN Delecta, improvement plan

Glosario

Avícola: referente a la cría de aves para el consumo humano.

Demanda: cantidades de bienes y derechos que un consumidor está dispuesto a adquirir por un determinado precio.

UEN: unidad de negocio.

Stock: productos almacenados para su comercialización.

CEDI: centro de distribución.

Reportes KPIs: informes para conocer el desempeño de los indicadores empresariales con el fin medir mejor los objetivos y alcances a alcanzar (TuDashboard, s.f.).

SOLPEDS: solicitudes de pedido (CVOSOFT IT Academy, 2011).

S&OP: sales & operation planning (Ventas y planeación de la operación).

DAM: desviación absoluta media.

MAVVYE: matriz de análisis de venta y evolución.

Planta Diamante: nombre de la planta de producción de la distribuidora avícola Distrives S.A.S.

Introducción

El presente informe evidencia el inicio del proceso de prácticas empresariales desarrolladas en la empresa Distribuidora Avícola Distraves S.A.S en el rango de tiempo que inició el 29 de Noviembre del 2022 y culmina el 29 de Mayo del 2023, como primera medida, se especificará la información protocolaria de la empresa para entrar en contexto de su labor, servicios y representación en la región santandereana, en este apartado es importante mencionar que la empresa no autoriza la exposición pública de información brindada internamente, por lo tanto la investigación está construida a partir de información publicada en la página web oficial, el conocimiento obtenido en el transcurso del tiempo laborado y como elaboración propia. Seguidamente, se plasman las problemáticas presentadas e identificadas tanto por la jefatura de Planeación de Demanda como por el aprendiz universitario, con el objetivo de presentar soluciones y aportes para mejorar en el desarrollo del área, además se informan las funciones desarrolladas por el aprendiz y los aportes que ha desarrollado en el tiempo transcurrido con base a los conocimientos previos adquiridos tanto en la experiencia laboral como en el transcurso de la carrera cursada de Negocios Internacionales con énfasis en Logística, finalmente se espera poder brindar una información detallada del desarrollo de las prácticas profesionales para información y conocimiento a quien le interese para una próxima vinculación, debido a que es una empresa con convenio nuevo en la institución.

1. Práctica empresarial Distribuidora Avícola Distraves S.A.S

1.1 Objetivos de la Práctica

1.1.1. Objetivo general

Aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera profesional de Negocios Internacionales para el desarrollo de procesos y acciones prácticas relacionadas al área de Planeación de Demanda en la empresa Distribuidora Avícola Distraves S.A.S.

1.1.2. Objetivos específicos

- Conocer a cabalidad los procesos de seguimiento diario de Planeación de Demanda.
- Aplicar correctamente los procesos de actualización y seguimiento aprendidos en el transcurso de la capacitación de Planeación de Demanda.
- Proponer archivos de seguimiento que corroboren los cumplimientos a los procesos para así aportar a la eficiencia del área de Planeación de Demanda.

1.2 Justificación de la Práctica empresarial

Por su parte, la empresa Distribuidora Avícola Distraves S.A.S requería del apoyo en el área de Planeación de Demanda con un grado profesional para creación de nuevas estrategias para el área, por mi parte, como estudiante aspiraba a una experiencia de práctica real en el área de conocimiento relacionada principalmente al énfasis desempeñado (Logística), es por esto que esperaba ingresar a una empresa con gran trayectoria y confiabilidad, y con base a ello poder ampliar los conocimientos relacionados a la carrera y formación profesional, dado que, según la

Universidad Pedagógica Nacional, las prácticas profesionales son una herramienta fundamental que permite el desarrollo de procesos investigativos y estratégicos para impactar positivamente en los estudiantes (Muñoz y Garay, 2015), además de ser el componente curricular en la formación académica del recién egresado que le aporta los cimientos iniciales en conocimientos, habilidades y actitudes profesionales necesarias para un desempeño futuro (Peña, et ál., 2016), teniendo en cuenta los puntos anteriores, el estudiante ingresó a desempeñar el cargo de Aprendiz Universitario en el área de Planeación de Demanda, este departamento resumidamente es el encargado de medir el mercado y como respuesta proyectar la producción necesaria para suplir las necesidades de los clientes, pero al ser un área fundamental, tiene relación con otros departamentos como Comercial, Logística, Producción Industrial y Producción, por lo que el estudiante constantemente está en comunicación con las demás áreas para cumplir sus diversas funciones.

