

**Mejora de la Calidad en la Gestión de Procesos Logísticos para la Prevención y
Reducción de Devoluciones en la Cadena de Suministro**

Autora:

María Paula Rodríguez Hernández

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Tutora:

Natalia Rojas

Bogotá D.C. Colombia

2023

**Mejora de la Calidad en la Gestión de Procesos Logísticos para la Prevención y
Reducción de Devoluciones en la Cadena de Suministro**

Plan de Mejora

**Universidad Santo Tomás
Facultad de Negocios Internacionales**

Autora:

María Paula Rodríguez Hernández

Área de practica:

Logística de Adhesivos

Bogotá D.C. Colombia

Septiembre 2023

Resumen

Henkel, fundada en 1876, es una multinacional alemana especializada en productos químicos para uso comercial e industrial. Destaca en tres áreas de negocio: Adhesive Technology, Beauty Care and Home Care. La división de Tecnología de Adhesivos es líder mundial y desempeña un papel clave en la transformación de diversas industrias.

Con más de 140 años de historia, Henkel es líder en las divisiones de Adhesivos, Cuidado de la Belleza y Cuidado del Hogar, con ventas de 22.397 millones de euros en 2022. La empresa tiene una plantilla global de más de 50.000 empleados y se destaca por su compromiso con la sostenibilidad, siendo reconocido internacionalmente como líder en este campo. (Henkel Colombiana, 2023)

Introducción

Henkel es una multinacional de origen alemán, especializada en la fabricación de productos químicos tanto para uso comercial como industrial. Fundada en el año 1876. La empresa sobresale en tres áreas fundamentales de negocio: *Adhesive Technology*, *Beauty Care* y *Home Care*. En particular, la división de Tecnología de Adhesivos se destaca como líder mundial en su mercado, contribuyendo de manera significativa a la transformación de diversas industrias. Esta dedicación no solo proporciona a sus clientes una ventaja competitiva, sino que también crea experiencias excepcionales para los consumidores.

Con un amplio portafolio tecnológico respalda marcas de confianza y soluciones de alto impacto, generando un valor sustancial para todos los interesados en nuestra compañía. Las soluciones de Henkel son esenciales en una amplia variedad de productos cotidianos, que abarcan desde la industria automotriz, la edición de libros y revistas, hasta la aviación, telefonía móvil, envases y embalajes, informática, mobiliario y electrodomésticos, entre otros.

En el contexto colombiano, *Adhesive Technology* tienen una presencia diversificada que abarca desde el sector de consumo, donde se proveen soluciones para manualidades, uso profesional y construcción, hasta el ámbito industrial, donde brindan adhesivos para el mantenimiento, reparación y ensamblaje de equipos originales en sectores que incluyen vehículos, electrónica, aeroespacial, minería y bienes de consumo, entre otros. (Henkel Colombinana, 2023)

Contenido

1. La Empresa	6
1.1. Aspectos Generales	6
1.1.1. Misión	6
1.1.2. Visión	7
1.1.3. Valores.....	7
1.2. Ubicación Geográfica	7
1.3. Estructura Organizativa.....	9
1.3.1. Organización de la unidad de negocio	9
1.3.2. Estructura organizativa del área de Logística de Adhesivos en Colombia.....	9
1.4. Departamento en el que se desarrolla la practica	10
1.4.1. Análisis FODA.....	11
2. Plan de Mejora	13
2.1. Planteamiento Principal del Plan de Mejora	13
2.2. Importancia, limitaciones y alcance del plan de mejora	15
2.3. Objetivo general.....	16
2.3.1. Objetivos específicos	17
3. Contenido del plan de mejora	17
3.1. Propuesta de mejora	17
3.1.1. Flujo funcional de despacho de la mercancía.....	20
3.1.2. Modelo de formato de inspección	20
4. Conclusiones	21
5. Seguimiento de las prácticas profesionales.....	23
6. Bibliografía	23

1. La Empresa

1.1. Aspectos Generales

Henkel, fundada en 1876 por Fritz Henkel, es una empresa global que se destaca en tres áreas comerciales: tecnología de adhesivos, cosméticos y cuidado del hogar. Con marcas sólidas, invención y tecnología de punta, Henkel lidera tanto en el mercado de consumo como en el industrial en estas tres divisiones. Henkel Adhesive Technologies es líder mundial en el mercado de adhesivos. Además, en las divisiones de Beauty Care y Laundry & Home Care, Henkel se posiciona como líder en numerosos mercados y categorías en todo el mundo.

Con más de 140 años de exitosa trayectoria, en 2022, Henkel reportó ventas por valor de 22,397 millones de euros en el ejercicio. Esto corresponde a un crecimiento nominal del 11.6% y a un importante crecimiento orgánico de las ventas del 8.8%. La empresa cuenta con una plantilla global de más de 50 000 empleados, convirtiéndolo en un equipo diverso y entusiasta. Henkel se enorgullece de su sólida cultura corporativa y de sus valores compartidos, los cuales impulsan su compromiso con la sustentabilidad. Esto ha llevado a Henkel a destacarse en múltiples índices y clasificaciones internacionales como un líder reconocido en este ámbito. (Henkel Colombiana, 2023)

1.1.1. Misión

Nuestro propósito expresa lo que nos une a todos en Henkel: *Pioneers at heart for the good of generations*. Somos un equipo diverso de más de 50,000 colegas en todo el mundo, que nos esforzamos por enriquecer y mejorar la vida todos los días a través de nuestros productos, servicios y soluciones. Nuestro propósito se construye a partir de nuestras raíces y lleva un legado de larga data de innovación, responsabilidad y sostenibilidad en el futuro. Nuestros valores compartidos y compromisos de liderazgo guían nuestras decisiones y acciones todos los días. (Henkel Colombiana, 2023)

