

PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA
FARMAZONA-PANAMÁ.



FELIX AMADEO COLMENARES REYES

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS
VILLAVICENCIO
2017

PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA
FARMAZONA-PANAMÁ.

FELIX AMADEO COLMENARES REYES

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Administrador de Empresas
Agropecuarias

Directora
Adm. KAREN LORENA MUÑOZ ESPITIA
Administradora de Empresas Agropecuarias

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS
VILLAVICENCIO

2017

Autoridades Académicas

P. JUAN UBALDOLÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

P. MAURICIO CORTÉS GALLEGO, O.P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. FERNANDO CAJICÁ GAMBOA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Dra. YULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Dr. MIGUEL ANDRÉS RIVEROS ROMERO

Decano Facultad de Administración de Empresas Agropecuarias

Nota de Aceptación

MIGUEL ANDRÉS RIVEROS ROMERO

Decano Facultad de Administración de Empresas Agropecuarias

KAREN LORENA MUÑOZ ESPITIA

Directora trabajo de Grado

MIGUEL ANDRÉS RIVEROS ROMERO

Jurado

JESÚS ALEJANDRO GARTNER TREJOS

Jurado

Villavicencio, 1 de agosto del 2017

Contenido

Resumen.....	6
1. Planteamiento del problema de investigación.....	7
2. Justificación.....	8
3. Objetivos.....	9
4.1 Objetivo general	9
4.2 Objetivos específicos.....	9
5 Marco conceptual	10
6 Metodología.....	13
7 Resultados.....	14
7.1 Farmazona	14
7.1.1 Visión.....	14
7.1.2 Misión.....	14
7.1.3 Estrategia.....	15
7.2 Industrias a las que rirve.....	15
7.2.1 Farmacéutica y medica	15
7.2.2 Agroquímicos.....	15
7.2.3 Automotriz	16
7.2.4 Industrial	16
7.2.5 Consumo	16
7.2.6 Calidad	16
7.3 It Soluciones.....	17
7.3.1 Detalles de la operación de órdenes de venta.....	18
7.3.2 Detalle de la operación de entrada de órdenes de compra o inventario	19
Conclusiones	20
Referencias bibliográficas	21

Resumen

El presente trabajo recoge la experiencia como opción de grado en investigación internacional desarrollada para optar al título de Administrador de Empresas Agropecuarias de la Universidad Santo Tomás de Villavicencio. En él se describe la importancia de la administración en la gestión logística y el manejo de estos procesos en FARMAZONA, empresa de gestión logística en la zona libre del canal de Panamá

Palabras Claves: Canal de Panamá, Farmazona, Gestión Logística

1. Planteamiento del problema de investigación

Tomando como punto de partida las conferencias recibidas en el periplo internacional desarrollado por la facultad de Administración de Empresas Agropecuarias de la Universidad Santo Tomás en Villavicencio, y la visita posterior a la zona del canal de Panamá, y en particular a la empresa Farmazona, el operador logístico más grande de Centroamérica y el caribe, surge el interés de indagar la importancia de la Administración en los procesos logísticos que se desarrollan en esta importante compañía, considerando que cada vez más esta variable se constituye en una variable importante en la gestión de marketing y de permanente seguimiento por parte de los financieros de las organizaciones.

2. Justificación

Analizar los procesos administrativos empleados en la gestión de los procesos logísticos que se desarrollan en Farmazona es importante toda vez que esta variable es cada vez más sensible en la mezcla de mercadeo de las promesas de valor, especialmente las de bienes físicos, y también ya que en muchos casos estos procesos determinan un alto porcentaje de participación en el total de costos de un producto.

Estos temas son importantes para un Administrador de Empresas Agropecuarias puesto que en un mundo cada vez más globalizado la gestión de estos procesos garantiza entregas oportunas y mejoras en la competitividad de nuestras organizaciones.

La empresa Farmazona fue escogida, ya que, de las visitadas, fue la que más interés despertó, al ofrecer una amplia gama de servicios logísticos y de valor agregado, contribuyendo en la gestión del proceso logístico en la industria Farmacéutica, Electrónica, Automotriz, entre otras con una gran gama servicios logísticos y resultados reales para el almacenaje, distribución y comercialización de sus productos.

