

PLAN DE MEJORA COMPAÑÍA CARNES FINAS LAS PALMAS
AREA DE LOGISTICA Y DISTIBUCION

Presentado por

SANTIAGO BARON GONZALEZ

Dirigido por: Miguel Antonio Alba

Trabajo de grado para optar al titulo de Negociador Internacional

BOGOTA D.C

2024

Universidad Santo Tomas
Facultad De Negocios Internacionales

AGRADECIMIENTOS

A mi mama SANDRA MILENA por se mi apoyo constante, por sus consejos, por su dedicación, por su amor incondicional, por sus sacrificios que hoy se ven reflejados en todos mis logros, por su paciencia y por creer y confiar siempre en mí, este nuevo logro en mi vida es de los dos TE AMO MAMA

A mi papa EDGAR GUILLERMO porque sin sus consejos y su esfuerzo, su apoyo incondicional no habría sido posible alcanzar este triunfo.

A mis abuelos y a mis tíos por brindarme su apoyo incondicional día a día y porque siempre estuvieron presentes.

A los profesores que me acompañaron y me orientaron en todo el proceso de mi carrera porque con sus conocimientos dejaron una gran enseñanza en mi vida.

Pero sobre todo a DIOS porque sin él no hubiera sido posible realizar los pasos adecuados para llegar hasta donde estoy hoy en día.

RESUMEN

El presente trabajo busca dar a conocer de manera puntual el desarrollo que ha logrado la empresa carne finas las palmas a lo largo de su trayectoria y experiencia, de la misma manera como sus directivos se han enfocado en cada día mejorar sus procesos y de esta manera poder ser líderes en el mercado con un servicio que cuente con los mejores estándares de calidad lo que permita fidelizar sus clientes y prestar un servicio impecable.

De la misma manera se busca identificar las oportunidades de mejora que tiene la compañía para poder expandirse a lo largo ya ancho del país, y teniendo en cuenta lo anterior se estableció un plan de mejora que va a contribuir a llevar a la compañía a otro nivel.

OBJETIVOS

Objetivo General: Fortalecer el área de logística y distribución para garantizar el cumplimiento de los pedidos en los tiempos adecuados con la mejor calidad y asegurando la satisfacción del cliente y de esta manera poder obtener un 50% mínimo de fidelización.

Objetivos Específicos:

1. Realizar el diagnóstico de las condiciones actuales de los procesos de logística y distribución de la empresa carnes finas las palmas.
2. Diseñar estrategias que permitan el mejoramiento de la competitividad de la empresa carnes finas las palmas
3. Elaborar el plan de mejoramiento del servicio de logística y distribución que permita mejorar los canales de actuales de distribución y de esta manera generar un incremento en las ventas.

TABLA DE CONTENIDO

Agradecimientos.....	2
Resumen.....	3
Objetivos.....	4
Tabla de contenido.....	5
Lista de figuras.....	6
Introducción.....	7
LA EMPRESA.....	8
Aspectos Generales.....	8
Misión.....	9
Visión.....	9
Valores.....	9
Ubicación Geográfica.....	10
Estructura Organizativa.....	11
Descripción del cargo.....	12
DOFA.....	13
Actividades realizadas en la práctica.....	14
Planteamiento Plan de mejora.....	15
Contenido Plan de mejora.....	17
Conclusiones.....	20

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de ubicación de la compañía.....	8
Figura 2. DOFA de la compañía.....	11

INTRODUCCION

El presente trabajo busca realizar un análisis profundo de la compañía Carnes Finas las Palmas, que nos permita identificar de manera clara y precisa los procesos que maneja la compañía, así como sus objetivos tanto a largo como mediano y corto plazo e identificar las acciones que permitan cumplir con los objetivos propuestos de la compañía.

Por otro lado, mediante de este trabajo identificare las oportunidades de mejora que tiene la compañía en sus procesos especialmente de Logística y que le puedan generar mayor crecimiento y expansión de la compañía en el mercado local, regional, nacional con aras de la internalización.

I. PRESENTACION LA EMPRESA

La empresa Carnes Finas Las Palmas S A S es una empresa que fue constituida como SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA y se dedica a Comercio al por menor de carnes (incluye aves de corral) productos cárnicos pescados y productos de mar en establecimientos especializados.