1.1.2. Visión

Construiremos sobre nuestro espíritu pionero, conocimiento y recursos para dar forma a un futuro con propósito para las próximas generaciones. Con nuestra innovación y tecnología, creamos valor para los clientes y consumidores, llevamos el éxito a nuestros equipos y somos una fuerza para el bien en el mundo. (Henkel Colombiana, 2023)

1.1.3. Valores

Nuestros valores guían todas nuestras acciones, decisiones y comportamientos. Diariamente, necesitamos tomar muchas decisiones en un entorno altamente volátil. Al mismo tiempo, somos muy diversos: venimos de diferentes marcos culturales y tenemos experiencias distintas, operamos en mercados e industrias diferentes. Es por ello que valores claros que son compartidos, comprendidos y vividos por todos en Henkel son tan importantes para nuestro éxito futuro. (Henkel Colombiana, 2023)

1.2. Ubicación Geográfica

Henkel al ser una multinacional tiene su casa matriz ubicada en Düsseldorf, Alemania. Cuenta con empleados en 124 países lo que le permite una fuerte presencia en mercados emergentes y maduros. (Henkel Colombiana, 2023)

Para el caso de Colombia, su domicilio principal se encuentra en Bogotá D.C. en la calle 17 N° 68B-97, cuenta con la planta de producción de tecnología de adhesivos en la Autopista Sur Km 17. Sibaté. Y tiene subcontratación de bodegas para el área de adhesivos ubicadas en el Km 2 Vía Funza Siberia en el Parque Industrial Argelia, bodega 13 y del mismo modo cuenta con subcontratación de bodegas para el área de cosmética ubicada en el Parque Empresarial Lógica 2 Autopista Medellín Bogotá. Tenjo- Cundinamarca.

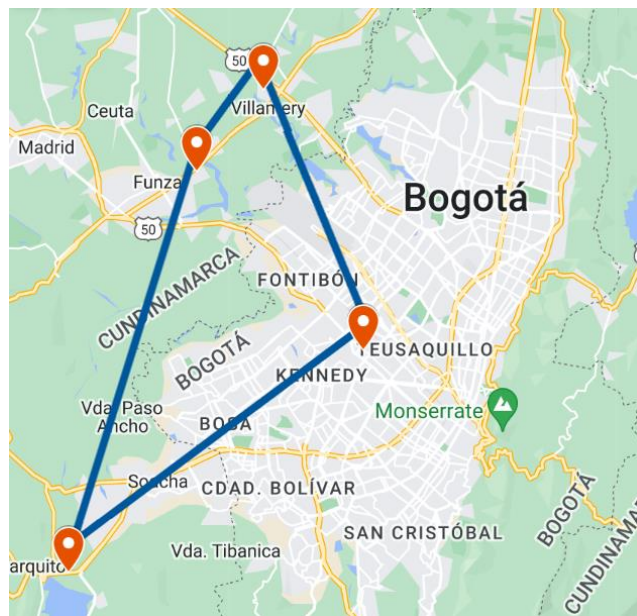


Ilustración 1: Elaboración propia con Google Maps, Ubicaciones de Henkel Colombiana S.A.S. (2023). Recuperado de: [Copia de Sedes henkel - Google My Maps](#)

1.3. Estructura Organizativa

1.3.1. Organización de la unidad de negocio

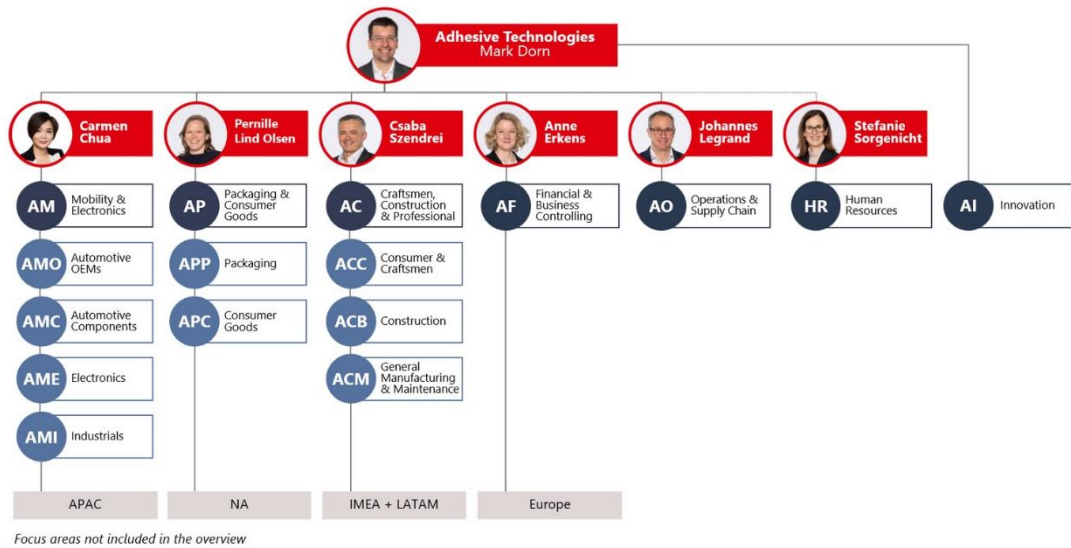


Ilustración 2: Organización de la unidad de negocio. Henkel (2023).
Tomado de: [Henkel Adhesives \(henkel-adhesives.com\)](https://henkel-adhesives.com)