2. Reseña Distribuidora Avícola Distraves S.A.S

A continuación se presentará información fundamental para dar a conocer el panorama general de la empresa, además de sus objetivos y visiones para el desarrollo como una de las avícolas más importantes de la región, se hace la salvedad de que la información presentada está basada en datos de la página web oficial y de los conocimientos obtenidos por el estudiante mediante el tiempo laborado, debido a que la empresa no autoriza la exposición pública de información relacionada a procesos internos.

2.1 Razón Social de la empresa

Distribuidora avícola Distraves S.A.S, es una empresa del sector avícola con actividades relacionadas a la producción de proteínas de pollo, carne y procesados (QUIENES SOMOS | Distraves S.A.S., s.f).

2.2 Objeto Social de la empresa

La empresa DISTRAVES S.A.S destaca entre sus principales operaciones la producción y comercialización de proteínas de pollo, res y cerdo, derivados del pollo y procesados con el fin de distribuir a las zonas principales del país un producto completo, nutritivo y de alta calidad (QUIENES SOMOS | Distraves S.A.S., s.f).

2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa.

La empresa Distribuidora Avícola Distraves S.A.S está ubicada con su sede principal administrativa en la Cra 17 # 60 - 170 Autopista Palenque Chimitá en el municipio de Girón ubicado en el departamento de Santander (QUIENES SOMOS | Distraves S.A.S., s.f). Seguidamente el contacto vía electrónico es servicioalcliente@distraves.com y finalmente el jefe inmediato tiene como nombre Brayan Yesid Arismendi Serrano.

2.4 Componentes de la Cultura Organizacional

Mediante el proceso y desarrollo de la carrera profesional, se obtuvo el conocimiento y herramientas para la realización de diferentes componentes de la cultura organizacional de las empresas, a continuación, se realizan algunas de estas con base al conocimiento adquirido en las semanas laboradas en la empresa Distribuidora Avícola Distraves S.A.S con el fin de tener

conceptos de Misión y Visión como parte de la socialización de la cultura empresarial, siendo un elemento fundamental para la socialización interna y externa de los valores corporativos, fundamentales en el ambiente laboral actual (Salazar, et ál., 2009).

2.1.2. Misión de la empresa

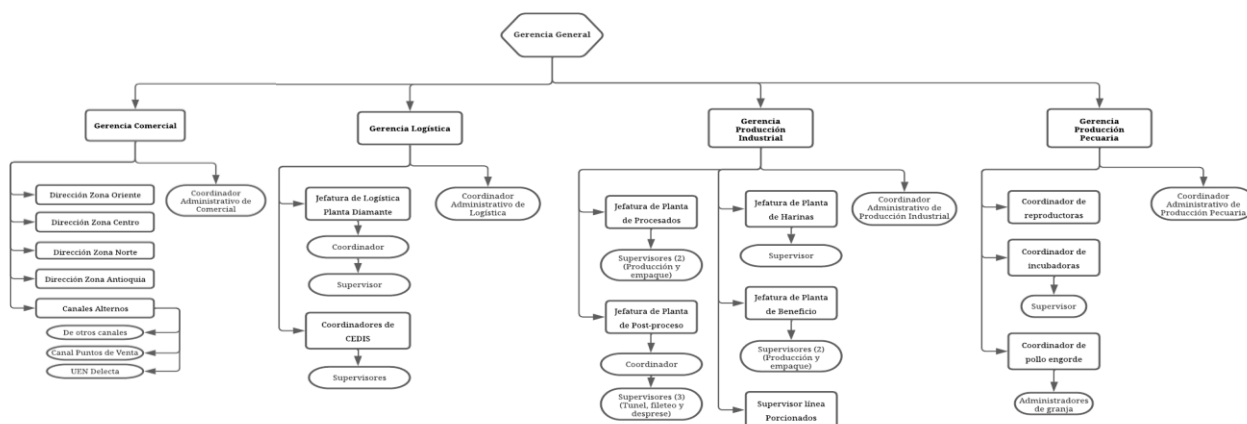
La empresa Distribuidora Avícola Distraves S.A.S especializada en producción y comercialización de pollo, carne, cerdo, procesados y derivados, desea satisfacer a todos sus clientes con productos de calidad, disponibilidad y cumplimiento con su presencia en 50 puntos de venta propios alrededor del país y distribución en diferentes canales más, además, tiene como propósito principal innovar tanto en los procesos como en los productos finales, aportando así también a la seguridad y salud en el trabajo de sus empleados como al medio ambiente.