3. Objetivos

4.1 Objetivo General

Describir los procesos de Gestión logística de Farmazona, zona libre Canal de Panamá

4.2 Objetivos Específicos

- ✓ Describir algunas variables empresariales de la empresa
- ✓
- ✓ Identificar los servicios ofrecidos por Farmazona para la gestión logística

5 Marco conceptual

Gerente de Abastecimiento

Dirige las compras de una organización. Responsable de ubicar fuentes de abastecimiento de recursos, seleccionar proveedores, negociar contrataciones. Coordinación con la gestión de materiales y de producción para asegurar la entrega a tiempo de los materiales adecuados. Es fuente de datos primarios para el análisis de aumento de los niveles de servicio a menores costos. (Movint, 2011)

Gerente de Almacenamiento

Debe lograr una operación eficiente de las instalaciones de almacenamiento comercial o industrial o de centros de distribución. Gestión de las actividades internas de recepción y depósito de mercaderías, inventario y reclamos. Involucra las actividades externas de seguimiento de pedidos, reposición de inventario y despacho. Responsable de presupuesto, servicio al cliente, operación de instalaciones y equipo. Administración global de la gestión de inventario, productividad, eficacia y prevención de faltantes para asegurar la obtención de los requerimientos del cliente. (Movint, 2011)

Gerente de Análisis de Sistemas

Realiza el soporte de análisis de información en la gestión de la planificación y los procesos logísticos. Abarca el diseño, el desarrollo y la implementación de los métodos y procedimientos de recopilación de datos y de elaboración de informes. Función de coordinación técnica y asesor interno en lo referido a necesidades y requisitos del procesamiento de datos. Produce soluciones tecnológicas para resolver problemas de usuarios. (Movint, 2011)

Gerente de la Cadena Logística Integral

Revisa los procedimientos y advierte las oportunidades de mejorar la fluidez de la producción, el abastecimiento, el almacenamiento, la distribución y la presupuestación financiera para obtener las necesidades de distribución del producto. Dirige las acciones de control de costos, de reducción de desvíos, de servicio al cliente y de seguridad. Toma decisiones que afectan al movimiento, depósito y procesamiento del inventario. (Movint, 2011)

Gerente de Logística

Abarca una variedad de funciones logísticas que incluye a operaciones de almacenamiento y distribución, pronóstico, planeamiento, sistemas logísticos, servicio al cliente y compras. Gestión del personal del área. Dirige las operaciones cotidianas. Coordina la tercerización de operaciones con proveedores logísticos y otros participantes de la cadena de abastecimiento. (Movint, 2011)

Gerente de Logística Internacional

Trabaja muy vinculado con producción, marketing y compras para crear cadenas de abastecimiento de importación y exportación eficientes en tiempo y costo. Se responsabiliza por el manejo técnico de las particularidades del transporte internacional: multimodalidad, documentación compleja, regulaciones aduaneras diversificadas, desarrollo de estrategias de distribución y de relaciones con los intermediarios logísticos. Funciona como un solucionador de problemas, interviniendo en los problemas inherentes al movimiento de cargas en largas distancias y al mantenimiento de inventarios en múltiples países. (Movint, 2011)

Gerente de Inventarios

Desarrolla e implementa planes para optimizar costos de inventario y metas de servicio al cliente en plantas, centros de distribución y/o bocas minoristas. Se responsabiliza por el pronóstico de necesidades, analizando los patrones de movimientos, despliegue de productos, informes de rendimiento y resolución de desvíos. Trabaja con las gerencias de compras y logística para establecer los lotes óptimos de compra, las metas de inventario y los objetivos de rotación (Movint, 2011)

Gerente de Producción

Supervisa la producción en una planta. Responsable de los ingenieros de producción, los subproductores, los operadores de producción y de equipamiento de planta. Coordina la programación de la producción, el control de calidad, los requerimientos laborales, los requerimientos de insumos y el inventario de productos terminados. Gestión de costos dentro del área de producción. (Movint, 2011)

Gerente de Software de Logística

Gestión de los componentes tecnológicos de la distribución, comprendiendo los sistemas operativos de almacenamiento, las comunicaciones electrónicas y los sistemas de toma de pedidos, y los

sistemas de soporte. Diseña herramientas para aumentar las mediciones de productividad. Desarrolla sistemas que sustentan la toma de decisiones aplicados al análisis y la optimización de la logística y el transporte. (Movint, 2011)

Gerente de Transportes

Dirige los sistemas de transporte propio, contratado y tercerizado. Gestión del personal y las operaciones para asegurar la eficiencia y puntualidad de los despachos entrantes y salientes. Planifica y asegura el equipamiento necesario para la estiba, la carga y la entrega de los productos. Responsable de la programación, el ruteo, el presupuesto, la recepción de cartas de porte y la negociación de contrataciones. Trabaja con transportistas y agentes de carga internacional para sincronizar el flujo de productos a través de fronteras y aduanas. (Movint, 2011)