1.3.2. Estructura organizativa del área de Logística de Adhesivos en Colombia

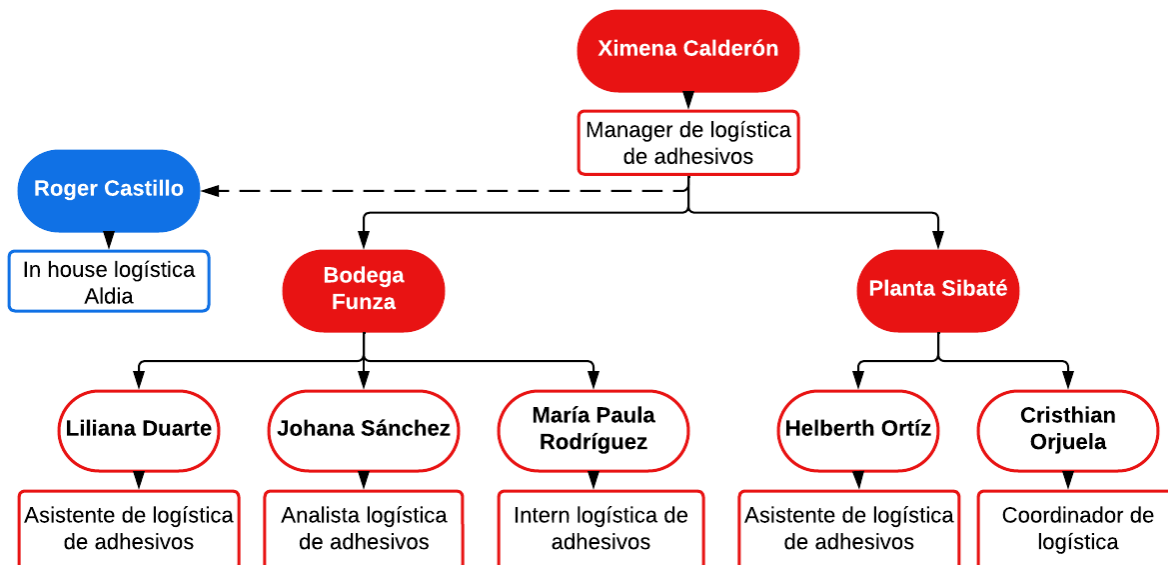


Ilustración 3: Organigrama del área de adhesivos (2023). Elaboración propia

1.4. Departamento en el que se desarrolla la practica

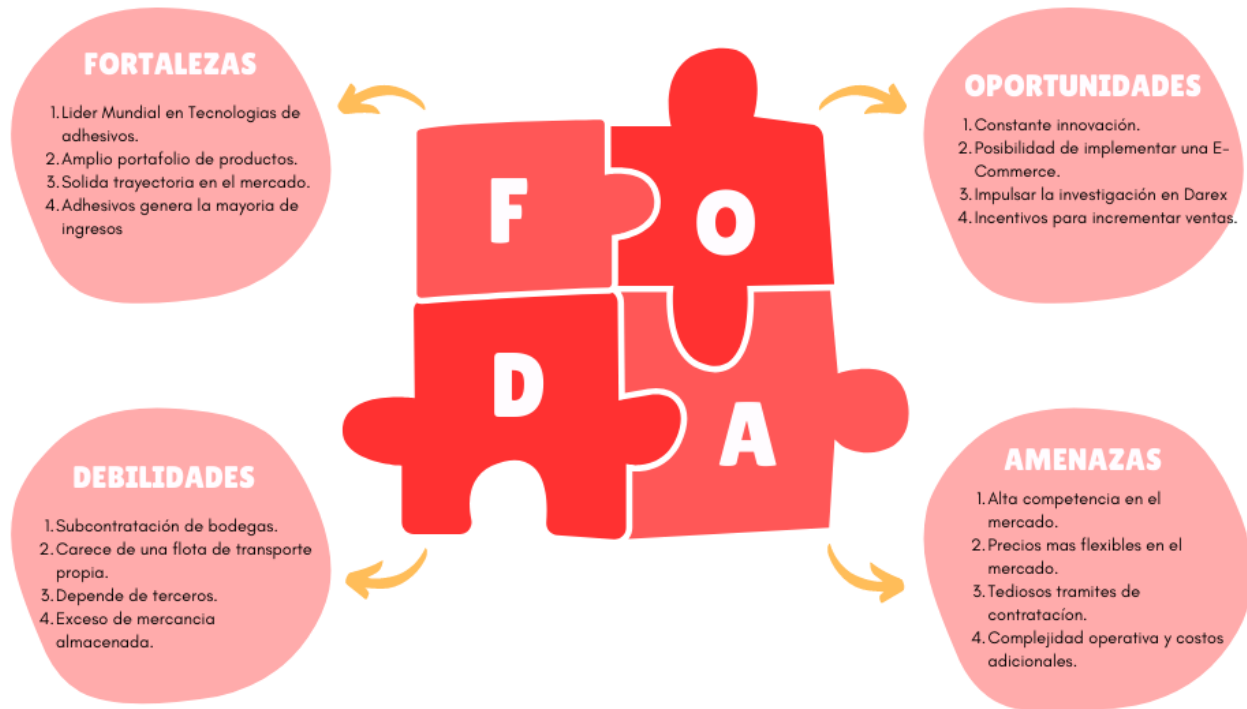
Adhesive Technologies lidera los mercados actuales y da forma al futuro a través de sus adhesivos, selladores y recubrimientos funcionales. su portafolio de productos industriales está organizado en cinco Marcas que agrupan tecnologías similares: Loctite, Bonderite, Technomelt, Teroson y Aquence. Para los mercados de consumo y profesionales, nos enfocamos en cuatro marcas: Pritt, Loctite, Ceresit y Pattex. (Henkel Colombiana, 2023)

