

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo <small>Vigilada Mineducación</small>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 1 de 53

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
COORDINACIÓN DE PRÁCTICAS**

ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.

Nombre del estudiante	Juliana Gómez Restrepo
Programa académico	Administración de negocios internacionales
Nombre de la Agencia o Centro de Práctica	Novaventa S.A.S.
NIT.	811.025.289-1
Dirección	Cra. 52 #20- 124, Guayabal, Medellín
Teléfono	(4) 30686000
Dependencia o Área	Mercadeo
Nombre Completo del Jefe del estudiante	Marcela Echeverry
Cargo	Coordinadora de Categoría
Labor que desempeña el estudiante	Aprendiz de mercadeo
Nombre del asesor de práctica	John Jairo Echeverry Arango
Fecha de inicio de la práctica	2023-02-01

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 2 de 53

Fecha de finalización de la práctica	2023-07-31
---	-------------------

1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.

1.1 Centro de práctica.

Novaventa S.A.S

MISIÓN

Somos una Compañía de Retail que desarrolla modelos de dispensación convenientes, pertinentes e innovadores al enfocarse en el entendimiento superior del consumidor y el conocimiento profundo de los mercados. (Novaventa S.A.S, 2023)

VISIÓN

En el 2020 somos reconocidos como la compañía Multilatina que contribuyó a la Mega del Grupo Nutresa aportando ingresos de más de \$ 1 billón. (Novaventa S.A.S, 2023)

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Venta Directa:

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 3 de 53

- Novaventa es una compañía del Grupo Nutresa fundada en el año **2000** cuya actividad se centra en la venta directa (venta por catálogo), e-commerce y venta al paso (máquinas dispensadoras de bebidas y snacks).

- Tenemos el **liderazgo** en distribución de alimentos para venta directa siendo la #1 en Colombia, incluyendo productos fríos con cárnicos y helados, siendo el único catalogo con dicha distribución.

- Trabajamos por ciclos campañales, manejando 18 campañas al año, **cada 21 días** reformamos nuestro almacén (catálogo) para ofrecer una nueva experiencia al consumidor brindándole bienestar y nutrición a las familias.

- Tenemos más de **260.000** Mamás empresarias en todo el país, con un 87% de cobertura a nivel nacional.

- Tenemos más de **190.000** pedidos en promedio x campaña

- Llegamos a **4 millones de hogares** en Colombia cada 21 días

- Imprimimos más de **300.000 catálogos** cada 21 días los cuales llegan a más de 3 millones de hogares (Rodríguez, 2023)

ESTUDIO ORGANIZACIONAL

Estructura Directiva



(Novaventa S.A.S, 2023)

1.2 Objetivo de la práctica empresarial.

Apoyar los diferentes procesos del área de mercadeo, especialmente en la categoría de la despensa, mediante la revisión de diferentes métodos para asegurarse que los productos y la información que se suministra a través de los canales de venta como lo son el catálogo físico, virtual y la página web se distribuyan de manera clara y precisa a nuestros consumidores “mamá empresarias”

1.3 Funciones

- Prestar un servicio de apoyo a su equipo de trabajo, ejecutando las actividades asignadas e identificando las posibles mejoras en los procesos.
- Apoyar las actividades que intervienen en la revisión previa a impresión del catálogo y pagina web.
- Realizar la codificación de productos nuevos al software TreeM.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 5 de 53

- Garantizar la calidad de la información de cada referencia en el sistema tales como:
Precio, dimensiones, descripción y gramajes.
- Realizar y enviar los cierres campañas de aliados y negocios.
- Realizar seguimiento a las tareas según el plan de trabajo establecido.
- Presentar los informes requeridos.
- Participar en las reuniones del equipo mercadeo como brief, bocetos y seguimientos.

(Rodríguez, Funciones, 2023)

1.3 Justificación de la práctica empresarial.

A la hora de asumir la carga laboral, novaventa estaba en busca de una persona activa, creativa que estuviera pendiente de las responsabilidades que día a día se tienen, por lo que era fundamental la participación de la persona que ocupara dicho puesto. Considero que mi participación es necesaria porque llegue a satisfacer las necesidades que allí se tienen, a realizar un excelente análisis, clasificación, buen manejo de información y control de los productos que salen al mercado para nuestros clientes, de manera que se sientan seguros y confíen en la empresa tanto como la empresa confía en ellos.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo <small>Vigilada Mineducación</small>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 6 de 53

1.4 Equipo de trabajo.

El ejercicio práctico se ejerce en el área de mercadeo, en la categoría de la despensa, esta se encuentra dividida en dos grupos. En mi área manejamos lo que son productos cárnicos, helados, aseo del hogar, medicamentos y mascotas, Mi equipo de trabajo está conformado por:

Marcela Echeverry Rodríguez

Cargo: Coordinadora de categoría

Funciones:

Garantizar el ciclo de vida del producto de las categorías de la despensa en el Catálogo y ecommerce de Novaventa, realizando la negociación del portafolio con aliados, proveedores y compañías del grupo Nutresa de acuerdo a la estrategia establecida, realizar el proceso de creación, diseño e implementación del plan de promociones y actividades del canal con el fin de tener mayores ventas y retorno de la inversión esperado por compañía, evaluar el desempeño de los productos, estrategias y gestionar inventarios. Analizar, gestionar y realizar planes de acción de los indicadores de: Ebitda, orden promedio, días de inventario, ventas netas y éxitos innovadores. Planear el mix de portafolio para cada campaña del catálogo de las categorías a cargo. Investigar y conocer las tendencias del mercado de las categorías. (Rodríguez, Funciones, 2023)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 7 de 53</p>

