



FACULTAD DE INGENIERÍA

PRACTICA PROFESIONAL

INFORME FINAL

MODALIDAD PRACTICA INTRAEMPRESARIAL

**TITULO DE PRÁCTICA: INFORME DIARIO DE OPERACIÓN CON INDICADORES KPI EN
POWER BI**

COMPAÑÍA: INTEGRA CADENA DE SERVICIOS S.A.S

ESTUDIANTE: FELIPE ARTURO GUZMÁN JOJOA

PROGRAMA ACADÉMICO INGENIERÍA INDUSTRIAL

MONITOR ACADÉMICO: HUMBERTO RAFAEL ZULETA CASTELLANO

BOGOTÁ D.C., 30/11/2023

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
JUSTIFICACIÓN.....	5
1. OBJETIVOS.....	7
2.1. OBJETIVO GENERAL	7
2.2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y ACTIVIDADES	7
2. REFERENCIAS.....	9
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS Y LOGROS OBTENIDOS.....	10
4. CONCLUSIONES Y APRENDIZAJES DE LA PRÁCTICA	15
5. APORTES PARA FUTUROS PROYECTOS	17

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Tablero general IDO	11
Ilustración 2. Tablero costos	11

INTRODUCCIÓN

En un panorama empresarial cada vez más dinámico, la toma de decisiones informadas se convierte en un elemento crítico para el éxito organizacional. La implementación de herramientas avanzadas, como Microsoft Power BI, se erige como una solución integral para el control de información, el seguimiento del nivel de servicio, el análisis de datos de servicios y costos.

En el actual contexto empresarial, la información adquiere una importancia excepcional, y la manera en que se gestiona resulta fundamental para el triunfo de las empresas. Para tomar decisiones estratégicas bien fundamentadas, las organizaciones requieren un acceso ágil a datos precisos que reflejen su desempeño operativo. Los Indicadores Clave de Rendimiento (KPI, por sus siglas en inglés) son esenciales para medir y evaluar el éxito de una empresa en el logro de sus objetivos y metas. Estos KPI ofrecen una perspectiva tanto cuantitativa como cualitativa de los aspectos más relevantes de la operación de una organización.

El presente documento presenta la adopción estratégica de Power BI con el propósito de alcanzar objetivos fundamentales para el mejoramiento continuo de la gestión empresarial

Este proyecto de prácticas profesionales, llamado "Informe Diario de Operación con Indicadores KPI en Power BI", se enfoca en el control diario de niveles de servicio y costos relacionados con la prestación de los servicios. La idea principal es ayudar a la empresa a tomar decisiones más rápidas y acertadas sobre su funcionamiento.

JUSTIFICACIÓN

El desarrollo del proyecto de prácticas profesionales, titulado "Informe Diario de Operación con Indicadores KPI ", se justifica de manera sólida y fundamentada en varios aspectos clave:

- Necesidad de evaluar el desempeño empresarial : La evaluación constante del desempeño empresarial es esencial para cualquier organización que busque mantenerse competitiva en el mercado. Los indicadores clave de rendimiento (KPI) proporcionan una medida objetiva de cómo se están alcanzando los objetivos y metas establecidos. Según el artículo de Harvard Business Review "Cómo elegir los KPI adecuados para su negocio", los KPI ayudan a las empresas a mantenerse enfocadas en lo que realmente importa ya tomar decisiones informadas basadas en datos concretos.
- Mejora continua de procesos : El proyecto de "Informe Diario de Operación con Indicadores KPI en Power BI" permitirá identificar áreas de mejora en los procesos operativos de la empresa. Esto está respaldado por la investigación de la revista MIT Sloan Management Review, que destaca cómo el uso efectivo de KPIs puede conducir a la mejora continua de los procesos y la optimización de recursos.
- Atención a las necesidades del cliente : La incorporación de nuevos clientes y la diversificación de los servicios ofrecidos aumentan la complejidad de las operaciones empresariales. La revista Forbes, en su artículo "Por qué la experiencia del cliente es la clave del éxito empresarial", señala que entender y satisfacer las necesidades del cliente es fundamental para el éxito empresarial. El proyecto permitirá identificar cómo los servicios se entregan a tiempo y si se cumplen las expectativas de los clientes.
- Cumplimiento normativo y eficiencia operativa : El proyecto también aborda cuestiones normativas, como la obligación de contar con manifiestos de carga para los vehículos de transporte. Dar manejo adecuado a las plataformas de SISCORE y VULCANO para obtener datos verídicos y acertados.
- Los KPI relacionados con la distribución pueden incluir métricas como presupuesto ejecutado, costos por cedis, costos por concepto de proveedores, pagos por stand by,