Gestión de la cadena de abastecimiento – SCM

Gestión de la cadena logística entendida como servicio dado por un grupo de empresas comprometido con la satisfacción del consumidor final. (Movint, 2011)

Gestión de calidad total – TQM

Filosofía de gestión que involucra a los sectores de servicios y a los proveedores, además de los sectores productivos y comerciales de una empresa, en la obtención de estándares de calidad ofrecidos al cliente (Movint, 2011)

6 Metodología

El presente documento es fundamentalmente de tipo descriptivo y recurrió a información cualitativa, la información de tipo primaria fue recabada en trabajo de campo realizado en Panamá en el mes de diciembre de 2016, directamente en las instalaciones de la compañía y fuentes secundarias de información tomadas de referencias en internet.

7 Resultados

7.1 Farmazona

Farmazona es el operador logístico más grande de Centroamérica y el Caribe y desde el corazón del mundo, Zona Libre de Colón, Panamá, pone a disposición de sus clientes una amplia gama de servicios logísticos y de valor agregado, con más de 49 años de servir a la industria Farmacéutica, Electrónica, Automotriz, entre otras con una gran gama servicios logísticos y resultados reales para el almacenaje, distribución y comercialización de sus productos.

Cuenta con más de 400 empleados quienes están prestos a desarrollar y diseñar la mejor plataforma logística que cubra las necesidades de sus clientes, que garantice entregas eficientes, rápidas y con valor agregado. Para lo cual aprovechan los grandes incentivos fiscales, la posición geográfica y estratégica de la Zona Franca más grande del mundo. (FarmaZona, s.f.)

7.1.1 Visión

Empresa innovadora y líder del mercado logístico internacional, con servicios de clase mundial, comprometida con la calidad total y la superación de las expectativas de los clientes a través de un excelente equipo humano y tecnología de vanguardia. (FarmaZona, s.f.)

7.1.2 Misión

Ejecutar los procesos logísticos para nuestros clientes con calidad, eficiencia, rapidez y flexibilidad; alcanzando ventajas mutuas y el mas alto retorno de la inversión. (FarmaZona, s.f.)

7.1.3 Estrategia

Diseñar y desarrollar plataformas logísticas que vallan de acuerdo a las necesidades de cada cliente en cada una de las industrias en la cual se desempeñan y no ofrecer un paquete Standard de servicios.

Ofrecer servicios logísticos, resultados y valor agregado reales a cada industria sin diferenciación, ya sea industrial, electrónicos, tecnología, farmacéutica, agroquímicos, automotriz, etc. (FarmaZona, s.f.)

7.2 Industrias a las que sirve

7.2.1 Farmacéutica y Medica

La industria de cuidados de la salud o farmacéutica requiere de servicios logísticos especializados y desarrollados a la medida de cada cliente proporcionado una gama de servicios y personal especializado para el almacenamiento, control de calidad y el valor agregado que requiere cada uno de los clientes: Temperatura controlada, cuartos refrigerados y áreas especializadas para cada uno de los diferentes productos que se manejan en esta industria. El equipo involucrado garantiza cuidados de la salud e incluye Aseguradores de Calidad (QA) y Asuntos Regulatorios y profesionales de logística que aseguran el cumplimiento de las necesidades y servicios logísticos específicos que demanda la industria de la salud. Ya sea para farmacéuticas, equipos médicos, suplementos quirúrgicos o salud animal. (FarmaZona, s.f.)

7.2.2 Agroquímicos

La Compañía cuenta con el personal calificado y las bodegas adecuadas para el manejo especializado que requiere el almacenamiento y despacho de productos peligrosos o contaminantes. Desde pequeñas cajas hasta tanques de 55 galones con productos agroquímicos y contaminantes, ofrece servicio especializado y se despacha de acuerdo a los requerimientos internacionales para el manejo de mercancía peligrosa. (FarmaZona, s.f.)

7.2.3 Automotriz

Para este tipo de Industria Farmazona se enfoca en servicios logísticos y estratégicos, que van desde el almacenamiento y distribución desde un diminuto tornillo hasta un vehículo nuevo y cada una de las necesidades que esta industria demanda. Ofrece un real servicio de logística expreso, para despachos de pedidos urgentes overnight y un equipo especializado en el empaque adecuado de estos productos, tales como computadoras electrónicas y parabrisas. (FarmaZona, s.f.)