El área de logística de adhesivos es responsable de planificar, ejecutar y controlar el flujo eficiente de los productos e información desde el punto de origen hasta el punto de consumo. Su objetivo principal es asegurar que los productos estén disponibles, en buenas condiciones y en las cantidades necesarias. Supervisa y coordina todas las actividades relacionadas al almacenamiento, adquisición, control de inventario y distribución de materias primas, así como de productos terminados también, se encarga de seleccionar y coordinar los medios de transporte mas adecuados para mover los productos de forma eficiente, asimismo brinda información precisa y oportuna por medio de WMS que permite monitorear los productos, comunicarse con clientes e intercambiar información con otras áreas de la empresa, como Customer Service, calidad o ventas con el objetivo de garantizar una coordinación eficiente.

Dentro de las funciones del practicante se encuentra hacer seguimiento a las entregas realizadas bajo la modalidad de paquetería para que lleguen dentro de los plazos estimados y notificar al área de Customer Service en caso de haber alguna novedad para poder darle seguimiento y continuidad a la novedad con el fin de darle solución al cliente bien sea, enviando nuevamente los productos en condiciones óptimas o haciendo una nota crédito en favor del cliente. También brinda soporte al jefe del área en cuestión de alimentar indicadores de logística en las bodegas de adhesivos para llevar un control de despachos, mercancía recibida, peso, facturación, ocupación en las bodegas e incrementos en tarifas de transporte u otros recargos y

finalmente hace reportes mensuales sobre las devoluciones que se presentan en el mes detectando la causa y dando una descripción breve del inconveniente.

1.4.1. Análisis FODA



*Ilustración 4: Análisis DOFA Henkel área de adhesivos. (2023).
Elaboración propia*

El FODA es una herramienta utilizada para evaluar la situación actual de una empresa, proyecto o situación. Consiste en identificar las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas relevantes para la entidad en cuestión. En ese orden de ideas, al realizar el análisis FODA se pudo evidenciar lo siguiente:

- **Fortalezas:**

1. Henkel, como líder mundial en adhesivos, destaca por la superior calidad de sus productos en comparación con otras marcas del mercado.

2. Gracias a su amplio portafolio de productos, Henkel posee la capacidad de satisfacer las demandas de diversos mercados.
3. Las marcas de Henkel han construido una sólida trayectoria en el mercado, lo cual les permite contar con un nicho de clientes bien definido e identificado.
4. El negocio de adhesivos es el sector que genera mayores ganancias para la empresa en su conjunto.

- **Oportunidades:**

1. Henkel se destaca por su constante enfoque en la innovación, lo que les permite incursionar en nuevos mercados mediante el uso de tecnologías y la investigación de vanguardia.
2. Existe una oportunidad para que Henkel establezca su propio comercio electrónico y venda sus productos directamente, en lugar de hacerlo a través de otras tiendas minoristas.
3. Henkel tiene el potencial de impulsar nuevos desarrollos en Darex, una subsidiaria que proporciona selladores y recubrimientos de alto rendimiento para la industria del embalaje metálico.
4. A través de estrategias de incentivos aprobadas por el departamento de ventas, Henkel podría estimular a sus clientes para aumentar su consumo.

- **Debilidades:**

1. Henkel no cuenta con una bodega propia, ya que utiliza servicios de subcontratación, lo que limita su control directo sobre el personal encargado de las labores de picking y packing.

2. Henkel no dispone de una flota de transporte propia, por lo tanto, depende de empresas externas de transporte para cubrir sus necesidades logísticas.
3. Al depender de terceros, existe un mayor riesgo de pérdida, daño y manipulación de la mercancía.
4. La cantidad de mercancía almacenada excede la capacidad disponible en la bodega.

- **Amenazas:**

1. En el mercado existen marcas como Sika o Afix, dedicadas a la construcción y adhesivos, lo que las convierte en competidores directos de Henkel en esa categoría.
2. Los precios de los productos de Henkel pueden ser más altos para los consumidores en comparación con otras marcas.
3. Los extensos trámites de contratación de personal de bodega representan un factor desalentador para Henkel a la hora de considerar tener su propia instalación de almacenamiento.
4. Establecer una flota de transporte exclusiva para la empresa representa un desafío significativo, tanto en términos de costos adicionales como de complejidad operativa.

2. Plan de Mejora

2.1. Planteamiento Principal del Plan de Mejora

Con el firme propósito de potenciar nuestra operativa y fomentar una constante evolución en la optimización de nuestros procedimientos logísticos, hemos llevado a cabo una evaluación de las devoluciones que han quedado registradas en el lapso comprendido entre enero y junio del año 2023. Este ha permitido trazar un plan de acción integral, enfocado con especial atención en dos

de nuestras divisiones comerciales que actualmente enfrentan diversos desafíos en sus respectivos procesos. Las divisiones señaladas son la 1B, la cual despliega sus actividades en torno a los adhesivos utilizados en el ámbito de la construcción, y la 1E, responsable de los adhesivos destinados al sector automotriz.