el tiempo promedio de entrega, la utilización de vehículos, el nivel de inventario en los centros de distribución, entre otros. Al monitorear y analizar estos indicadores de manera regular a través del informe diario de operación, la empresa puede obtener información valiosa sobre cómo se están utilizando los recursos en la cadena de distribución y dónde se pueden realizar mejoras para reducir costos

1. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Implementar estrategias y procesos que monitorear y gestionar los costos de manera efectiva, así como evaluar el desempeño mediante indicadores clave de rendimiento

2.2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y ACTIVIDADES

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA	CUMPLIMIENTO
Definir y documentar indicadores clave de rendimiento (KPIs)	Identificación de áreas clave Colaboración interdepartamental o áreas de trabajo Definición de parametros e indicadores a medir	La metodología para esta actividad se basa en la colaboración interdepartamental y la identificación de áreas críticas. Se pueden llevar a cabo reuniones de equipo y entrevistas con expertos de cada área para definir los KPI adecuados. Documentar cuidadosamente estos KPI en un informe o documento oficial.	Se identifican áreas clave de la compañía: despachos, SAC y área comercial. Se realizan reuniones con las áreas involucradas.
Implementar un sistema de seguimiento	Selección de herramientas Configuración del sistema	La metodología implica una fase de investigación y selección de software, seguida de la implementación y	Se cumple la selección de herramientas programa excel y power Bi, nube de drive y canales de comunicación como

en tiempo real		configuración del sistema de seguimiento en tiempo real.	correos electronicos y chats de teams.
Analizar tendencias y patrones	<p>Recopilación de datos</p> <p>Análisis de datos</p> <p>Identificación de áreas de mejora</p>	La metodología se centra en la recopilación y análisis continuo de datos. Se establecen intervalos de revisión diaria.	<p>La recolección de datos se realizo mediante la nube de drive y el sistema de información VULCANO.</p> <p>Mediante los programas excel y power bi se realizaron los analisis de datos correspondientes</p>
Establecer metas de mejora	<p>Análisis de referencia</p> <p>Definición de metas específicas</p> <p>Comunicación de metas</p>	Una vez identificadas las oportunidades de mejora se establecen metas para alcanzar los objetivos	<p>Junto con la dirección nacional de logistica se definieron los parametros a medir y metas.</p>
Implementar acciones correctivas y estrategias de optimización	<p>Desarrollo de planes de acción</p> <p>Asignación de responsabilidades</p> <p>Seguimiento de acciones</p>	Implementación de los planes de acción con sus respectivos responsables realizando verificaciones periodicas de las metas adquiridas.	<p>Los planes de acción generados por los resultados del proyecto se encuentran en actual establecimiento y son guian para las metas del año 2024.</p>

2. REFERENCIAS

Smith, J. (2019). Gestión Logística y Control de Costos . Editorial Logística Moderna.

Johnson, A. (2020). Indicadores KPI en Logística. Revista de Logística Moderna, 15 (3), 45-58.

Instituto de Logística Avanzada. (2021). Herramientas Tecnológicas en Logística .
<https://www.logisticaavanzada.org/herramientas>

García, M. (2018). Optimización de Procesos Logísticos (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Logística.

Cristóbal, M. (2016). Logística y gestión de la cadena de suministro. México: Pearson Educación.