7.2.4 Industrial

Se cuenta con diseños y soluciones logísticas a la medida del sector industrial para el almacenamiento, manejo de inventario y despachos de Montacargas, Equipo de Pesado, Tuberías, Sistemas industriales de A/C, Productos aislantes, y adicional, todo esto apoyado a reales soluciones logísticas de repuestos. (FarmaZona, s.f.)

7.2.5 Consumo

Debido a alta rotación y volumen de operación que genera la industria consumo se ha optimizado y mejorado la cadena de suministro de sus clientes con la distribución de sus productos en el mercado latinoamericano y en las islas del caribe. Los productos de consumo masivo requieren un servicio logístico eficiente y estratégico para poder llegar a los consumidores finales de la forma más rápida, Farmazona ha logrado desarrollar plataformas logísticas que son una excelente respuesta para que sus clientes puedan llegarles a sus consumidores finales. Ya sean productos de consumo, tales como bebidas, o de alto valor como electrónicos, se aseguran los más altos niveles de seguridad y manejo. (FarmaZona, s.f.)

7.2.6 Calidad

Debido a que la calidad es una obsesión para Farmazona, se cuenta con un departamento de gestión de calidad, liderado por un Gerente de Calidad y formado por profesionales farmacéuticos,

inspectores y analistas de control de inventarios y procesos que se aseguran que se cumplan y que se sigan los procedimientos de las certificaciones con las que cuenta:

Buenas Prácticas de Manufacturas – GMP

Buenas Prácticas de Almacenamiento – GSP

ISO 9001. (FarmaZona, s.f.)

Y por supuesto la satisfacción total del cliente. Para planificar, control y mejora continua de la calidad y servicio al cliente cuentan con:

1. Tablero de control de pedidos y procesos, en el cual los clientes a través de la web tienen acceso total para monitorear o hacer tracking a sus órdenes y saber en todo momento el nivel de desempeño en cada actividad o proceso logístico.
2. Indicadores de desempeño definidos para cada cliente específico, de acuerdo a los requerimientos de calidad y necesidades de cada uno. Mismos que son administrados por Gerentes de Cuentas y Analistas de Calidad.
3. Gerentes de Cuenta y Representantes de Servicio al Cliente , asignados para cada cliente. En cada uno de los procesos se utilizan tecnologías de punta para ejecutar los mismos con eficiencia, rapidez y a la vez permitan medir el desempeño y estar en constante optimización. (FarmaZona, s.f.)

7.3 It Soluciones

Farmazona es una empresa en la cual la tecnología es una de sus principales fortalezas y ventajas sobre la competencia. Con una solución ERP completa y softwares de Manejo y Administración de bodegas (WMS), está en la disponibilidad de ofrecer un proceso de integración rápido con cualquier software utilizado en el mundo, brindándole ventajas a sus clientes al poder acceder a información que ellos necesitan en tiempo real y con los más altos estándares de seguridad para garantizar la confidencialidad. (FarmaZona, s.f.)

J.D. Edwards One World es una solución que les da a las organizaciones la libertad de elegir como pueden consolidar o armar sus aplicaciones internas y como estas pueden colaborar con sus socios y clientes a través de la cadena de suministros para incrementar la ventaja competitiva.

Este software tiene un paquete complete de herramientas para el ingreso de ordenes o pedidos, manejo de inventario, facturación, financiero, aprovisionamiento y manejo de materiales directo, manejo de la información de los clientes, logística y distribución, permitiendo proveer un mejor servicio al cliente e incrementar eficiencias operativas.

En Farmazona se han desarrollado aplicaciones que permiten hacer rastreo o seguimiento rápido, recibir alertas o notificaciones en tiempo real de la finalización de los procesos, una completa integración con el sistema de manejo y administración de almacén (WMS) y, capacidades para efectuar Intercambio Electrónico de Datos (EDI) utilizando conexión FTP o HTTPS par mayor y mejor seguridad.

Hoy, los clientes pueden tener acceso en tiempo real a su información en cualquier momento y en cualquier lugar donde se encuentren, incrementando la productividad y proveyéndoles ventaja competitiva en un mercado de colaboración. (FarmaZona, s.f.)