Estefanía Meneses

Cargo: Auxiliar de mercadeo

Funciones:

- Ingresar el portafolio al sistema Treem, donde todos los otros procesos toman como base
- Ingresar estrategias al sistema Treem
- Ingresar sugeridos y sustitutos que salgan según las tendencias
- Crear y extender referencias nuevas
- Creación de proveedores
- Revisar pruebas de facturación
- Revisar el margen de rentabilidad de los productos con las alzas de precios que se hacen
- Revisar pruebas duras, (proceso en el cual se hace la última revisión del catálogo antes de imprimirse) (Agudelo, 2023)

Laura Isabel Osorio

Cargo: Analista de producto

Funciones:

- Administrar y gestionar el ciclo de vida de los productos, diseñando y desarrollando el plan de promociones, y estrategias de precios con el fin de tener un mix de producto adecuado para los clientes.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 8 de 53</p>

- Gestionar la relación comercial y las negociaciones con negocios de GN y aliados de cara a buscar rentabilizar el portafolio y garantizando una línea de precios parity con el mercado. (Salgarriaga, 2023)

2. PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS

2.1 Título de la propuesta

Creación de base de datos que consolide la clasificación de cada producto bajo las variables de empaque y el rendimiento de las mismas.

2.2 Planteamiento del problema.

Novaventa es una compañía la cual se dedica a la comercialización de productos comestibles, hogar, moda y mascotas; cuando hacemos un análisis de estos productos, se evidencia que muchos de estos son enviados a pruebas de transporte donde se busca que el producto este en optimas condiciones para cuando llegue a las mamás y papás empresarios. Estos productos, deben pasar por determinadas pruebas en las cuales encontramos la simulación de un pedido que es enviado ida y vuelta desde el centro de distribución ubicado en El Carmen de Viboral a alguna ciudad del país, por otro lado se cuenta con un simulador en el cual se realizan ciertos movimientos que pueden afectar el pedido, y por último se realiza una prueba de altura en donde se lanza el producto, todos estos con el fin de evidenciar en qué condiciones pueden llegar los productos enviados y la calidad del empaque; en muchos de los casos, estos productos no

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 9 de 53

pasan dichas pruebas y no se hace una adecuada devolución de la información al no dar unas recomendaciones de cómo podría ir empacado.

2.3 Justificación.

Este proyecto se da por la búsqueda de tener un proceso más estandarizado en las pruebas de transporte que se les realiza a los productos ya que esto nos permite buscar soluciones óptimas para que el producto pueda ser entregado en perfecto estado a las mamás y papás empresarios. Es por esto que surge la idea de crear una plataforma, en donde se encuentren todas las observaciones de distribución obtenidas después de haber realizado dichas pruebas, contar con un histórico de todas las pruebas que se han tenido para cuando se codifiquen nuevos productos se conozca la manera correcta de cómo se debe hacer y cuáles son las condiciones específicas de cada artículo, y así garantizar que este se encuentre de manera correcta y pueda pasar dicha prueba y ser comercializado con normalidad.

2.4 Objetivo

Realizar una base de datos que consolide la clasificación de cada producto bajo las variables de empaque y el rendimiento de las mismas.

Objetivos específicos

Analizar los productos que han tenido más dificultades a la hora de ser transportados, mirando cual es el factor común.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 10 de 53

Categorizar el empaque de los productos con aquellos que tengan similitudes a la hora de realizar la prueba de transporte.

Sugerir un proceso más seguro y organizado a la hora de enviar un producto a prueba de transporte

2.5 Diseño Metodológico.

Se empezaría realizando un método cualitativo en el cual se recopilen ciertos testimonios, experiencias y opiniones de aquellas personas que trabajan en el área de calidad con el fin de buscar ideas que nos permitan una mejor visualización a la hora de empaquetar los productos para las pruebas de transporte.

Fuentes de información primaria

En esta fuente nos centralizaremos en las entrevista a los encargados del área de calidad y en los informes que ellos brindan cada que se realiza una prueba de transporte, en la que nos permita conocer los problemas que se generan así obtener información detallada de cada tipo de prueba realizada, la implementación de esta fuente de información, nos permite una visión clara y precisa del tipo de empaque que requieren los productos, esto resultara fundamental para no tener que sacar del mercado cualquier producto por no cumplir dichas pruebas.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 12 de 53

2.7 Presupuesto (Ficha de presupuesto)

PRESUPUESTO DEL TRABAJO DE GRADO			
RUBROS	FUENTES		TOTAL
	ESTUDIANTE	IUE	
Personal	\$ 386.640		\$ 386.640
Computador	\$ 2.050.000		\$ 2.050.000
Celular	\$ 2.600.000		\$ 2.600.000
Internet	\$ 75.000		\$ 75.000
Transporte	\$ 150.000		\$ 150.000
Alimentación	\$ 36.027		\$ 36.027
Total	\$ 5.297.667		\$ 5.297.667

Nombre	Dedicación	Costo	Total
	H/Semana	Hora	
Juliana Gómez			
Restrepo	20h/semanales	\$ 4.833	\$ 386.640

3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

3.1 Marco de referencia

3.1.1 Antecedentes.

Novaveta es una compañía del Grupo Nutresa. Es un negocio especializado en venta directa al consumidor, trabajando de la mano de mamás y papás empresarios.