2.1.3. Visión de la empresa

Para 2033 la empresa Distribuidora Avícola Distraves S.A.S espera ser reconocida como la mejor procesadora de pollo a nivel nacional, ofreciendo productos con valor agregado, justo a tiempo y en óptimas condiciones de calidad, además de mantener sus valores de marca principales como lo son el respeto, actitud de servicio disciplina.

2.1.4. Organigrama de la empresa

A continuación, se plasma el organigrama de la empresa basado en lo visto a través del tiempo laborado en la empresa.

Figura 1. Organigrama Distribuidora Avícola Distraves S.A.S

2.5 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa

La empresa Distraves S.A.S se destaca no solamente por su producto netamente de pollo, es por esto que se presentan las diferentes Unidades de Negocio que se enuncian como UEN Pollo, UEN Procesados, UEN Corporativo y UEN Delecta. A continuación, se describe cada sección con el fin de informar más sobre el portafolio de productos de la empresa:

- **UEN Pollo:** Dentro de esta unidad estratégica de negocio se encuentra el pollo, las vísceras, presas y filetes, es decir, este proceso parte desde la incubación, seguidamente del engorde, pasa luego al beneficio para así realizar el debido despiece y finalmente la comercialización del producto.
- **UEN Procesados:** Dentro de esta unidad estratégica de negocio se encuentran los productos con valor agregado a base de proteína de pollo, éste incluye las carnes frías, productos listos para preparar, apanados y especialidades.
- **UEN Corporativo:** Dentro de esta unidad estratégica de negocio se encuentran aquellos servicios y materias primas derivados del proceso de producción del pollo, por lo que

incluye la comercialización de huevo fértil, pollito de un día, gallina de desecho, pasta de pollo, servicio de beneficio y desprese.

- UEN Delecta: Dentro de esta unidad estratégica de negocio se encuentran aquellos productos con variedad de cortes y presentaciones a base de proteína de res, cerdo, pollo y pescado (NUESTRO NEGOCIO | Distraves S.A.S., s.f).

3. Plan de trabajo

El plan de trabajo en el caso del cargo de Aprendiz Universitario del área de Planeación de Demanda, varía con respecto a las habilidades presentadas por el estudiante, inicialmente se tuvo 1 semana de acompañamiento para las labores básicas de Planeación de Demanda y apoyo en el área comercial específicamente en funciones relacionadas a Ecommerce y Rappi, en las siguientes dos semanas, cuando el estudiante presentó dominio del tema se incluyeron nuevas funciones relacionadas a la distribución y seguimiento de reservas de productos asignados, al ser adicionadas nuevas funciones, el área se vio obligada a hacer entrega de las relacionadas a Ecommerce y Rappi, finalmente entre los meses 2, 3 y 4 cuando el estudiante presentó completo dominio de sus funciones, se empezó a realizar procesos de apoyo en creación de nuevas estrategias, bases e investigaciones para mejorar el desarrollo del área de Planeación de Demanda, a continuación se enumeran las funciones específicas donde se resalta la frecuencia, el estado actual, los aportes del estudiante y la descripción específica de cada una, todas las funciones están ligadas al seguimiento de la cadena de suministro y comunicación con el área comercial.

- *E-commerce (Inactiva)*: El desarrollo de esta función se compone de 2 procesos, el primero es la actualización del inventario actual de todas las referencias en todos los CEDIS y en la Planta Diamante, donde como resultado automático el archivo arroja la necesidad

presentada en cada producto, por lo que el estudiante realiza una distribución en cantidad de kilos requeridos hasta suplir la necesidad, el segundo proceso es traspasar esta información a un archivo de distribución por CEDIS para ser compartido con cada Planeador de Distribución y que el producto pueda ser distribuido correctamente, por otra parte, el estudiante desarrolló una base de seguimiento para la revisión de los traslados diarios y el cumplimiento de la distribución, esta quedó a disposición del Aprendiz Universitario que aplica este proceso actualmente y del área.