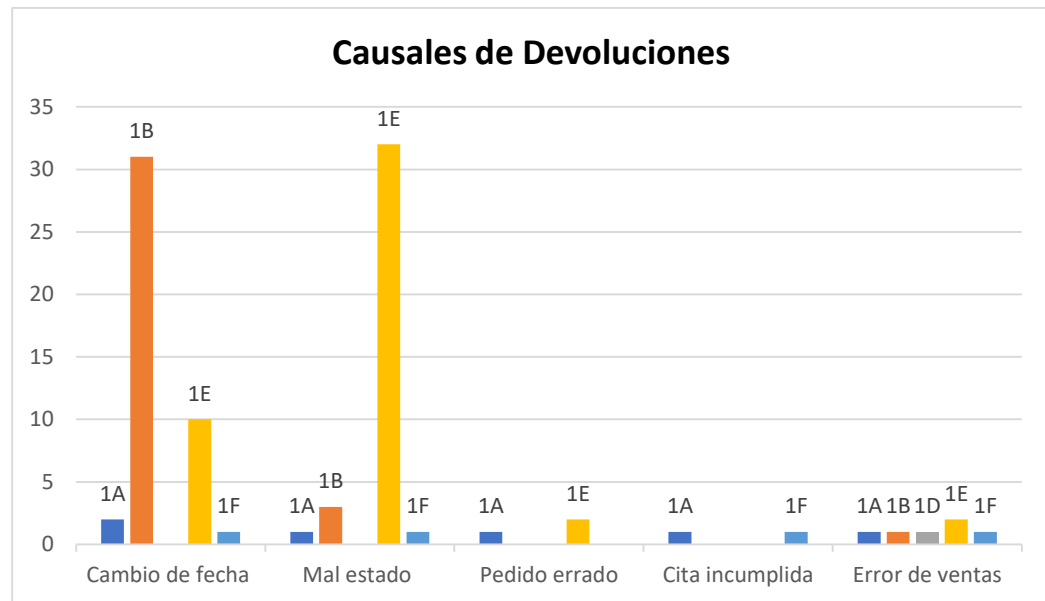


Ilustración 5: Causales de devoluciones del área de adhesivos. (2023). Elaboración propia

La representación gráfica ofrece un claro panorama de la situación, evidenciando que las divisiones 1B y 1E sobresalen de manera significativa en el ámbito de las devoluciones. No obstante, en el caso de la división 1B, las devoluciones registradas están primordialmente relacionadas con modificaciones de fechas. Esta circunstancia se origina mayoritariamente en la naturaleza de nuestros clientes en esta división, que son almacenes de cadena con horarios y restricciones estrictas en la recepción de pedidos. Esta particularidad a menudo conduce a situaciones en las cuales la entrega no puede efectuarse según lo programado, resultando en costos adicionales y la necesidad de reprocesar el pedido para su re entrega.

Por el contrario, la división 1E presenta un patrón de devoluciones principalmente asociado al estado deficiente de los productos. Esta problemática podría atribuirse a diversos

factores, tales como una manipulación inadecuada durante el proceso de embalaje, errores de fabricación que afectan la calidad de los productos, o incluso problemas relacionados con el aseguramiento insuficiente de la carga al momento de su carga en los vehículos de transporte. Estos factores han convergido para generar una tasa de devoluciones significativas en esta división, lo que subraya la necesidad de implementar medidas necesarias para mejorar la calidad y el proceso de manipulación de los productos en su etapa de embalaje y transporte.

2.2. Importancia, limitaciones y alcance del plan de mejora

Con el objetivo de mitigar las tasas de devolución en las divisiones 1B y 1E, resulta esencial implementar medidas más efectivas. En el caso de la división 1B, es imperativo mejorar la planificación de las citas de entrega, garantizando la entrega puntual de la mercancía en el día y hora acordados para prevenir costos adicionales y reprocesamientos internos en la organización. Por otro lado, en relación con la división 1E, se propone la implementación de inspecciones aleatorias en los procesos de embalaje para verificar el cumplimiento de los parámetros preestablecidos por los responsables del embalaje, y asegurar que el proceso de carga en los vehículos se realice con meticulosidad, garantizando un adecuado aseguramiento de la carga antes de su traslado.

En lo que respecta a las limitaciones a la propuesta, es esencial subrayar que el departamento de logística no asume la responsabilidad de programar las citas de entrega con los clientes. Por lo tanto, se requiere la colaboración del departamento de Servicio al Cliente para llevar a cabo la coordinación de las entregas. Sin embargo, es relevante señalar que el departamento de Servicio al Cliente opera con una carga de trabajo considerable, lo que ocasionalmente puede dar lugar a omisiones en la programación de las citas, generando un potencial cuello de botella en los procesos. No obstante, en caso de que el departamento de Servicio al Cliente pueda priorizar la programación de citas de entrega como parte de sus actividades principales, el departamento de logística podría realizar los envíos con la confianza de

que el cliente recibirá los productos en el plazo estipulado. Esta mejora en la coordinación tendría el beneficio adicional de reducir la necesidad de iniciar un seguimiento de devoluciones si la entrega no se completa según lo planificado.

En relación a las inspecciones aleatorias, una vez que la carga haya sido ubicada dentro del camión, los empleados de la bodega no contarán con la autorización para acceder al vehículo. Esto se fundamenta en la política de cobertura de riesgos laborales (ARL) de la empresa, que excluye cualquier eventualidad que pueda acontecer fuera de las instalaciones de la bodega, incluso dentro del compartimiento del camión. No obstante, se plantea la posibilidad de implementar un protocolo específico al concluir la carga de la mercancía en el vehículo. Dicho procedimiento establecería que el conductor del camión lleve a cabo una inspección final con el objetivo de verificar que la carga se encuentra debidamente asegurada. Asimismo, se requerirá que el conductor complete un formato que certifique la adecuada inmovilización de la mercancía. Esta medida surge como un medio preventivo destinado a evitar potenciales desaciertos o rectificar el alojamiento de la carga, garantizando su seguridad integral.