Para Novaveta es de suma importancia que los productos que comercializan sean de buena calidad y estén en excelentes condiciones para satisfacer las necesidades de sus clientes, es

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 13 de 53

por esto que se cuenta con un área de ensayo en la cual se realizan pruebas de transporte y pruebas de muestras para verificar que a la hora de que le lleguen los productos al cliente estos lleguen en buen estado.

En una reunión con los de calidad donde se muestran los productos nuevos que se van a tener en cada campaña esta se presenta mediante el Brief. El Brief es un formato el cual consiste en la muestra de una imagen del producto y las características del mismo, luego el equipo de calidad dialoga y buscan ideas sobre cómo podría ir empacado cada producto y si se requiere una muestra del producto se envía al Carmen para realizarle como se dijo anteriormente la debida prueba de transporte, sin embargo, estas pruebas han venido presentando ciertos problemas generando un desajuste frente a todo este tema.

Según Estefanía Meneses “El problema viene desde hace mucho tiempo las pruebas de calidad han sido un desorden todo esto pasa porque las pruebas se realizan en el Carmen de Viboral y nosotras no vamos muy seguido y no hacemos seguimiento constante a las pruebas. Muchas veces los proveedores mandan las muestras sin previo aviso y las personas de calidad se llenan de material sin saber exactamente de qué proveedor son. Las pruebas muchas veces llegan desorganizadas y es un equipo pequeño y nos les da para cubrir todos los productos” (Agudelo, Pruebas de transporte, 2023)

El equipo de mercadeo primero tenía un poco más de control e información sobre las pruebas que se les realizaban a los productos y podían conocer de manera correcta por qué

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 14 de 53

muchas veces el producto no pasaba las pruebas que se les realizaban, esto debido a que las pruebas primero se realizaban en la sede de Medellín.

Según Estefanía Meses “Antes de la pandemia las muestras se recibían en la sede Multicompañía y luego se enviaban al Carmen y así se tenía un seguimiento, durante la pandemia y posterior a ella las muestras de los productos están siendo entregadas directamente al Carmen y ahí se pierde un poco la trazabilidad” (Agudelo, Pruebas de transporte, 2023)

Anteriormente en la compañía ya se había planteado el problema que está sucediendo frente a este tema, pero no se ha podido encontrar una solución correcta, la persistencia de este problema les genera una pérdida a los proveedores ya que son ellos los que asumen los gastos de las muestras que llegan al Carmen de Viboral.

Según Estefanía Meses “No se ha dado una solución concreta para el problema, se ha tratado de estabilizar con algunos seguimientos periódicos, pero hasta el momento solo se han hecho archivos, hace poco se implementó uno nuevo donde ingresamos desde el inicio los posibles productos que vamos a tener como lanzamientos con más anterioridad y ahí se dará un status por parte de calidad para ver si necesitan o no prueba de transporte” (Agudelo, Pruebas de transporte, 2023)

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 15 de 53

3.1.2 Marco teórico y legal

ISO 28001 Sistemas de gestión de la seguridad de la cadena de suministro

Esta norma atañe a la mejora en la seguridad con el uso de los procedimientos y buenas prácticas, en toda la cadena de suministro, desde la provisión de materias primas, el transporte y almacenaje de los alimentos, hasta la entrega del producto al cliente final

Algunas de las ventajas de esta certificación para la empresa son:

- Reduce los riesgos del comercio internacional
- Mejora la productividad y por lo tanto la competitividad.
- Abre nuevas oportunidades de negocio en mercados internacionales.
- Mejora la imagen y reputación de la empresa.
- Minimiza pérdidas económicas por ineficiencia.
- Amplía y mejora el control y la trazabilidad en la cadena de suministro.
- Garantiza la seguridad en toda la cadena de suministro. (Ambit , 2023)

Alrededor del mundo se transporta y se comercializan diferentes mercancías, por lo tanto cada empresa debe garantizar que todos los procedimientos de la cadena de suministro se están realizando de manera correcta, para así asegurarle al consumidor que su producto llegara en optimas condiciones, es por esto que esta norma nos permite validar el almacenaje de alimentos y el transporte de los mismos.

ISO 22000: Sistema de Gestión Alimentario

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 16 de 53

Esta norma ISO marca las condiciones que deben cumplirse para asegurar la inocuidad de los alimentos durante todo su ciclo (desde su elaboración, pasando por el transporte, hasta llegar al consumidor final). Las normas afectan a los procesos productivos, de conservación, almacenaje, etiquetado y transporte de productos alimentarios.

La norma ISO 22000 no es una norma de calidad, ya que solo garantiza que los productos se elaboran y manipulan de forma que son aptos para el consumo.

Las principales ventajas de adaptar una empresa a la normativa ISO 22000 son:

- Aumenta la confianza del consumidor sobre los productos de la empresa.
- Mejora la comunicación interna y externa de la empresa.
- Agiliza los procesos ahorrando costos.
- Aumenta la competitividad de la empresa.
- Es adaptable con ISO 9001 de calidad.
- Disminuye las incidencias con los productos y la retirada de los mismos del mercado.

(Ambit , 2023)

Por esta razón la manipulación, transporte y comercialización de alimentos se encuentra regulado, enfatizando que se debe contar con la capacidad de identificar su ciclo de vida y la manera correcta que deben de ser almacenados y manipulados a la hora de realizar su transporte.