- *Rappi (Inactiva)*: La plataforma Rappi es uno de los medios usados para distribuir en las diferentes zonas el producto terminado, se despliegan varias funciones de su plataforma:
- *Actualización diaria de inventarios*: La información era transmitida por cada uno de los CEDIS al estudiante para realizar la debida actualización, para esto se usaba una base donde relacionaba la actividad o inactividad de los productos, se subía a la plataforma y finalmente se revisaba que el inventario fuese el correcto.
- *Actualización de precios*: Cada lunes al ser compartido el inventario nacional al estudiante con los nuevos precios por producto, el estudiante actualizaba las referencias que presentaban una variación para compartirlo al área de E-commerce y se actualizara en la página.
- *Conciliaciones*: Al final de cada semana, se realizaba un cruce de información entre las ventas realizadas por medio de la plataforma como el registro de la salida de producto del sistema integrado de la empresa, con el fin de coincidir las ventas y no presentar descuadres de información al final de mes.
- *Actualización de asignación UEN Pollo (Activa)*: La asignación es el informe diario compartido a la dirección de Zona (Oriente, Norte, Centro y Antioquia) con las cantidades

de cada material para su debida distribución, está basado en información actual que arroja el sistema interno de la empresa tanto de inventario disponible como de inventario por ingresar, además de tener en cuenta la demanda correspondiente, finalmente este es compartido al jefe del área de Planeación de Demanda para revisión y modificación si la demanda actual lo requiere de productos específicos; esta función se desarrolla diariamente dos veces al día.

- *Actualización de asignación UEN Procesados (Activa)*: Al igual que la asignación anterior, se realiza una actualización de inventarios para compartir a la dirección de zona ñas cantidades de material para su debida distribución, este informe también es compartido al jefe del área de Planeación de Demanda para revisión y modificación si la demanda actual lo requiere de productos específicos; esta función se desarrolla diariamente dos veces al día.
- *Seguimiento de Ventas Diarias (SVD) (Activa)*: La SVD es un informe de alta importancia que es compartido tanto a la jefatura de Planeación de Demanda como a la dirección de Zona, este refleja las ventas facturadas en el sistema el día inmediatamente anterior clasificadas específicamente en toneladas de pollo, presas y especiales, se informa diariamente con el fin de conocer el ritmo de venta.
- *S&OP Pollo (Activa)*: Este informe es el encargado de evidenciar las ventas facturadas en el sistema del día inmediatamente anterior de la UEN Pollo por zona, adicionalmente, en el archivo se realizó un aporte en cabeza del jefe de Planeación de Demanda y con apoyo del Aprendiz universitario, se trata de una carta de control móvil que evidencia las ventas reales, un rango máximo, mínimo e ideal, este se representa en el total de la compañía, total

de las zonas y por cada zona con el fin de conocer si las ventas están alcanzando el objetivo presupuestal diario en el mes; se informa diariamente.

- *Verificación de cumplimiento de cliente especial (Activa)*: El informe se enfoca en hacer un seguimiento del pedido que se realiza diariamente y el cumplimiento de producción, este es actualizado directamente con información del sistema tanto del inventario disponible como del inventario próximo a ingresar, es compartido diariamente a la jefatura de Planeación de Demanda.
- *MAVVYE (Activa)*: El presente informe es el encargado de mostrar las entradas, ventas y las diferencias en el comportamiento de ventas diario, adicional muestra el inventario actual en cada CEDI nacional y el comportamiento de ventas de las pasadas semanas con el fin de hacer un análisis del comportamiento de ventas actual, la información es obtenida del sistema en tiempo real y es compartido diariamente a la jefatura de Planeación de Demanda.
- *Verificación asignación UEN Pollo (Activa)*: La verificación es un informe de seguimiento a las reservas realizadas por cada zona en cuanto a lo asignado previamente, se realiza con el fin de conocer y evidenciar el cumplimiento de reserva de la cantidad asignada, se actualiza diariamente con información de traslados del día inmediatamente anterior del sistema, es compartido diariamente a la jefatura de Planeación de Demanda y a la dirección de cada Zona.
- *Archivo Planeación de Demanda (Activa)*: Diariamente se interviene el archivo de Planeación de Demanda de la semana actual actualizando los traslados que se van realizando diariamente que corresponden a las reservas de la asignación por UEN, esto con el fin de conocer cómo va el cumplimiento de lo proyectado a cada zona y poder tomar

decisiones si es necesario, para esto se actualiza la base con respecto a la información del sistema, el archivo final es la recopilación semanal y se comparte en una reunión del área de Planeación de Demanda junto con la dirección de cada Zona.