La empresa Carnes Finas Las Palmas S A S tiene como domicilio principal de su actividad la dirección, Transversal 80 g No 2- 22 en la ciudad de BOGOTA, BOGOTA. El teléfono de Carnes Finas Las Palmas S A S es el 6014122771. Esta empresa fue constituida como SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA y se dedica a Comercio al por menor de carnes (incluye aves de corral) productos cárnicos pescados y productos de mar en establecimientos especializados.

Carnes Finas Las Palmas S A S es una empresa en Colombia, con sede principal en Bogotá D.C. Opera en Carnicerías sector. La empresa fue fundada en 29 de octubre de 2009. Actualmente emplea a 9 (2022) personas. En sus últimos aspectos financieros destacados, Carnes Finas Las Palmas S A S reportó cae de ingresos netos of 2,88% en 2021. Su Activo Total registró crecimiento negativo of 30,32%. El margen neto de Carnes Finas Las Palmas S A S aumentó 2,51% en 2021.

VISIÓN

Ser la empresa líder en ventas, comercialización y surtido de productos cárnicos de origen bovino y porcino de óptima calidad para el desarrollo de sus actividades gastronómicas, satisfaciendo y cumpliendo con las necesidades de nuestros clientes, siendo los mejores aliados brindándoles un producto de calidad y con un excelente servicio

MISIÓN

Para el año 2026, seremos reconocidos a nivel nacional e internacional en la distribución de productos cárnicos y ganado bovino en pie y a nivel regional estaremos proyectados como uno de los mejores proveedores y distribuidores de productos cárnicos para casinos, colegios, restaurantes, hoteles, clubes y catering. portando siempre nuestro sello de óptima calidad y excelente servicio.

VALORES

Los valores de la carne finas las palmas están basado en la confianza y la responsabilidad, los principales valores que fomentamos en nuestra empresa son:

- Transparencia
- Puntualidad
- Diferencia
- Excelencia
- Escucha
- Honestidad
- Responsabilidad
- Respeto
- Lealtad

PRINCIPIOS

Compromiso, trabajo en equipo, proactividad, cumplimiento, disposición

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

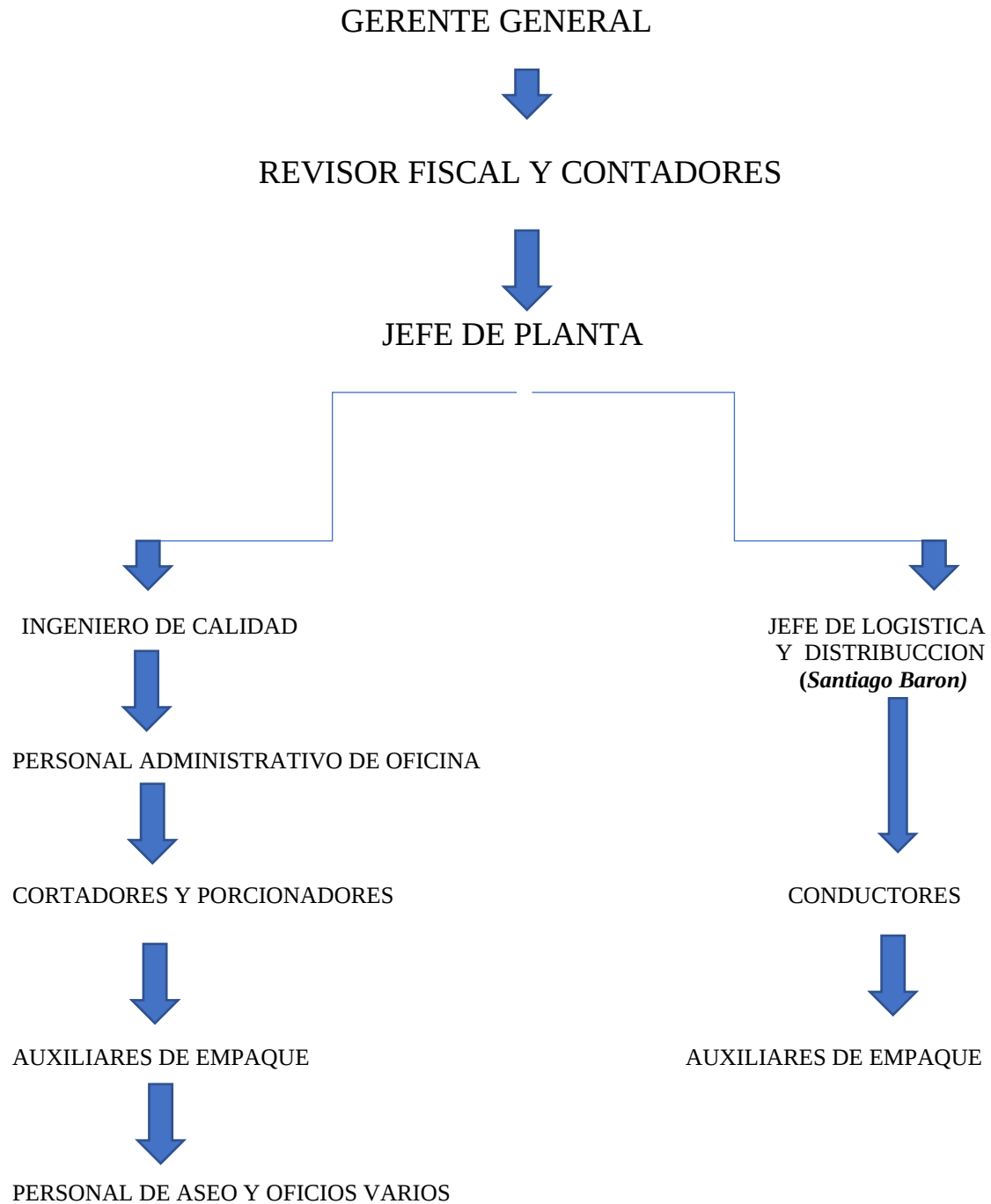
Actualmente CARNES FINAS LAS PALMAS tiene su distribuidora y punto de venta en TV 80 G #2-22, Bogotá