Según el Grupo Ibertransit:

Los procesos logísticos de una empresa son uno de los más difíciles de controlar y monitorizar, ya que existen una gran cantidad de elementos y factores a tener en cuenta. Algunos ejemplos de estos factores son: el desplazamiento geográfico, el estado de entrega de los

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 17 de 53

productos, las condiciones de entrega o las etapas por las que pasan los productos a lo largo de todo el proceso

El alto grado de complejidad que representa la evaluación de la gestión logística de una empresa convierte a los KPI de logística una herramienta indispensable a la hora de evaluar los procesos y en la toma de decisiones. (Grupo Ibertransit, 2023)

KPI de abastecimiento: Contar con los insumos necesarios a tiempo es esencial para el buen desempeño del proceso productivo, por lo que se debe evaluar el servicio de los proveedores según estos indicadores:

- Costo medio de pedidos
- Plazo medio de pago
- Lead time

Cumplimiento de plazos (Solistica, 2023)

KPI de calidad: No basta con evaluar los aspectos cuantitativos, también debes medir la calidad del servicio que prestas al cliente. Para ello son útiles estos indicadores:

- Porcentaje de problemas en cada fase
- Porcentaje de entregas con problemas
- Opiniones de clientes (Solistica, 2023)

KPI de gestión de inventarios: El departamento encargado de la gestión de almacenes siempre deberá tener presente que hay unos stocks, así como que falta y que mercancías son prescindibles. Gestionar de forma correcta los inventarios permitirá a la empresa reducir costes y

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 18 de 53

mejorar la rentabilidad. Los KPI que permiten medir el rendimiento de las acciones que se llevan a cabo en esta área son:

- Rotación de inventarios de materia primas
- Rotación de inventarios de productos terminados
- Errores en la previsión de demanda (Solistica, 2023)

KPI de distribución y transporte: Una de las fases más importante del proceso logístico.

La correcta gestión de las entregas de pedidos mejorará la eficiencia de la empresa y su rentabilidad. Los KPI más utilizado en esta área de transporte son:

- Costo de medio del transporte
- Utilización de transporte
- Envíos por pedidos
- Mix de carga (Solistica, 2023)

Los KPI logístico se han convertido en una herramienta indispensable a la hora de evaluar el área logística, es decir, estos nos ayudan a controlar y a medir el desempeño de todos los procesos productivos de las empresas, por otra parte, nos permiten tomar decisiones estratégicas y en pro de mejorar los procesos. Una de las fases de la logística de una empresa es el abastecimiento que permite identificar los insumos que tengo para generar un excelente proceso productivo, de la mano de esta se encuentra el indicador de inventarios que me ayuda a reducir costos y aumentar la rentabilidad generando una entrega de pedidos completos a los consumidores, además se cuenta con el medidor de la distribución y transporte que facilita un

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 19 de 53

control más eficiente de los pedidos a la hora de realizar la entrega, y que este llegue en el tiempo requerido por el cliente. Además, contamos con un indicador que nos permite analizar la calidad de las entregas y las que han tenido algún fallo para así medir los recursos que se han invertido en las entregas, este indicador nos facilita calificar el servicio al cliente que realiza la compañía y mirar así si el cliente se encuentra satisfecho.

Novaventa maneja un proceso mediante el cual se pone a prueba la calidad del empaque del producto, con el fin de garantizar que el consumidor reciba su producto en óptimas condiciones a pesar de las manipulaciones, y medios de transportes a los cuales son sometidos para poder llegar a destino.

Es por esto que la compañía cuenta con un perfil logístico por parte del área calidad para dar cumplimiento a lo anteriormente mencionado.

Pruebas de transporte

Los productos que tendrán pruebas de transporte y prueba de drop test (prueba de caída), serán todos aquellos que, por su estructura, tipo de material, composición, productos de alto volumen, alto peso, productos frágiles, delicados, entre otros, haciéndolos susceptibles a todos los riesgos físicos como lo son los ambientes térmicos, vibraciones, sacudida, rotura, derrame y además todos aquellos que puedan ocasionar contaminación cruzada.

Se establecen dos tipos de prueba de caída PRUEBA TIPO I, y PRUEBA TIPO II.

*** PRUEBA DROP TEST TIPO I**

Esta prueba comprende dejar caer la caja por 1 vez a 60cm y otra vez a 90cm.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 20 de 53

***PRUEBA DROP TEST TIPO II**

Esta prueba comprende dejar caer la caja por 2 veces a 60cm (1 de manera vertical y 1 de manera horizontal) y otras 2 caídas a 90cm (1 de manera vertical y 1 de manera horizontal).

Estas pruebas se realizan sobre una superficie de cemento (Novaventa S.A.S, 2022)

Las pruebas de transporte se realizan con el fin de simular toda la manipulación a la que será sometida la caja desde nuestro centro de distribución hasta el su lugar de destino. Novaventa distribuye productos secos y fríos por lo tanto se cuenta con dos tipos de instructivos para realizar dicho proceso.

Procedimiento ejecución de pruebas de transporte de productos secos.

El presente instructivo contempla el paso a paso de las actividades que se requieren realizar para asegurar una correcta prueba de transporte.

a. Condiciones generales

Por cada artículo se deben tener las siguientes unidades de acuerdo con el mundo.