- *Creación y seguimiento de solicitudes de pedido (SOLPEDS) (Activa)*: Las solicitudes de pedido están relacionadas con cantidades obligatorias que deben ser reservadas por parte de las zonas en cuanto a la asignación diaria, por lo cual el aprendiz le comunica a la dirección y recibe la instrucción de distribución a los diferentes CEDIS según corresponda, basado en la información se crea en el sistema la solicitud de pedido que asegura parte del proceso de reserva del producto, el aprendiz como aporte realizó un archivo de seguimiento donde se lleva el historial de las cantidades y solicitudes realizadas, el proceso se realiza diariamente y se comparte a la jefatura de Planeación de Demanda cuando es requerido.
- *Reunión Revisión de Ventas y Operaciones (Activa)*: La reunión se realiza diariamente para revisión de temas que conciernen al equipo de trabajo conformado por áreas de Producción, Planeación de Operaciones, Pecuaria, Talento humano, Beneficio, Logística y Planeación de Demanda, el aprendiz participa realizando un informe tanto de cumplimiento de la producción como de las situaciones que se van desarrollando, con el fin de dejar en evidencia las decisiones tomadas por el equipo, el informe es compartido a los participante del comité y a la gerencia Comercial, Logística, Industrial y Pecuaria.
- *Reunión Planeación de Demanda (Activa)*: La reunión se realiza semanalmente (viernes) para revisión del cumplimiento de la planeación de la semana actual e informar la proyección planeada para la semana próxima, el equipo es conformado por la dirección de zonas además de la dirección de puntos de venta, analista de Trade y gerencia Comercial, el aprendiz participa realizando un informe donde se detalla información de las cantidades

específicas, además de las situaciones mencionadas por las zonas, con el fin de dejar en evidencia lo mencionado, el informe es compartido a los participantes del comité.

- *Comunicación de cumplimientos clientes especiales de bandejería (Activa)*: Diariamente se solicitan pedidos de bandejería por parte de clientes especiales, el aprendiz con base al cumplimiento compartido por parte de Planeación de Operaciones informa a los diferentes Planeadores de Distribución el estado de la mercancía como la cantidad a despachar por cada punto de venta, con el fin de tener un actual conocimiento del pedido y que se tenga en cuenta tiempos de despacho.
- *Programación semanal UEN Delecta (Activa)*: Cada viernes se solicita el pedido correspondiente a la semana próxima por cada zona, con esto el estudiante consolida un pedido total donde finalmente se refleja la cantidad requerida por referencia y se comparte a la Dirección de la UEN con el fin de poder realizar la distribución semanal.
- *Seguimiento programación UEN Delecta (Activa)*: La UEN Delecta realiza asignaciones semanales de los productos que deben ser distribuidos por CEDIS y Puntos de Venta, pero a falta de un seguimiento a los pedidos realizados, el aprendiz desarrolló como aporte una base de seguimiento a los pedidos para verificar que estos sean convertidos en traslados y previamente sean despachados, esto con el fin de informar el estado en que se encuentra la cantidad solicitada y así informar a los encargados de logística para que se distribuya lo pendiente, esto se realiza con información actualizada desde el sistema una vez son creadas las SOLPEDS correspondientes, se comparte a todas las personas partícipes del proceso de la UEN Delecta, principalmente a los encargados de la distribución.
- *S&OP Procesados (Activa)*: Este informe es el encargado de evidenciar las ventas facturadas en el sistema al día comparado directamente con el proyectado esperado del plan

de venta del mes actual de la UEN Procesados, además muestra los productos que se ven mayormente afectados y el porcentaje de DAM actual, diariamente se actualiza con información directa del sistema y con los días de venta actuales de proyección de venta, para informar a la jefatura de Planeación de Demanda y a la dirección de zona con el fin de que se conozca el estado actual de la UEN y se puedan tomar decisiones si es necesario.

- *S&OP Delecta (Activa)*: Al igual que el informe anterior, este es el encargado de evidenciar las ventas facturadas en el sistema al día comparado directamente con el proyectado esperado del plan de venta del mes actual de la UEN Delecta, además muestra los productos que se ven mayormente afectados y el porcentaje de DAM actual, diariamente se actualiza con información directa del sistema y con los días de venta actuales de proyección de venta, para informar a la jefatura de Planeación de Demanda y a la dirección de zona con el fin de que se conozca el estado actual de la UEN y se puedan tomar decisiones si es necesario.
- *Investigación indicadores económicos, macroeconómicos y agropecuarios (Activa)*: La jefatura de Planeación de Demanda tiene como objetivo desarrollar una predicción del mercado, por lo cual el aprendiz universitario con base a los conocimientos de investigación y de macroeconomía obtenidos en el transcurso de la carrera de Negocios Internacionales, realizó como aporte una investigación de indicadores con su respectivo histórico para comparar el comportamiento de todas las variables, las principales fuentes de información utilizadas fueron el DANE, Banco de la República y Banco Mundial.
- *Distribución UEN Procesados (Activa)*: Semanalmente se realiza la distribución de los productos solicitados en la programación correspondiente, pero si bien es cierto, no todo el producto es trasladado a las respectivos CEDIS o puntos de venta, por lo cual al estudiante le comparten la información de los productos que hicieron falta por distribuir,