Con respecto al alcance del plan de mejora, se anticipa que, mediante las propuestas, se logrará una reducción inicial del 20% en las devoluciones durante los primeros meses, y se proyecta un incremento constante en esta mejora con el tiempo. Además, se espera que se reduzcan significativamente los reprocesos relacionados con el retorno de la mercancía y las quejas de los clientes.

2.3. Objetivo general

Implementar medidas efectivas para la prevención y reducción de devoluciones, contribuyendo así a una mayor eficiencia y satisfacción en la cadena de suministro.

2.3.1. Objetivos específicos

- Identificar las causas de las devoluciones a través de la plataforma Lotus, que mantiene un registro detallado de todas las devoluciones realizadas.
- Emitir un comunicado dirigido al área de Servicio al Cliente con el objetivo de fomentar una comunicación más eficaz en cuanto al agendamiento de citas de entrega. En dicho comunicado se solicitará que se dé prioridad a la programación de citas dentro de las tareas habituales de dicha área.
- Llevar a cabo inspecciones aleatorias en la carga previa al proceso de embalaje, con el propósito de asegurar el cumplimiento de los procedimientos y la buena manipulación de la mercancía.
- Establecer un formulario destinado a que el conductor realice una verificación de que la carga ha sido debidamente asegurada y no presenta ningún tipo de daño en la mercancía.

3. Contenido del plan de mejora

3.1. Propuesta de mejora

El plan de mejora tiene como objetivo primordial la optimización de la calidad en los procesos logísticos, con un enfoque específico en la reducción de las devoluciones. Como se ha señalado previamente, se han identificado desafíos en dos divisiones, en particular en la división 1B. En este contexto, se ha observado una alta incidencia de reprogramaciones en las fechas de entrega. Estas reprogramaciones se deben, en ocasiones, a que el departamento de Servicio al Cliente asume la responsabilidad de agendar las citas, lo que conlleva a situaciones en las que los camiones llegan para despachar la mercancía sin una cita programada, o desconocen los días en que algunos establecimientos están preparados para recibir la mercancía. Ante esta problemática, se plantea una solución que consiste en fortalecer la comunicación con el área de Servicio al Cliente, solicitando que prioricen la tarea de agendar citas como parte de sus responsabilidades

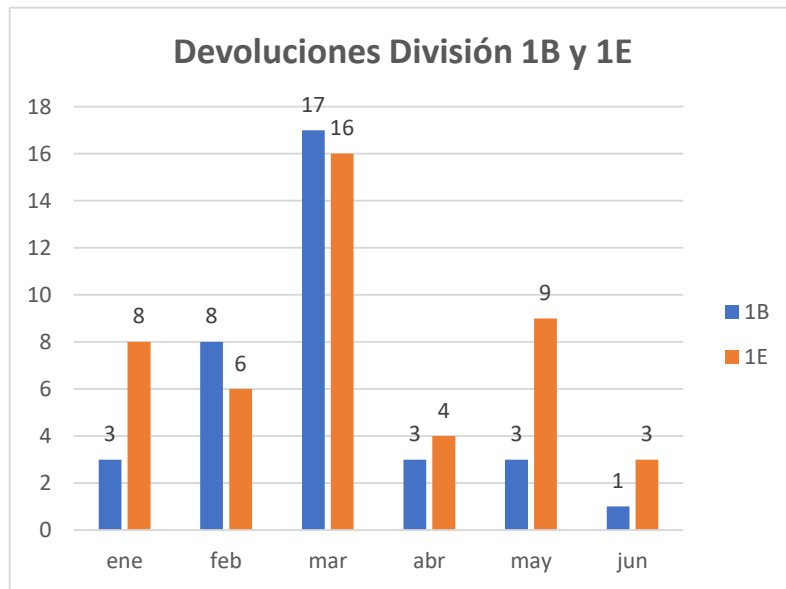
habituales. Además, se apuesta a que esta información se comparte de manera inmediata con el departamento de Logística tan pronto se concreta una fecha de entrega con el cliente.

Durante el período comprendido entre enero y junio, se documentaron un total de 31 devoluciones, generando sobrecostos evaluados en \$1,260,440 pesos. Con la implementación de la propuesta de mejora, se proyecta una disminución inicial del 20% en las devoluciones debido a cambios en las fechas programadas, lo que se traduciría en un ahorro de \$250,088 pesos durante los primeros meses. Se espera que este porcentaje de reducción se incremente progresivamente con el tiempo, lo que conllevará una disminución más sustancial en los sobrecostos ocasionados por los ajustes en las fechas de entrega.