Mundo	Cantidad	Observación
Hogar	3	Electromenores de alto costo 1
Accesorios	3	
Bienestar y belleza	5	
Premios	3	
Despensa	12	

(Novaventa S.A.S , 2020)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 21 de 53

En la entrega de Brief, se definen cuáles son los productos objeto de las pruebas de calidad. Independiente del modelo de dispensación (catálogo regular, catálogo mass prestigio, e-commerce, plan de incentivos a las ME)

Posterior a la entrega del Brief, si se incorporan nuevos productos, se deberá notificar al área de calidad para su conocimiento y definición de las pruebas que requiere el producto para su aprobación.

Dado el caso que a algún producto no se le haya realizado pruebas de calidad, no tendrán la aprobación y será un riesgo asumido por el área de mercadeo, desarrollo de clientes y/o Privun.

Para realizar las pruebas de transporte, las personas encargadas de cada proceso deben enviar un correo al analista de calidad con el formato de pruebas de calidad y transporte diligenciado por cada producto donde se relaciona:

Tipo de proceso/Mundo, cantidades enviadas, referencia, descripción, si el producto es maquilado o pickiado, tipo de prueba, fecha de envío, disposición del producto.

Las pruebas de transporte se realizan por dos medios, a través de:

- Pruebas de transporte en ruta: el envío de las cajas a las diferentes ciudades del país a través del CUD.
- Simulación del viaje a través del simulador de transporte.

b. Procedimiento

Gestión De Recibo De Muestras:

Se recibe correo con la información especificada en el numeral (Condiciones generales) por parte del área que envía los productos. En este correo los procesos adjuntan el archivo **Muestras pruebas de calidad y transporte**

Abrir el documento “**Consolidado pruebas de transporte 2020**” el cual se encuentra entrando por

- Documentos
- Mercadeo
- Pruebas de transporte 2020
- Consolidado pruebas de Transporte 2020

Del archivo recibido **Muestras pruebas de calidad y transporte** se copian las casillas diligenciadas por los procesos, para alimentar el consolidado pruebas de transporte 2019 de la siguiente manera:

Muestras Pruebas de Calidad y transporte									
Mundo /Proces	Cantidad	Referencia	Descripción	Maquillado/ Pickiado	Tipo de Prueba	Fecha de Envío al C.	Fecha del Retorno a Guayaba	Disposición	Observaciones
Hogar	2	2009664	Reloj despertador	Pickiado	Transporte	02/01/2019		Retoman a Guayaba	
Hogar	2	251144	Bolsa para lavar zapatos	Pickiado	Transporte	02/01/2019		Retoman a Guayaba	
Hogar	2	2009374	Set # 3 juego de utensilios	Pickiado	Transporte	02/01/2019		Retoman a Guayaba	
Hogar	2		Rack pocillos	Pickiado	Transporte	02/01/2019		Retoman a Guayaba	
Hogar	2	2008820	Novo set cepillo de dientes # 2 AA	Pickiado	Transporte	02/01/2019		Retoman a Guayaba	
Hogar	2	2510965	Estuche para gafas	Pickiado	Transporte	02/01/2019		Retoman a Guayaba	

(Novaventa S.A.S , 2020)

En el momento en que las cajas con los productos llegan al centro de operaciones, el personal de recuperar las baja a la oficina de calidad con el documento soporte.

Después de tener los productos a evaluar se envía correo al auxiliar de devoluciones con copia a los coordinadores de almacén, solicitando el préstamo de productos los cuales se utilizaran en la simulación del pedido

Devoluciones realiza el traslado de los productos con el documento **Vale de mercancías**. Se debe revisar que si concuerde la cantidad de productos físicos con la cantidad descrita en el documento. Si son las mismas cantidades, se firma y se coloca la fecha que se reciben.

Novaventa S.A.S 8110252891 VALE DE MERCANCÍAS							
CENTRO	NO41	CEDI V_Directa El Carmen	NRO.DOCUMENTO	4958043663			
ALMACEN	4190	Alm.Devoluciones	FE.DOCUMENTO	11.02.2019			
DESTINO	NO41		FE.CONTABILIZADO	11.02.2019			
ORDEN/RESERVA		CLASE MOVIMIENTO	311	TR Traslado en ce.			
CODIGO CLIENTE			TELEFONO				
TEXTO CABECERA			DIRECCION				
POS	MATERIAL	DESCRIPCIÓN	UMB	CANTIDAD	UMP	CTD_UMP	LOTE
0001	1039213	Gta. FESTIVAL Surtida Bs. 16x4 537.6g	UN	3		0.000	GENERIC0
0003	1011228	Cafe COLCAFE Clasico 200g Novaventa	UN	3		0.000	GENERIC0
0005	1003323	Cafe SELLO ROJO fuerte 500g 24pqt	UN	3		0.000	GENERIC0
0007	2009410	Pataconera coquita Fucsia	UN	2		0.000	GENERIC0
0009	2009410	Pataconera coquita Fucsia	UN	1		0.000	RECUP
0011	1029564	Gta. DUX Rellenas Queso Bs. 6x4	UN	3		0.000	GENERIC0
0013	1008611	Brr. TOSH Lyne 24plex6undx23g	UN	2		0.000	GENERIC0

(Novaventa S.A.S , 2020)

Definir el tamaño de la caja adecuada para realizar la prueba de transporte; esto depende de la cantidad y las características de los productos. Después de tener esto definido desplazarse al proceso de armado de cajas y tomar el tipo de caja y cantidad requerida.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 24 de 53</p>

Distribuir los diferentes productos en las cajas simulando pedidos, los cuales contienen los productos para prueba y los de préstamo con los cuales se realiza el packing teniendo en cuenta las características físicas del producto.