con esto se encarga de organizar, recopilar y reasignar la cantidad pendiente por referencia, la información es compartida a la jefatura de Planeación de Demanda que tramita junto a los coordinadores la entrega final, esta función se realiza cada que es requerido, es decir, cada que se presente un gran pendiente a distribuir.

- *Cumplimiento reservas obligatorias UEN Pollo:* Debido al constante incumplimiento a la reserva del producto asignado por el área, se propuso aplicar un cumplimiento desarrollado por el aprendiz, a los productos que deben ser reservados y trasladados como obligatorios, se realiza por medio de la revisión a la hora en el sistema integrado, de esta forma se reporta a la dirección de zonas, a la jefatura de Planeación de Demanda, a todos los Planeadores de distribución y al gerente Comercial para que de forma inmediata se reserve el producto y se cumpla con lo estipulado, esta función se realiza diariamente en la base creada anteriormente por el estudiante para la creación de SOLPEDS.
- *Cumplimiento reservas obligatorias UEN Procesados:* Debido a la necesidad de rotación de producto en la UEN, se le solicitó al estudiante realizar el mismo seguimiento que se realiza a la UEN Pollo con el fin de garantizar las reservas de producto, la función se realiza cada vez que se asigne producto obligatorio y también es por medio de la base creada por el estudiante (SOLPEDS).

4. Impactos y limitaciones

Los principales impactos presentados por parte del estudiante están enfocados en la mejora de ciertas funciones, creación de bases de seguimiento y el desarrollo de investigaciones para la creación de estrategias en el área, estas fueron mencionadas anteriormente con mayor profundidad; en cuanto a las limitaciones, se presenta un factor constante en el proceso y es la falta de bases en

el manejo de la herramienta EXCEL y el sistema integrado de la empresa, debido al desconocimiento de su uso, el proceso es de doble aprendizaje y requiere más tiempo, pero al empezar a tener un estudio constante y mayor exploración de ambas herramientas, el estudiante transformó esta limitación en un aprendizaje, al día de hoy se sigue ampliando los conocimientos constantemente sobre estas herramientas.

5. Plan de Mejora

A continuación, se presentan los resultados de la práctica culminada desde una perspectiva analítica sobre el desarrollo de algunas funciones en el área de Planeación de Demanda, aunque el estudiante desarrolló diferentes mejoras y acciones en el transcurso de la práctica profesional, este se enfoca específicamente en un hecho reincidente de incumplimiento en la asignación de producto de la UEN Delecta, para su realización, se planteó un análisis de las causas y los problemas continuos expresados por la jefatura y dirección de la UEN, para así poder plantear una propuesta y planificación de los medios o la herramienta de mejora y finalmente, se compartió la información a los relacionados para su conocimiento y aplicabilidad del seguimiento (Villavicencio, et ál., 2017). Se espera que la base realizada disminuya la incidencia de incumplimiento, así teniendo un mejor manejo de la distribución, aumentando la efectividad de los traslados y finalmente garantizar la disponibilidad de producto en los diferentes CEDIS y puntos de venta. A continuación, se describe a detalle el proceso realizado:

5.1 Aspectos por mejorar

Desde un inicio de la práctica profesional, el aprendiz se relacionó con diferentes áreas como lo fue la UEN Delecta (especializada en carnes principalmente) realizando las respectivas

programaciones de producto asignado para cada zona del país, en el transcurso de este proceso se identificó que los Coordinadores de distribución no estaban reservando y trasladando el producto en su totalidad, que a su vez producía un mayor índice de faltantes en los centros de distribución como en los puntos de venta y finalmente una mayor frecuencia de salidas para trasladar el producto que no fue tomado, por lo que se identifican como aspectos a mejorar los siguientes:

1. Mejorar el cumplimiento de reserva y traslado del producto a los diferentes centros de distribución y puntos de venta.
2. Compartir el seguimiento al área de Planeación de Demanda para su conocimiento y así mantener la verificación de las solicitudes de pedido una vez culminada la práctica.