Ballou, RH (2017). Logística empresarial: Gestión de la cadena de suministro. Pearson Reino Unido.

Evaluación de Indicadores KPI en la Gestión Empresarial". Revista de Gestión Empresarial , 15(2), 45-62.

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS Y LOGROS OBTENIDOS

El proyecto de prácticas llevado a cabo en la empresa Integra Cadena de Servicios SAS ha demostrado ser altamente exitoso, ofreciendo resultados significativos y alcanzando diversos logros que han impactado positivamente en la eficiencia operativa y la toma de decisiones estratégicas. En particular, los logros obtenidos durante la ejecución del proyecto abarcan aspectos claves que merecen destacarse:

Son diferentes los resultados y logros obtenidos, desde la generación de los KPIs solicitados por la dirección nacional de logística como también el apoyo interdepartamental de las diferentes áreas de la compañía.

- Definición y documentación de indicadores KPI:

Establecimiento de tres indicadores clave (KPIs): número de servicios prestados por mes y día, costos relacionados con los servicios, y % de cumplimiento en tiempo de atención.

Se realizó una reunión con el director nacional de operaciones para definir estos indicadores, proporcionando una visión clara del desempeño y eficiencia de la organización. Se modeló la base de datos para obtener filtros óptimos, y se confirmó la medición a través del recuento de manifiestos, asociados a clientes y agrupados mensualmente. De esta manera se desarrollo un dahsboard por lo requerido mediante el software de visualización de datos Power BI:

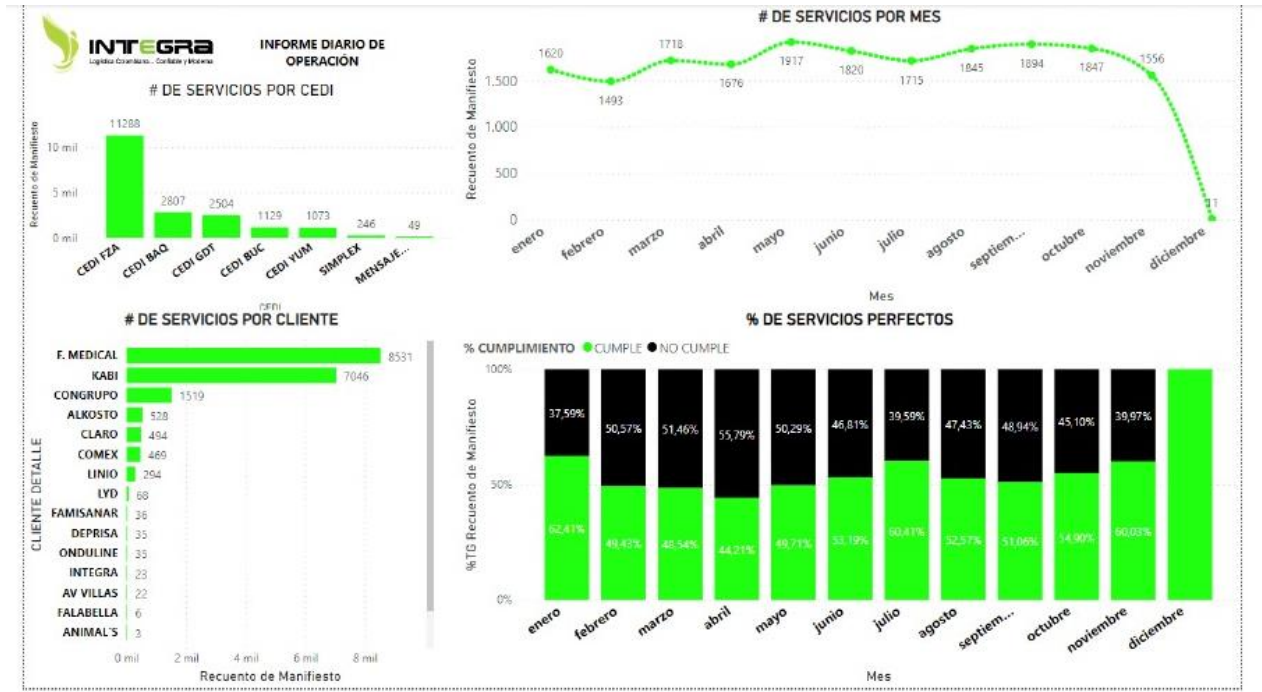


Ilustración 1. Tablero general IDO

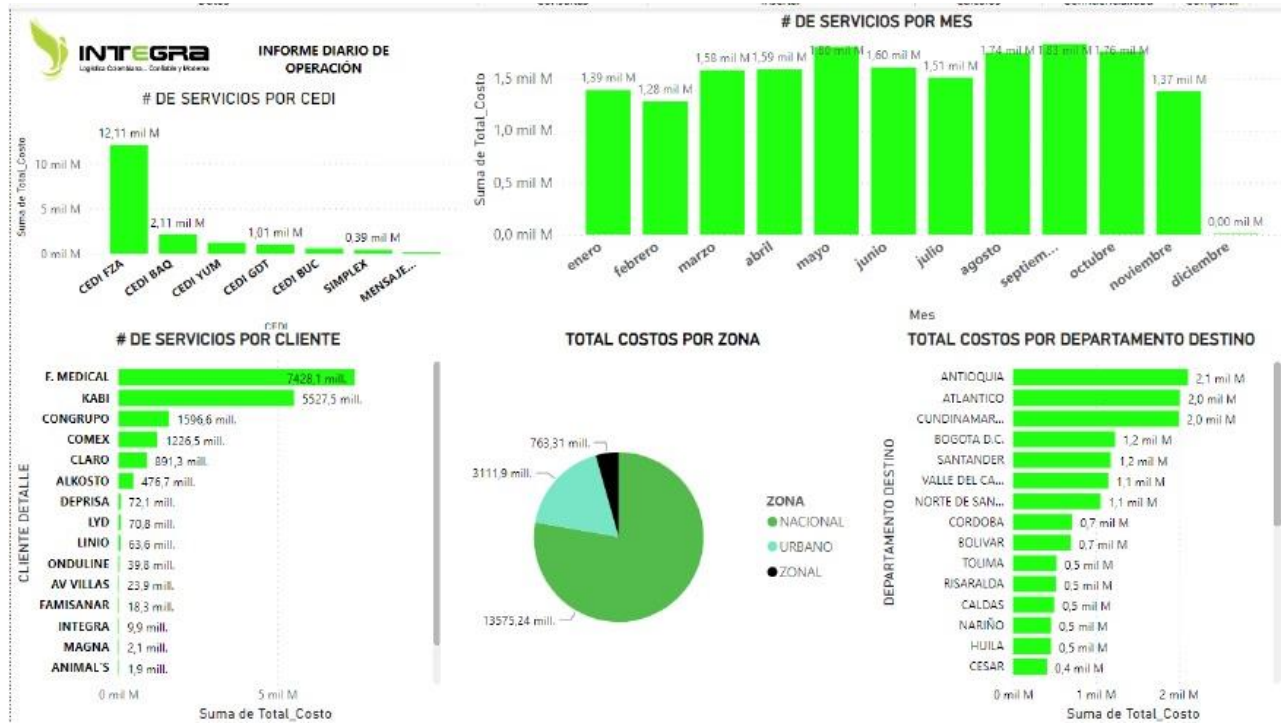


Ilustración 2. Tablero costos

Otro logro resaltable es el involucramiento de áreas como cumplidos, finanzas, tesorería, transportes, seguridad y servicio al cliente, cada una desempeñando un papel vital en el proceso integral en el funcionamiento diario no solo del IDO sino también de la compañía.

La interconexión y colaboración de estas áreas son esenciales para asegurar que todos los aspectos del negocio operen de manera eficiente y efectiva. Desde el área de cumplidos, que se encarga de garantizar el retorno de documentos y calidad del servicio prestado, el área de finanzas todo el proceso normativo y regulatorio, hasta las finanzas y la tesorería, que desempeñan un papel crucial en la gestión de recursos y el flujo de efectivo, cada función contribuye a la solidez y estabilidad de nuestra organización.