figura 1. Mapa de ubicación de la compañía



Fuente: Google Maps. (23 de octubre de 2023). Ubicación geográfica de carnes finas las palmas

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



DESCRIPCION DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Gerente: Encargado de supervisar y coordinar todas las operaciones en las que se rige la empresa. es apoyado por el revisor fiscal

Revisor fiscal y contadores: Se encarga de ejercer la vigilancia de los procesos contables y financieros de la Compañía.

Jefe de planta: Se encarga de coordinar las actividades relacionadas con el proceso de producción, así como de la calidad, la logística y las compras.

Ingeniero de calidad: Se encarga de los sistemas de gestión y control de calidad es el encargado de realizar constante seguimiento a los sistemas de gestión y se encarga de asegurar la calidad e inocuidad.

Jefe de Logística y distribución: (practicante Santiago Baron Gonzalez) Se encarga de controlar la distribución de los productos y materias primas, es el responsable que todos los pedidos lleguen al lugar correcto y en los tiempos adecuados, adicionalmente debe garantizar la satisfacción del cliente final.

Cortadores y porcionadores: Se encargan de la manipulación y conservación de los productos, son lo que realizan los diferentes cortes de las postas de carne y se preocupan por la conservación de los productos hasta que lleguen al consumidor final.

Auxiliar de Empaque: Se encarga de empacar los productos de manera óptima y adecuada siempre preservando los procesos de calidad de los productos.

Conductores: Se encargan de realizar el transporte de la mercancía conservando la cadena de fría y los estaderos de calidad de todos y cada uno de los productos.

Figura No 2 . DOFA de la compañía



fuente propia

II. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRACTICA PROFESIONAL DIRIGIDA o PASANTÍA

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Revisión de los procesos de logística de la compañía	Seguimiento a cada uno de los procesos que se realizan en la compañía, como recibo y despacho y mercancía
Actualización de los formatos de recibo y salida de mercancía	Teniendo en cuenta los proceso que actualmente está desarrollando la compañía, actualizar los formatos acordes a las necesidades que se van presentando a diario.
Sistematización de los procesos del área de logística y distribución de la organización	En aras de tener en control de todos los procesos se adelantará la sistematización y de esta manera poder tener mayor control de las actividades y así mismo poder identificar las oportunidades de mejora que se puedan presentar.
Ampliar los canales de distribución	Adelantar las acciones necesarias para poder ampliar los canales de distribución, teniendo en cuenta los canales de comercialización con los que cuenta la organización
seguimiento continuo a los clientes	Realizar encuestas de satisfacción a fin de poder tener retroalimentación lo que contribuye a la implementación del plan de mejora
Fortalecer el equipo de distribución y logística	Realizar capacitaciones continuas al equipo de trabajo

III. PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

Objetivo general: Acompañar a la empresa carnes finas las palmas en los procesos de cumplimiento de todos los pre requisitos y documentación requerida para poder abrir los canales de exportación y de esta manera lograr que la empresa incursione en los mercados internacionales con un productos de excelente calidad para que se genere un espíritu de fidelización de sus clientes o consumidores donde se prefiera el producto de carnes finas las palmas por encima de la competencia

Objetivo específico 1: Diseñar un sistema de producción, logística y distribución que permita extender el área de mercado para de esta manera incrementar sus ventas, e incrementa el reconocimiento de la compañía lo cual a futuro garantice ventas fijas y seguras

Objetivo específico 2: Analizar la situación actual de la empresa carnes finas las palmas en cuanto a logística y distribución identificando los problemas que se tienen actualmente.

Objetivo específico 3: Aplicar los conocimientos en negocios internacionales como complemento para iniciar el proceso de exportación de los productos y lograr un reconocimiento favorable en los mercados internacionales.

Propuesta plan de mejora

Se empezó planteando la ideología de la exportación al gerente general, la base que se quiso tomar fue que, a pesar de ser una compañía con una amplia experiencia, un gran reconocimiento en el mercado local, podrían ampliar aún más su portafolio y su expansión, puesto que CARNES FINAS LAS PALMAS tiene gran variedad de productos y precios asequibles para todo tipo de público, teniendo a favor que es su propio proveedor y tiene una cadena de suministro bastante corta.

El plan de mejora que se diseño tuvo como enfoque principal la internacionalidad con un propósito de que la marca pueda así mismo tener un mayor margen de ganancia

haciendo previas investigaciones en el mercado local en el cual queramos tanto poner un punto de venta o simplemente distribuir a almacenes locales, abarcando tanto las líneas gourmet tanto como las líneas económicas sin tener que disminuir la calidad del producto.

Se uso a favor la investigación del porque antes la compañía no había querido optar por la opción de exportar dándole a la compañía un punto de quiebre el cual se puede solucionar gracias al plan de mejora dado. Aplicando así mismo el conocimiento previo en los negocios internacionales y poniendo fomentar un B2B (business to business) en este caso se fomentaría cuando se realice el estudio de mercado y mediante la exportación lograr ser un proveedor internacional entrando a competir con los proveedores locales garantizando una mejor relación en cuanto calidad-precio y también un b2c (business to consumer) puesto que al previamente haber realizado un estudio de mercado se pueden empezar a competir precios con los puestos locales garantizando la calidad, la innovación de producto y la fidelidad

Para lograr los objetivos anteriormente mencionados es clave tener claro que en el plan de mejora planteado se propone

- Reconocimiento de la empresa a nivel internacional
- Incrementar los ingresos
- Mayor fidelidad del consumidor
- Y por último inversión en publicidad la cual será notaria en el momento del reconocimiento de la compañía

IV. CONTENIDO DEL PLAN DE MEJORA

Mi práctica inició el 1 de junio de 2023, durante ese tiempo, tuve la oportunidad de poner mis conocimientos al servicio del área de Logística y distribución de carnes finas las palmas, mejorando los canales de comercialización, la rotación de los productos, los tiempos de distribución y el servicio a los clientes.

Realice un análisis de los canales de distribución donde mediante una medición estadística basada en encuestas logre evidencias que la mayor dificultad que se presentaba en la distribución de los productos era el tiempo de respuesta que la empresa le estaba dando a sus clientes, lo cual se debía a que no se tenían rutas de entrega definidas y solo se contaba con un canal de distribución que era el canal directo donde la empresa era la responsable de hacer llegar el producto directamente al consumidor final, esto hacía que los clientes se sintieran insatisfechos por los tiempos de entrega de sus productos; teniendo en cuenta lo anterior desde mi experiencia reforcé los canales de distribución abriendo un nuevo canal:

1. Canal Indirecto, se implementó un canal de distribución directo con domiciliarios motorizados lo que permitió que la empresa fuera más eficiente en sus entregas y los clientes se sentían más satisfechos.