7.3.1 Detalles de la operación de órdenes de venta

1. Ingreso de Ordenes o Pedidos: Es posible descargar ordenes utilizando un archive común con la información requerida a través de un protocolo HTTPS o FTP. También es posible ingresar órdenes directamente en nuestro sistema utilizando nuestra página de Internet.
2. Órdenes o Despachos Pendientes: Podemos manejar órdenes pendientes para permitir liberaciones automáticas tan pronto el inventario esté disponible, dándole al cliente la flexibilidad de liberar órdenes parciales.
3. Selección y Empaque de Pedidos: Cuando la orden es ingresada, un e-mail automático es enviado a la bodega para dar aviso que una nueva orden ha sido colocada, indicando la prioridad de la misma. También, los estatus de las mismas son cambiados para permitir filtros y reportes rápidos.

4. Facturación: Cuando la orden ha sido seleccionada y empacada un correo automático es enviado al departamento de Servicio al Cliente para que procesen la documentación con la Administración de la Zona Libre de Colon.

5. Embarque o Despacho: Mientras la documentación está siendo procesada, nosotros nos estamos preparando para el cargue o en espera de las instrucciones finales para la liberación y despacho de la orden. Cuando el proceso termina un correo automático puede ser transmitido a nuestros clientes con la información requerida.

6. Rastreo: Todos estos pasos pueden ser rastreados en una pantalla que está disponible para todos nuestros clientes y Gerentes de Cuentas. En esta pantalla usted puede ver cuantos días de demora en cada status o proceso en todo el ciclo de la orden o pedido.

7.3.2 Detalle de la operación de Entrada de Órdenes de Compra o Inventario

1. Ingreso de la Orden de Compra: Also we can upload PO using different ways:
 - a. Interfases por Intercambio Electrónico de Datos de Entrada: La OC es descargada en nuestro sistema en el momento en que la OC es enviada al proveedor o algo similar.
 - b. Interfases de Intercambio Electrónico de Datos de Salida: La OC es generada en nuestro sistema utilizando una proyección y es transmitida al cliente para ser procesada.
 - c. Ingreso Manual: utilizando la documentación del embarque para el ingreso manual
2. Proceso de Verificación: Este proceso manual es para validar que las cantidades físicas de producto coinciden con las cantidades facturadas o en los documentos de embarque. Cuando este proceso es concluido, un nuevo archivo puede ser enviado mediante interfase a nuestros clientes para confirmarles la recepción del inventario o OC.
3. Proceso de Ubicación: Este tarea es efectuada utilizando terminales de radio frecuencia (RF terminals). Es el movimiento físico del área proceso de verificación a la ubicación de la mercancía en los racks o estanterías.

Conclusiones

Es amplia y profunda la literatura existente sobre gestión logística y administración de la cadena de suministros, pese a ser un tema relativamente reciente en las operaciones empresariales, si se le compara con actividades empresariales tales como la producción, el marketing o las finanzas.

La gestión logística es considerada cada vez con un mayor valor estratégico en las organizaciones, pues qué sería de las empresas con productos con altos estándares de calidad y múltiples beneficios para sus consumidores si existiesen fallas en los servicios de entrega o disponibilidad de los productos.

Resulta muy complejo para una organización encargarse de manera eficiente de su gestión logística, sobre todo cuando de penetrar y tranzar en mercados globales se trata, por ello es preferible encargar esta responsabilidad a firmas especializadas y de exclusividad en este servicio.

Como reflexión final es importante para el futuro administrador de empresas agropecuarias tomar especial interés en esta variable, pues en nuestro caso muchos productos son altamente perecederos y una eficiente administración de este proceso es vital para entregar los productos en condiciones óptimas.

Referencias bibliográficas

Ballou, R. H. (2004). *Logística administración de la cadena de suministro*. México D.F.: Pearson.

FarmaZona. (s.f.). *Calidad*. Obtenido de farmazona.com:
<http://www.farmazona.com/esp/default.asp?codigo=quality>

FarmaZona. (s.f.). *Farmaceutica y Medica*. Obtenido de farmazona.com:
<http://www.farmazona.com/esp/default.asp?codigo=ind1>

FarmaZona. (s.f.). *IT Soluciones*. Obtenido de farmazona.com:
<http://www.farmazona.com/esp/default.asp?codigo=it>

FarmaZona. (s.f.). *Quienes somos*. Obtenido de farmazona.com:
<http://www.farmazona.com/esp/default.asp?codigo=about>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, L. M. (2010). *Metodología de la investigación* (5a ed.). México D.F.: Mcgraw-Hill.

Movint. (07 de Abril de 2011). *Glosario Términos Logísticos*. Obtenido de movint.es:
<http://www.movint.es/glosario-terminos-logisticos/>