El área de transporte, por su parte, juega un papel fundamental en la logística y distribución, garantizando que los productos y servicios lleguen a su destino de manera oportuna y segura. La seguridad, por otro lado, se erige como un pilar esencial en la protección de activos, empleados y clientes, fortaleciendo la integridad de nuestras operaciones.

- Analisis de resultados:

Con los datos vistos las imágenes anteriores Ilustración 1. Tablero general IDO y Ilustración 2. Tablero costos la dirección de logística nacional toma las siguientes medidas:

- I. Establecimiento de un presupuesto: Después de identificar los costos totales por Centro de Distribución (CEDIS), departamento del país y cliente, es necesario proceder con la asignación de un presupuesto para el año 2024. El objetivo primordial de este presupuesto es buscar un ahorro del 16% en una proyección a 3 años. Este enfoque no solo busca mitigar el impacto económico causado por la pandemia experimentada en 2020, sino también establecer un sólido control y metas claras para los costos.

La asignación de este presupuesto será por el % de participación en costos por cada CEDI también de manera, el cuidado de los recursos financieros se convierte en un aspecto crítico en este proceso. La proyección de ahorro del 16% se diseña estratégicamente para

abordar los desafíos económicos y, al mismo tiempo, establecer una base sólida que permita a la organización adaptarse a futuras incertidumbres.

Además, este proceso presupuestario debe incorporar mecanismos de revisión y ajuste continuo. Las condiciones económicas y las dinámicas del mercado pueden cambiar, y la capacidad de adaptación es esencial para garantizar la relevancia y efectividad del presupuesto a lo largo del tiempo.

- II. Asignación de recursos: El análisis detallado de la Ilustración 1 revela que el nivel de servicio actual, expresado como el porcentaje de entregas, no cumple con los estándares deseados. Para abordar esta situación, se han identificado tres medidas clave como parte de la estrategia de asignación de recursos.

En primer lugar, se establece una meta general del 96% para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. Esta cifra representa un umbral ambicioso pero alcanzable que, una vez logrado, garantizará un rendimiento óptimo en términos de entregas.

En segundo lugar, se reconoce la necesidad de fortalecer el control y seguimiento de las entregas. Para lograr esto, se ha decidido aumentar el personal en el área de cumplidos. Este refuerzo de recursos humanos permitirá una supervisión más efectiva de los procesos de entrega, identificando posibles áreas de mejora y asegurando que se cumplan los objetivos establecidos.

En tercer lugar, se implementa un plan de capacitaciones diseñado en colaboración con los departamentos de calidad y talento humano. Este plan se dirige específicamente a los transportadores, buscando mejorar sus habilidades y conocimientos para optimizar el proceso de entregas. El objetivo final es alinear sus prácticas con los estándares de calidad establecidos, contribuyendo así a alcanzar la meta del 96%.

Este plan de acción se extenderá hasta el mes de junio de 2024, permitiendo un período suficiente para evaluar los resultados del primer semestre de ese año. La evaluación determinará el cumplimiento de la meta establecida. En base a esta evaluación, se podrán

realizar ajustes, si es necesario, o establecer nuevos planes para garantizar una mejora continua en el servicio de entregas.

- III. Capacitación continua: Es imprescindible mantener una capacitación continua para asegurar un control diario efectivo de los niveles de servicio y los costos. Esta capacitación debe involucrar a todas las áreas de la compañía, ya que durante el establecimiento de los indicadores se han identificado fallos y novedades en los datos. Estos inconvenientes suelen surgir debido a la falta de cargas oportunas de información, la falta de atención en la verificación de los datos ingresados y la necesidad de involucrar a más responsables de proceso.