La implementación de este nuevo canal de comercialización permitió que la empresa mejorar considerablemente los tiempos de entrega a sus clientes pasando de un promedio de 4 a 6 horas a máximo 1 hora, lo cual se reflejó en la satisfacción de los clientes y en el aumento de los pedidos.

Adicionalmente adelanté un estudio de la disposición y organización de los productos en los cuartos fríos, donde encontré que no se contaba con una organización eficiente, y ordenada de la mercancía dentro de los cuartos fríos, lo que influía directamente en los tiempos de alistamiento de los pedidos y adicionalmente en la rotación de los productos y esto repercutía directamente en el tiempo de respuesta al cliente, y en la calidad de los productos, para lo cual elaboré un plan de disposición de la mercancía en los cuartos de almacenamiento que permitiera encontrar los productos de una manera más ágil y de la misma manera garantizando una cadena de frío eficaz lo

que se vio reflejado en la calidad de los productos y la satisfacción del cliente final recibiendo un producto de excelente calidad en tiempo oportuno.

Después de la implementación el sistema de control de el sistema de almacenamiento y disposición de los productos den lo cuartos fríos, se disminuyo en un 5% las pérdidas de producto por cadena de frio y se mejoro el proceso de alistamiento de manera significativa ya que con el control se podía identificar más rápido el producto lo que repercutió en el tiempo de respuesta al consumidor final.

Al mejorar los procesos de porcionado se contribuyó a la disminución de los desperdicios generados por malos cortes en un 15% reflejado en la utilidad y en la buena presentación a los clientes.

Por otra parte, el sistema de mejoramiento que se realizó en el área de logística y distribución incremento la satisfacción de los clientes lo que llevo a aumentar la frecuencia de pedidos diarios donde el 30% de los clientes que pedían 2 veces por semana comenzaron a realizar pedidos casi a diario ya que las entregas se hacen con un horario beneficioso para ellos, así conseguimos incrementar las ventas en un 18,8%.

Adicionalmente se implemento un sistema de calidad y estandarización en los cortes y empaques de los productos, basados en la experiencia del curso meat school en la universidad Texas Tech en Lubbock Texas EU lo que permitió que la empresa pudiera incursionar en mercados especializados.

Por otro lado, es importante recalcar que las mejoras en los procesos de almacenamiento y mejora en la disposición de la mercancía en los cuartos fríos garantizaron la calidad de los productos lo cual contribuyo a la consecución de nuevos clientes como: Home, Grupo Nutresa, Quala, Don jediondo entre otros.

De la misma manera adelante una pequeña investigación interna para poder determinar porque la compañía no le estaba dando la suficiente importancia y relevancia al área de distribución y logística. La razón principal era porque se enfocaban más al

área comercial y no reconocían la importancia del área de logística y distribución en todo el proceso de garantizar la calidad de los productos hasta el consumidor final. Por tanto, con la puesta en marcha del área de logística y distribución con un sistema de seguimiento se logró mejorar los tiempos de producción y entrega de los productos garantizando la cadena de frío y mejorando los estándares de calidad de todos y cada uno de los productos lo que se vio reflejado en la disminución de las devoluciones de la mercancía pasando de un promedio de 7 a 9 devoluciones en la semana a 1 devolución en la semana.

PLAN DE MEJORAMIENTO CARNES FINAS LAS PALMAS					
Objetivos	Actividades	Tareas	Responsable	Tiempo	Indicador
Identificar las variables del entorno que permitan proponer oportunidades de del modelo de negocio.	Investigación de la competencia	Identificación de los competidores	Ingeniero de Calidad	1 mes	Listado de las empresas que hacen parte de la competencia
		Análisis de la competencia	Ingeniero de Calidad	1 mes	Informe total de la competencia
		Análisis de precios del sector	Comercial	2 meses	Informe del Análisis de precios
	Identificar los intereses de los clientes a la hora de la compra	Encontrar los valores diferenciadores en servicio y producto	Logística	3 meses	Informe necesidades del cliente e interés de compra
	Implementar los canales digitales para la comercialización	Diseñar los canales de comercialización digital y solicitar los pagos mediante plataforma	Gerencia	6 meses	Canales digitales activos