5.2 Metas

Una vez identificados los factores que deben mejorarse, se reunió el aprendiz con la jefatura de Planeación de Demanda y la dirección de la UEN Delecta, con el fin de establecer unos objetivos y en sí el medio para mejorar los problemas identificados, por lo que resultan las siguientes metas:

1. Aumentar el cumplimiento de reservas y traslados del producto previamente asignado en un 20% partiendo de la primera fecha de aplicación del seguimiento construido y de la asignación de producto.
2. Transferir la información necesaria para capacitar al 100% al Aprendiz Universitario que ingrese al área de Planeación de Demanda.

5.3 Acciones

Al plantear las metas establecidas para mejorar el problema identificado, el aprendiz se encargó de indagar la forma más óptima de generar una estructura, pero debido a que eran necesarias manejar herramientas antes no usadas como el sistema de la empresa, se le ofreció apoyo de apoyo por parte del Planeador de Operaciones para identificar las transacciones correctas a usar en el sistema además de su manejo, con el fin de tener el conocimiento para poder usarlos, además también se tuvo comunicación directa con el Inspector de Cargue y el Supervisor de Logística, los cuales brindaron apoyo en ampliar la información del manejo del sistema y la dinámica de los puntos de venta, con todo esto, el aprendiz propuso:

1. Crear una base de seguimiento automática, en la cual se registran las solicitudes de pedido correspondientes y se refleja inmediatamente si estas fueron atendidas, además de registrar la asignación de producto donde se refleja de forma inmediata los traslados realizados a la hora, esto con el fin de crear un reporte y comunicarlo a los coordinadores de distribución para asegurar que el producto sea reservado y trasladados.
2. Capacitar al Aprendiz Universitario que este próximo a ingresar y a quien interese, el manejo y funcionamiento del seguimiento, con el fin de que la acción perdure en el área y se pueda garantizar una mejora continua.

5.4 Indicadores

Una vez realizadas las acciones, se plantean indicadores para poder medir la optimización del proceso creado desde el primer día de su aplicabilidad hasta la culminación de la práctica del aprendiz universitario, por lo cual se identificaron los siguientes:

1. Indicador de mejora: Con el fin de conocer la mejora en la aplicación del seguimiento, se medirá de forma porcentual la diferencia entre el total de kilos asignados y el total de kilos trasladados desde la primera aplicación del seguimiento hasta el final, para así comparar la evolución.
2. Indicador de aprendizaje: Con el fin de calcular el nivel de aprendizaje del seguimiento aplicado, se medirá la cantidad de personas que aprenderán a realizar el proceso hasta la culminación de las prácticas.

5.5 Hacer y verificar

Una vez el seguimiento fue aplicado, se realizó un trabajo de revisión y verificación del proceso, por lo cual el aprendiz tuvo comunicación directa con el Inspector de Cargue para que este confirmara que el trabajo se estaba realizando de una forma adecuada y haciendo los reportes netamente necesarios, además, la dirección de la UEN Delecta, al estar enterada del seguimiento, estableció una verificación directa a cada asignación donde al tener un incumplimiento, se le informa inmediatamente a los coordinadores para hacer su debida gestión, en general se estableció lo siguiente:

1. Hacer la respectiva revisión por parte del Inspector de Cargue y dirección de la UEN Delecta para dar instrucciones inmediatas al evidenciar incumplimiento de traslados.
2. Realizar en el tiempo de capacitación del futuro Aprendiz Universitario (15 días) seguimiento al reporte para verificar su buen funcionamiento.

5.6 Responsable

El Aprendiz Universitario al tomar la iniciativa de aplicar una mejora en la UEN Delecta, se identifica como el responsable del proceso y encargado de la trascendencia de la información en el área de Planeación de Demanda.

5.7 Recursos

Para la realización de la base de seguimiento se utilizaron diferentes recursos como el apoyo del conocimiento de la jefatura de Planeación de Operaciones, la jefatura de Planeación de Demanda y el Supervisor de Logística, además de todos los recursos electrónicos relacionados, se describe a continuación:

1. Los principales recursos para la creación de la base fueron electrónicos que incluyen el equipo junto con los medios como Microsoft Excel y el sistema integrado de la empresa, además del conocimiento aplicado de las diferentes instrucciones de las diferentes jefaturas y guías.
2. El segundo recurso para implementar son las capacitaciones al futuro Aprendiz Universitario, que a su vez utilizará medios electrónicos y estrategias de aprendizaje para su desarrollo.