(Novaventa S.A.S , 2020)

Una vez las cajas estén completas se llevan a la máquina tapadora para sellar las cajas que serán enviadas a prueba.

c. Pruebas de transporte

Pruebas de transporte en ruta

Una vez se tengan las cajas selladas, se entregan las cajas al CUD para que sean enviadas a la ciudad destino correspondiente.



(Novaventa S.A.S , 2020)

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 25 de 53

Firmar el documento soporte de entrega de las cajas al CUD.

El analista de calidad envía un correo al coordinador de transportes de la ciudad destino indicando que le llegaran unas cajas de prueba a las cuales se les deberá revisar:

- Estado en que llegan las cajas
- Estado en que llega el producto de prueba

Nota: Dependiendo del tipo de producto y de las condiciones a validar, se especificará en dicho correo las características a revisar de cada producto en caso de ser necesario.

Una vez la caja llega al centro de distribución de la ciudad destino, el coordinador de transportes envía al analista de calidad un correo notificando el resultado de la validación acompañado de imágenes en caso de ser necesario.

El coordinador de transportes retorna las cajas al centro de operaciones.

d. Pruebas en simulador de transporte.

Una vez se tengan las cajas selladas, se llevan hasta el simulador de transporte y se ubican una sobre otra, variando su ubicación vertical u horizontal.



(Novaventa S.A.S , 2020)

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 26 de 53

Se programa el simulador de transporte con las condiciones necesarias de temperatura, vibración y duración. (*ver IN – 0401*)

Una vez finalizada la prueba, el analista de Calidad retira las cajas del simulador y pasa a la evaluación de los productos.

Prueba fuera de la caja de pedido (Caja Original)

Aplica para productos con un volumen superior a 14.000cm³ o un peso superior a 5000 gramos, o los que definan el proceso de Picking desde la entrega del Brief.

Se entregan las cajas al proceso de despachos indicando la ciudad o ciudades donde se debe enviar el producto.

Se envía el correo al Coordinador o Coordinadores de transporte de la ciudad o ciudades destino, notificando la llegada de las cajas con pruebas e indicando el manejo de estas.

Duración de la prueba

El equipo de calidad tiene 12 días para entregar los resultados de las pruebas.

Gestión de los resultados obtenidos

Las cajas son retornadas a devoluciones centro de operaciones

El operador de servicio In House (Servientrega) es el encargado de llevar las cajas de pruebas de transporte al área de calidad.

Después de tener las cajas, se realiza la prueba de caída así:

Se establecen dos tipos de prueba de caída PRUEBA TIPO I, y PRUEBA TIPO II; esto teniendo en cuenta el empaque primario, secundario, el material del producto, consistencia, si va

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 27 de 53</p>

dentro o fuera de caja de pedido, si el producto ya estuvo en catálogo y los porcentajes de devoluciones del mismo.

PRUEBA TIPO I

Productos que han tenido similares o iguales en el catálogo y cuyo porcentaje de devoluciones no representa cifras superiores al 1%

Se deja caer la caja por 1 vez a 60cm.

Se deja caer la caja por 1 vez a 90cm.

Variar la posición de la caja para las caídas

Total, caídas caja: 2

Esta prueba se realiza sobre una superficie de cemento.

PRUEBA TIPO II

Productos nuevos cuyo material es susceptible a sufrir daños mecánicos o presentar filtración/derrame durante la cadena de distribución.

Productos que no son nuevos pero que por su consistencia son susceptibles a presentar daños mecánicos, derrames o filtración (líquidos, semisólidos).

Productos que por su volumen o gramaje se envían fuera de la caja de pedido.

Todas las cajas de pedido de pruebas de transporte se someten a esta prueba de caída dada la variedad de productos que van al interior de ella.

Se deja caer la caja por 2 veces a 60cm (1 de manera vertical y 1 de manera horizontal)

Se deja caer la caja por 2 veces a 90cm (1 de manera vertical y 1 de manera horizontal).

Total caídas caja: 4

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 28 de 53</p>

Esta prueba se realiza sobre una superficie de cemento.

A continuación, se procede a hacer la revisión detallada de cada uno de los productos.

Se debe validar que estos no hayan presentado cambios en el empaque o en el producto como tal y que además no hayan ocasionado afectación a los demás productos. En caso tal de que presenten novedad, se generarán recomendaciones o exigencias de acuerdo a la necesidad.

Recomendación: Oportunidad de mejora que no impide la continuidad del proceso.

Exigencia: Oportunidad de mejora que requiere acciones contundentes para dar continuidad al desarrollo del producto. En este caso, hasta que las correcciones no se realicen y se garantice su efectividad a través de las pruebas de transporte, el producto no podrá ser comercializado por Novaventa.

Tomar evidencia fotográfica a los productos que presentaron novedad.

A medida que se van revisando los productos se va alimentando el consolidado de pruebas de transporte con la información correspondiente.

Cada analista de desarrollo de producto y/o desarrollo de clientes, jefe de categoría y compras deberá revisar constantemente el archivo en el drive.

En caso de encontrar novedades en el producto se enviará correo con evidencias fotográficas a la analista, comprador y jefe de categoría correspondiente.

NOTA: El proceso que solicitó las pruebas será el encargado de presentar al proveedor los resultados. (Novaventa S.A.S , 2020)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 29 de 53

En resumen Novaventa cuenta con dos tipos de productos, unos fríos y unos secos a esos productos se les debe realizar determinadas pruebas de transporte como se evidencia en el reglamento,.