Se debe fomentar la colaboración entre los responsables de proceso, de manera que si una persona falta, otros puedan tomar la responsabilidad y asegurar que los datos no se pierdan. La falta de atención en los datos ingresados puede deberse a la necesidad de implementar procedimientos de verificación más rigurosos. Es importante asegurar que todos los involucrados estén plenamente conscientes de la importancia de la precisión en los datos y de las consecuencias que pueden derivarse de errores.

Asimismo, es esencial establecer cronogramas claros para las cargas de información y asegurarse de que todos los equipos estén al tanto de estos plazos. La puntualidad en la introducción de datos es crucial para mantener la integridad de los indicadores y, por ende, para la toma de decisiones.

4. CONCLUSIONES Y APRENDIZAJES DE LA PRÁCTICA

La experiencia de prácticas en Integra Cadena de Servicios SAS ha sido excepcionalmente exitosa y ha aportado valiosas retroalimentaciones y logros cruciales para la mejora continua de la eficiencia operativa y la toma de decisiones estratégicas.

Se lograron avances notables en la eficiencia operativa y la toma de decisiones estratégicas. La implementación de Power BI permitió la creación de dashboards visuales para un monitoreo efectivo. Involucramiento Interdepartamental: Diferentes áreas de la compañía, como cumplidos, finanzas, tesorería, transporte, seguridad y servicio al cliente, jugaron roles vitales. La colaboración entre estas áreas es esencial para el funcionamiento eficiente de la organización.

Se evidencio la necesidad de un presupuesto para el año 2024 con el objetivo de lograr un ahorro del 16% en tres años. La asignación de presupuesto se basó en el porcentaje de participación en costos de cada Centro de Distribución. Se enfocó en la revisión y ajuste continuo del presupuesto para adaptarse a los cambios económicos y dinámicos del mercado. Se asignan recursos con el fin de mejorar la eficiencia en las entregas, estableciendo un meta del 96% para el nivel de servicio.

Se resalta la importancia de la capacitación continua para asegurar un control efectivo de los niveles de servicio y costos. Es necesario fomentar la colaboración entre los responsables de procesos para garantizar la continuidad en la introducción de datos. Se destaca la importancia de procedimientos de verificación rigurosos para mantener la precisión en los datos.

De manera atenta también se subraya la necesidad de adaptarse a futuras incertidumbres y cambios en condiciones económicas. Se propone el establecimiento de mecanismos de revisión y ajuste continuo para mantener la relevancia y efectividad de las estrategias.

En resumen, la práctica ha demostrado la importancia de la definición clara de indicadores, la colaboración interdepartamental, la adaptabilidad a cambios y la implementación de

estrategias específicas para mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio. La capacitación continua y el control riguroso de datos se identifican como elementos cruciales para el éxito a largo plazo.

5. APORTES PARA FUTUROS PROYECTOS

Los aportes para futuros proyectos obtenidos por la practica realizada son cuantiosos, debido a los dinamicas trabajadas y necesidad de investigar aportes adicionales de diferentes fuentes de información citadas en la sección de referencias.

La experiencia exitosa con Power BI y la creación de dashboards visuales para el monitoreo efectivo son contribuciones valiosas. Es posible la aplesta habilidad en futuros proyectos, mejorando la visualización de datos y facilitando la toma de decisiones estratégicas.

La participación de diversas áreas de la empresa en el proceso destaca la importancia de la colaboración interdepartamental. Este aprendizaje puede inspirar a promover la comunicación y colaboración entre diferentes equipos en futuros proyectos, reconociendo su papel crucial para el funcionamiento eficiente de la organización.

Identificar la necesidad de adaptarse a futuras incertidumbres y cambios económicos es esencial para integrar esta lección en proyectos futuros, estableciendo mecanismos de revisión y ajuste continuo para garantizar la relevancia y efectividad de las estrategias en un entorno empresarial dinámico.

Implementar estrategias específicas para mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio destaca la importancia de tener en cuenta ambos aspectos. Este enfoque en los diferentes proyectos tanto profesionales como personales promueven una mejora continua y necesidad por seguir avanzando en todos los ambitos de forma etica, profesional y contribuyendo a la sociedad.