5.8 Cronograma de actividades

A continuación, se describe gráficamente el tiempo en el cual fue desarrollado el plan de mejora, iniciando cuando se iniciaron las prácticas empresariales hasta su culminación:

Tabla 1. *Cronograma del plan de trabajo*

Actividades	dic-22				ene-23				feb-23				mar-23			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Capacitación Planeación de Demanda	X															
Identificación de aspectos a mejorar		X	X													
Establecimiento de objetivos y metas				X	X											
Identificación de recursos y medios para aplicar la mejora						X	X									
Creación de base de seguimiento							X	X								
Ejecución del seguimiento								X	X	X	X	X	X	X		
Capacitación y entrega base seguimiento															X	
Verificación de correcta aplicabilidad																X

5.9 Cuadro resumen

La información previamente identificada se resume en el siguiente cuadro con el fin de conocer en breves datos el plan de mejora establecido por el Aprendiz Universitario a través del desarrollo de su práctica profesional:

Figura 2. *Cuadro resumen del plan de mejora*

Aspectos a mejorar	Metas	Acciones	Indicador	Hacer/Verificar	Responsable	Recursos
1. Mejorar el cumplimiento de traslado del producto.	1. Aumentar el cumplimiento de traslados del producto en un 20% partiendo del primer la primera fecha de aplicación.	1. Creación de base de seguimiento de pedidos y traslados.	1. El indicador de mejora, se refiere a la medición porcentual de la diferencia entre el total de kilos asignados y el total de kilos trasladados.	1. Realizar revisiones por parte del Inspector de Cargue y dirección de la UEN Delecta para dar instrucciones inmediatas al evidenciar incumplimiento de traslados.	Aprendiz Planeación de Demanda como apoyo a la UEN Delecta.	1. Recursos electrónicos que incluyen el equipo junto con los medios como Microsoft Excel y el sistema integrado de la empresa, además del conocimiento aplicado de las diferentes instrucciones por parte de los colaboradores.
2. Compartir el seguimiento al área de Planeación de Demanda para su conocimiento y aplicabilidad continua.	2. Transferir la información para capacitar al 100% al próximo Aprendiz Universitario	2. Capacitar al Aprendiz Universitario próximo a ingresar y a quien interese, el manejo del seguimiento.	2. Indicador de aprendizaje, se refiere a la cantidad personas que aprendieron el seguimiento.	2. Realizar en el tiempo de capacitación del futuro Aprendiz Universitario (15 días) seguimiento al reporte para verificar su buen funcionamiento.		2. Capacitaciones al futuro Aprendiz Universitario, que a su vez incluyen medios electrónicos y estrategias de aprendizaje.

Referencias

- CVOSOFT IT Academy. (2011). SAP MM Solped. CVOSOFT.com; CVOSOFT. <https://www.cvosoft.com/glosario-sap/sap-mm/solped-951.html#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20Solped,productos%20o%20contrataci%C3%B3n%20de%20servicios>.
- Muñoz Martínez, M., y Garay Garay, F. (2015). La investigación como forma de desarrollo profesional docente: Retos y perspectivas. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 41(2), 389-399.
- NUESTRO NEGOCIO | Distraves S.A.S. (s.f.). Consultado el 15 diciembre de 2022. Distraves.com. <https://distraves.com/nuestro-negocio/>
- Peña, T., Castellano, Y., Díaz, D., & Padrón, W. (2016). Las prácticas profesionales como potenciadoras del perfil de egreso: Caso: Escuela de Bibliotecología y Archivología de La Universidad del Zulia. *Paradigma*, 37(1), 211-230.
- QUIÉNES SOMOS | Distraves S.A.S. (s.f.). Consultado el 13 diciembre de 2022. Distraves.com. <https://distraves.com/quienes-somos/>
- Reporte de KPIs. 25 Sept. 2018. *Qué Es Y Cómo Crearlo*. TuDashboard. tudashboard.com/como-crear-un-reporte-de-kpis/. Consultado el 26 marzo de 2023.
- Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., y Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Acimed*, 20(4), 67-75.
- Villavicencio, D. X. P., Soler, V. G., y Bernabeu, E. P. (2017). *Metodología para elaborar un plan de mejora continua. 3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, (1), 50-56.