Cuando observamos los productos secos nos damos cuenta que estos tienen unas divisiones dependiendo el artículo seleccionado, algunos de estos productos deben pasar por una prueba de calidad y de la misma manera deberán pasar aquellos productos nuevos, estos son recibidos por el área de calidad con los documentos requeridos. Dependiendo el tamaño de los productos y sus características físicas se tomarán la caja más adecuada para su empaquetado, cuando estas cajas estén selladas, estas serán entregadas por el servicio de transporte a la ciudad de destino que corresponda.

Para los productos fríos se manejan otros requisitos y procedimientos para la realización de la prueba de transporte

Procedimiento para pruebas de transporte productos Congelados/Refrigerados

Describir las actividades requeridas para realizar el proceso de pruebas de transporte de productos refrigerados y congelados.

a. Procedimiento

En la entrega del Brief se conocen los productos nuevos a ingresar al portafolio de ambiente refrigerado y congelado.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 30 de 53

Desde el proceso de calidad Novaventa se solicita al área de mercadeo las unidades definidas para realizar la prueba de transporte. Éstas deberán ser entregadas por la empresa productora al operador de transporte de Medellín y Barranquilla.

Antes de enviar los productos a los operadores de transporte, el Negocio productor, debe enviar un correo al coordinador de cada plataforma, mercadeo y calidad Novaventa, indicando la fecha de llegada de los mismos; sólo de esta manera se podrá garantizar su trazabilidad.

El coordinador de transporte debe garantizar que los productos se reciban con la apariencia adecuada y cumpliendo con las temperaturas de acuerdo con la tipología del mismo, (congelado -18°C y refrigerado 0 a 4°C).

NOTA: Si el producto no cumple con estas condiciones no se recibe y esto debe ser notificado por parte del coordinador de transporte a través del correo enviado por el Negocio productor donde se informa la fecha de llegada de las muestras.

IMPORTANTE:

El producto para prueba de transporte debe enviarse en el empaque final.

Las cantidades deberán ser mínimo 12 unidades, de manera que se pueda tener un dato confiable en los resultados. (6 unidades para Medellín y 6 unidades para Barranquilla)

b. Condiciones para la ejecución de la prueba

Al recibir el producto en los operadores, se debe almacenar inmediatamente en la cava o dispositivo correspondiente, conservando las condiciones de temperatura requeridas.

La cantidad de pilas a utilizar por timbo, serán las siguientes:

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 31 de 53

Congelados: 2 pilas por cada cara del timbo hasta completar 8, 1 pila en el fondo, 1 pila sobre el último producto.

Total pilas a utilizar: 10

Refrigerados: 1 pila por cada cara del timbo hasta completar 4, 1 pila en el fondo, 1 pila sobre el último producto.

Total pilas a utilizar: 6.

Éstas deben estar a temperatura entre -25°C y -22°C .

- Se debe realizar el picking de los productos en los timbos o neveras en su unidad de venta; es decir, si la caja de postre trae 3 unidades, estos deberán ser repartidos, a no ser que se oferten x 3 unidades.

- Se debe garantizar el Packing de los productos, de manera que no se afecten los demás que contenga el timbo o nevera. Ingresar el producto sometido a prueba en un timbo que lleve una cantidad considerable de productos y que implique la apertura frecuente del mismo durante la distribución. (Recordar que no se pueden mezclar productos refrigerados y congelados así como cárnicos y lácteos en un mismo timbo)

- La duración de la prueba, será lo que se demore el vehículo en la ruta y zona correspondiente. (Elegir la ruta con la duración más larga)

c. Construcción de resultados

Para estas pruebas se debe alimentar el documento “Formato de Pruebas de transporte para productos refrigerados y congelados” el cual será manejado desde cada una de las sedes de los operadores, dejando registrados los siguientes datos:

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 32 de 53

- Producto (congelado o refrigerado)
- Descripción del producto
- Fecha en la que se realiza la prueba
- Hora de salida de la prueba
- Temperatura a la que sale el producto para la prueba.
- Temperatura / Sensación térmica de la región donde se ejecutó la prueba.
- Temperatura a la que retorna.
- Hora a la que retorna la prueba
- Número de pilas utilizadas las cuales deben ser las declaradas en el estándar ni

más, ni menos.

- Características con las que llega el producto (Una vez retorne el producto, destapar cada unidad y validar sus características)
- Adjuntar imágenes fotográficas del estado del producto.
- El equipo de calidad comparte los resultados de las pruebas al equipo de mercadeo de Novaventa, responsable del desarrollo del producto. (Novaventa S.A.S, 2023)

En este proceso se deben cumplir con un requisito de almacenamiento tanto en el centro de distribución como en el transporte para así garantizar que estos puedan llegar en buen estado a su lugar de destino, también se debe ver que tan largo es el ciclo de vida de estos productos ya que al estar a una temperatura fría tienden a dañarse con más facilidad.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 33 de 53

3.1.3 Marco conceptual

¿Qué es abastecimiento?

Es una de las etapas o función logística llamada “Cadena de suministros” mediante la cual se provee a una empresa de todo el material necesario para su funcionamiento. Implica incorporación de procesos de todas aquellas actividades que se relacionan con la compra o contratación, desde la debección de necesidades hasta la extinción de la vida útil del bien o servicio. (Echeverri Arango, 2020)

¿Qué es almacenaje?