Proponer un modelo de innovación que permita ejecutar un plan de acción para la definición de una nueva estrategia organizacional,	Construcción del CANVAS de la empresa	Identificar la participación de los Stakeholders	Gerencia	3 meses	Puesta en marcha de Canvas
	Redefinición de la Misión y Visión	Definir plazo y texto	Gerencia	2 meses	Misión y Visión reestructurados
	Revisar y ajustar los objetivos establecidos	Proyectar objetivos cumplibles a corto, mediano y largo plazo	Gerencia	3 meses	Objetivos redactados
	Implementar procesos de innovación	Priorizar tipo de innovación a implementar: -Proceso -Servicio -Organizacional -Marketing	Jefe de Logística	6 meses	Acta de reunión

RESUMEN RESULTADOS PLAN DE MEJORA

Procesos	Actividad de mejora	Antes	Después	Porcentual del proceso
Distribución y entrega de los pedidos	Se implemento un plan de logística para la entrega de los pedidos.	Se entregaban 20 pedidos diarios	Se están entregando en promedio 35 pedidos diarios en el mismo periodo de tiempo	+ 75%
Mejora en la disposición y almacenamiento de los productos en los cuartos fríos	Se implemento un proceso de almacenamiento de la mercancía en los cuartos fríos marcando las canastillas lo cual permitió ser mas eficiente en los tiempos de alistamiento	El proceso de alistamiento por cada pedido dura en promedio 15 minutos	El tiempo de alistamiento se redujo a 8 minutos por pedido	-86%
Implementación canal de distribución directo	Se implemento un proceso de distribución directo mediante	La entrega del pedido al consumidor	El tiempo de entrega al consumidor	

	domiciliarios motorizados contratados directamente por la empresa	final tardaba en promedio 4 horas	final se está tardando promedio una hora	-75%
Estandarización de los procesos de porcionado	Se estableció un proceso de control en el proceso de porcionado de las carnes lo que permitió disminuir la mermas	Cuando se realizaba el proceso de porcionado de las carnes se tenía una merma de 50 gramos por kilo	Actualmente se tiene una merma de 42 gramos por kilo	-15%
Diseño de proceso de logística	Se definió un proceso de logística claro y estandarizado lo que permitió mejorar la satisfacción de los clientes	La frecuencia de los pedidos por cliente era en promedio 2 veces por semana	La frecuencia de los pedidos promedio es de 5 veces por semana	+150%
Consecución de nuevos clientes	Con la implementación del plan de mejora se pudo incursionar en nuevos mercados	No se tenía establecida la consecución de nuevos clientes	Se abrieron nuevos mercados	+20%
Control de en la cadena de frio de los productos	Se estableció un programa de control y seguimiento en la cadena de frio en todos los eslabones de la cadena hasta la entrega al consumidor final	7 a 9 devoluciones en la semana	1 devolución en la semana	-100%

CONCLUSIONES

Carnes Finas Las Palmas es una empresa 100% colombiana, fruto del emprendimiento y la visión de un hombre con un alto grado de compromiso y muchas ganas de salir adelante, obstinado con marcar la diferencia en el mercado lo que le ha permitido llevar a que su compañía, sea reconocida en el mercado, buscando siempre tener contacto directo con el factor humano y proceso de cada uno de los eslabones previos al producto final que comercializa.

Una vez adelantada la revisión de las diferentes variables, y la puesta en marcha del plan de mejoramiento se logró reducir los tiempos de alistamiento, distribución y entrega de los pedidos lo que se vio reflejado en la satisfacción de los clientes y en el aumento del número de pedidos diarios.

Se logro dar inicio al cumplimiento de la reglamentación y documentación necesaria para adelantar procesos de exportación.

se identificaron oportunidades de mejora que permitieron iniciar un rediseño del modelo de negocio actual lo que favorece el crecimiento sostenible de la compañía, se estableció que hacer uso asiduo de las redes sociales y de canales de comunicación no tradicionales en el sector, ayuda a fidelizar los clientes.