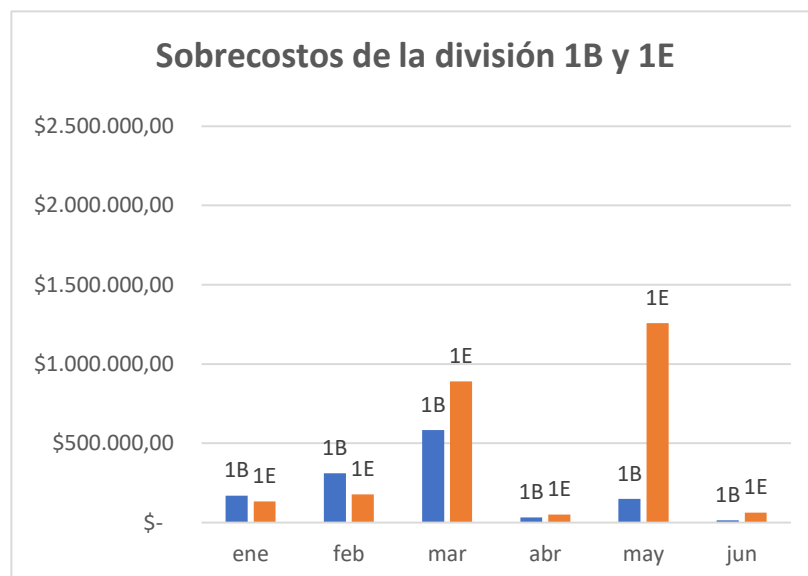
En el caso de la división 1E, se identificó que una de las principales causas de las devoluciones radicaba en el estado deficiente en que llegaba la mercancía al cliente, lo que motivaba la negativa de recepción o la solicitud de devolución. Frente a este desafío, se propone la implementación de inspecciones aleatorias en el proceso de embalaje con el fin de asegurar que los trabajadores manipulen la mercancía de manera adecuada durante dicho proceso. No obstante, se debe tener en cuenta que, en algunos casos, el deterioro de la mercancía puede producirse debido a las condiciones de transporte en el camión. En estas situaciones, los trabajadores de la bodega no tienen la posibilidad de realizar una verificación en el interior del camión, en virtud de las restricciones de la (ARL), que no cubre eventos fortuitos cuando los empleados se encuentran dentro del vehículo. Sin embargo, se plantea la viabilidad de solicitar al conductor del camión que efectúe una última inspección de la mercancía antes de su partida hacia el destino final. En este sentido, se le solicitará completar un formulario que certifique que la mercancía se encuentra debidamente asegurada y que no presenta ningún daño en el momento de la carga.

Durante el primer semestre del año en curso, se registraron un total de 46 devoluciones debidas al deterioro de la mercancía, generando un costo adicional de \$2,572,585 pesos. La implementación de las inspecciones aleatorias propuestas tiene como objetivo principal una

reducción inicial de los costos adicionales del 20% durante los primeros meses, lo que equivaldría a un ahorro de \$514,517 pesos. Además, se proyecta una tendencia descendente continuada en estos costes a medida que avanza el tiempo.



*Ilustración 6: Devoluciones Divisiones 1B y 1E primer semestre. (2023).
Elaboración propia.*



*Ilustración 7: Sobrecostos Divisiones 1B y 1E primer semestre. (2023).
Elaboración propia*

3.1.1. Flujo funcional de despacho de la mercancía

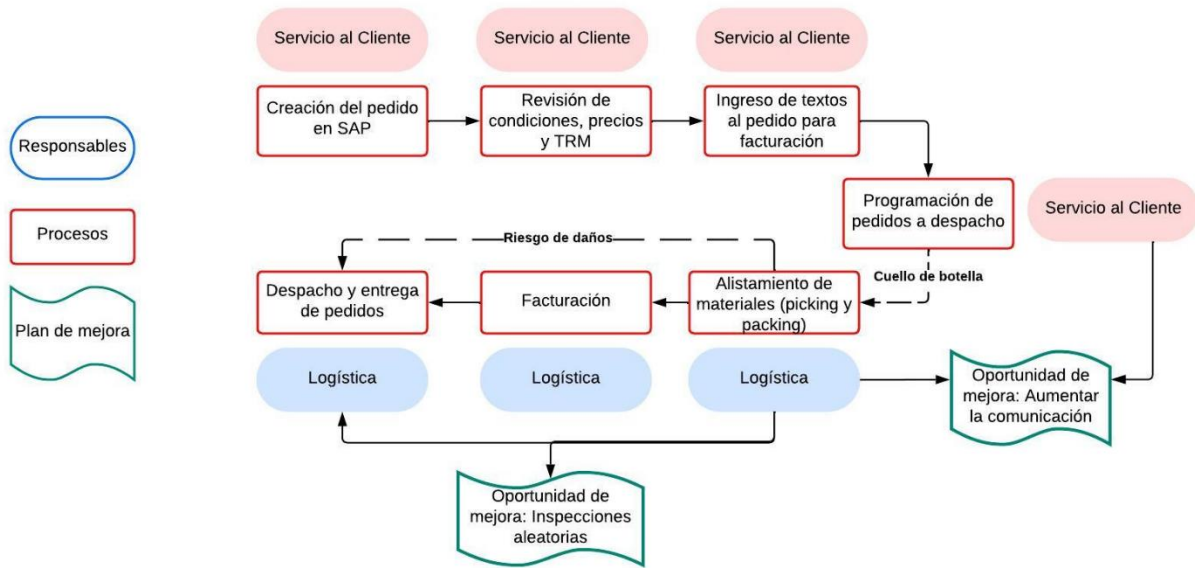


Ilustración 8: Flujo funcional de despacho de mercancía. (2023). Elaboración propia

En la ilustración N° 8 se visualizan claramente las áreas involucradas y se señalan los momentos en los cuales se identifican oportunidades para mejorar el flujo operativo en las dos áreas que revelan un potencial significativo de mejora, beneficiando así a las divisiones 1B y 1E, que enfrentan desafíos destacados. Para abordar los problemas identificados en la 1B, se requiere una mayor comunicación entre los departamentos de Servicio al Cliente y Logística. Esto permitirá que, tan pronto como Servicio al Cliente confirme una cita de entrega, Logística pueda proceder con el alistamiento de la mercancía.

Por otro lado, para abordar los desafíos de la división 1E, se implementarán inspecciones aleatorias en las etapas de picking y packing, en conjunto con la introducción de un formulario que el conductor del camión deberá completar para certificar la correcta seguridad de la mercancía. Esta estrategia busca optimizar el proceso y garantizar que la mercancía se encuentre adecuadamente asegurada.

3.1.2. Modelo de formato de inspección

Formato de inspección al interior del vehículo			
Doc. Remitente	118188121	Fecha	1/04/2023
Datos del inspector			
Nombres y Apellidos	Nelson Gutiérrez	Cedula	796216678
Telefono	3167859067	Transportadora	Apix
Listado de inspección			
A continuación, marque una "X" junto a cada elemento para indicar SI cumple o NO cumple con las observaciones especificadas.			
Observaciones	SI	NO	
1.¿ Se realizó un uso optimo del espacio disponible dentro del vehículo?	X		
2. ¿Alguna estiba se encuentra en mal estado?		X	
3. ¿La mercancía cuenta con papel paletizable suficiente?	X		
4. ¿Evidencia fugas en algun producto?		X	
5. ¿La mercancía se encuentra asegurada con cuerdas de amarre y fijación con trinquete	X		
6. ¿La mercancía se puede deslizar al interior del camión con facilidad?		X	
7. ¿Evidencia alguna caja, tambor o isotanque en mal estado?		X	
Observaciones	No hay novedades		
Firma Inspector Vehículo	Firma Funcionario Henkel		
			

Ilustración 9: Prototipo de formato de inspección. (2023). Elaboración propia

4. Conclusiones

Durante mi período de seis meses de prácticas profesionales en Henkel, adquirí un conocimiento profundo sobre el funcionamiento del negocio de adhesivos, así como de los procesos internos que abarcan desde la etapa previa a la venta hasta la posterior, además de

comprender las plataformas que la empresa emplea para sus operaciones diarias. Estas plataformas incluyen Lotus de IBM para el registro de novedades relacionadas con los adhesivos, SAP MM para el control integral de inventarios, despachos y la contabilización de pedidos, y la plataforma de Aldia Logística para realizar seguimientos de entregas mediante la modalidad de paquetero.

Tuve la oportunidad de observar de cerca los procesos de recolección y embalaje en el almacén de adhesivos, y contribuí a mantener un ambiente ordenado y seguro, asegurándome de que no hubiera productos dañados, estibas en mal estado y que las rutas de evacuación estuvieran siempre despejadas de mercancía. Asimismo, brindé apoyo en el cierre mensual, verificando las entregas realizadas. También mantuve una comunicación constante con los transportistas para supervisar el estado de las mercancías devueltas que aún no han sido recibidas en el almacén de adhesivos. Adicionalmente mensualmente ejecuté reportes donde se detallan las causas de las devoluciones dándole soporte a mi jefe inmediato y en mi rol diario, colaboré activamente en la recopilación y análisis de los KPI del área de logística a nivel nacional en Colombia.

Además, durante mi período de prácticas, identifiqué desafíos en diversos procedimientos cotidianos. Aprovechando la información confiada por mi equipo de trabajo y los informes mensuales que elaboraba para mi jefe directo, que detallaban las causas de las devoluciones, llevé a cabo una investigación exhaustiva para identificar las áreas de negocio que enfrentaban mayores dificultades, analizar sus raíces, sus limitaciones, importancia, oportunidades de mejora y cuantificar los recursos dedicados a reprocesos.

A partir de esta investigación, desarrollé un plan de mejora destinado a optimizar la calidad de los procesos logísticos internos, eliminar los puntos de congestión entre el departamento de Servicio al Cliente y Logística, y reducir los gastos adicionales derivados de las devoluciones.

5. Seguimiento de las prácticas profesionales

A continuación, presento el cronograma de actividades realizadas durante el período del 16 de enero al 16 de julio de 2023 en el departamento de logística de adhesivos de la empresa Henkel.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES AREA LOGÍSTICA DE ADHESIVOS																											
Actividades	Meses																										
	1	2	3	4	5	6	7																				
Inducción Steps																											
Reunion con las areas de trabajo para conocer como funciona el negocio																											
Visita a la bodega de logística de adhesivos																											
Familiarizacion con las plataformas que el area utiliza en el día a día																											
Notificar al transportista por correo electrónico que devuelva la mercancía a la bodega para reintegrarla al inventario.																											
Dar soporte en el cierre de mes con las entregas																											
Emitir informes mensuales sobre las novedades en devoluciones presentadas																											
Hacer inspecciones a la bodega																											
Registro de información para una base de KPI																											
Hacer seguimiento de las entregas por la modalidad de paqueteo																											

Ilustración 10: Cronograma de actividades área de logística de adhesivos. (2023). Elaboración propia

6. Bibliografía

Henkel Colombiana. (2023). Esto es Henkel. Recuperado de:

<https://www.henkel.com.co/compania>

Henkel Colombiana. (2023). Pioneers at Heart for the Good of Generations. Recuperado de: <https://www.henkel.com.co/compania/cultura-corporativa>

Henkel Colombiana. (2023). Henkel en Colombia. Recuperado de:
<https://www.henkel.com.co/compania>

Henkel Colombiana. (2023). Unidades de Negocios. Recuperado de:
<https://www.henkel.com.co/marcas-y-negocios>

Henkel Colombiana. (2023). Nuestras Marcas Tecnológicas. Recuperado de:
<https://www.henkel.com.co/marcas-y-negocios/adhesive-technologies/quienes-somos>

Rodríguez. M. (2023) Sobrecostos enero a junio. Henkel. Recuperado de: G:\Mi
unidad\Plan de mejora Henkel\Plan de mejora