El almacenaje consiste en el manejo temporal de insumos o mercancías, manteniéndolos bajo control en un determinado espacio para evitar su deterioro y reducir los desperdicios.

Las necesidades de almacenamiento dependerán del giro y recursos de la empresa, pero de manera general se pueden satisfacer a través de los diferentes tipos de almacenes en logística como son:

Almacenes generales: Cubren el almacenaje de cualquier tipo de mercancía que no esté bajo una normativa de almacenamiento.

Almacenes especializados: Cuentan con registro sanitario (para productos perecederos) o permisos para manejar mercancías peligrosas (productos inflamables, corrosivos o tóxicos).

(Logycom, 2023)

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 34 de 53

¿Qué es embalaje?

Es el recipiente o envoltura que sirve para agrupar y transportar productos. Otras funciones propias del embalaje son las de proteger el contenido, informar sobre sus condiciones de manejo, requisitos legales, composición, ingredientes, etc. y promocionar el producto por medio de grafismos. (Nacional, 2023)

¿Qué es packing?

El *packing* hace referencia a todo el proceso de empaquetar y embalar un producto. La preparación del conjunto necesario que lo protege para que el envío y la entrega sean en las condiciones adecuadas.

El *packing* también engloba el proceso de montaje de los pallets, desde la colocación de las cajas, el enfardado con flejes y/o film estirable y hasta el etiquetado. En los casos en los que se envían los pallets tal como están almacenados, el proceso de *packing* se reduce solo al control de calidad y al etiquetado antes del envío. (Control Pack, 2023)

¿Qué es picking?

Hace referencia al método de preparación de pedidos que, utilizando un número mínimo de pasos, consigue agilizar el proceso. En esencia, esta estrategia requiere de los siguientes pasos:

- Recepción del pedido confirmado por parte del cliente en el nivel de almacén.
- Selección y recogida de los elementos necesarios para completar la orden.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 35 de 53</p>

- Tareas de embalaje de los artículos.
- Programación del envío. (EAE Business School, 2023)
-

¿Qué es etiquetado y rotulado?

El rotulado o etiquetado es la información que se encuentra en el envase o empaque de un producto y que proporciona detalles sobre su contenido y uso. El rotulado es una herramienta importante para los consumidores, ya que les permite conocer la información necesaria para tomar decisiones informadas sobre los productos que compran y consumen. (Alimentos, 2023)

¿Qué son los pictogramas?

Los pictogramas internacionales son los símbolos utilizados al finalizar el embalaje del producto. Sirven para que a lo largo de la cadena de suministro, las personas encargadas de manipular la carga conozcan los lineamientos de manejo, de protección, de transporte, de conservación y almacenaje. (Embarbox, 2023)

¿Qué es el volumen?

Determinar la cantidad de producto para seleccionar el material apropiado y el sellado.

¿Qué es CUD?

Centro único de despachos. (Novaventa, 2021)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 36 de 53

3.2 Desarrollo y logro de objetivos

A continuación le daremos solución a los objetivos que se plasmaron anteriormente

Analizar los productos que han tenido más dificultades a la hora de ser transportados, mirando cual es el factor común.

Novaventa maneja un amplio catálogo de productos en el cual podemos encontrar productos de la canasta familiar, tecnología, hogar, moda, cuidado personal y mascota; como en todo proceso hay productos que presentan más dificultades para ser transportados y algunos de los casos más comunes es con los productos de aseo del hogar como: detergentes en polvo, detergentes líquido y blanqueador, por otro lado, tenemos los de aseo mascotas como lo son shampoo, enjuague, jabones, esto debido a los componentes de estos productos ya que al ser despachados en una misma caja con los alimentos se pueden presentar contaminaciones cruzadas.

El factor común por el cual estos productos pueden generar contaminación es porque su empaque no es lo suficientemente resistente a los diferentes tipos de manipulación al que es sometida la mercancía mientras es llevada a su lugar de destino.

En muchos de los casos el tipo de tapa con el que viene el producto es el causante de que este llegue en condiciones no optimas al cliente, o no pase las pruebas de transporte en nuestra sede de operaciones, ya que, al filtrarse, sus componentes nos generan una contaminación cruzada con los otros productos de la canasta familiar que van en el pedido, por lo que se les busca una solución para que estos puedan ser despachados sin generar daños.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 37 de 53</p>

Hay productos que van por fuera de la caja de Novaventa como lo son los productos fríos estos son entregados a las mamás y papás empresarios en una bolsa transparente, estos productos deberán llevar un empaque reforzado de tal manera que el producto pueda conservar sus características, ya que puede sufrir daños al ser manipulado por los transportistas.

Los pedidos al municipio de Heliconia-Antioquia no son llevados por camiones de la empresa Novaventa, estos son enviados por la flota Cootrasana.

Estos pedidos son los que tiene más manipulación antes de llegar a las mamás empresarias y debido al tipo de carretera que tiene el municipio genera que estos tengan más daños.



(Claudia Moscoso, 2023) (Claudia Moscoso, 2023) (Claudia Moscoso, 2023)

Categorizar el empaque de los productos con aquellos que tengan similitudes a la hora de realizar la prueba de transporte.

Cuando vamos a seleccionar un envase o embalaje para los productos, primero debemos tener en cuenta que tipo de protección es la que necesita, debemos mirar los compuestos del producto y establecer algunos factores de riesgo, se debe buscar el embalaje correcto para no tener ningún percance a la hora de manipular el producto.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 38 de 53

Se analizará el empaque de los productos que más dificultades presentan para pasar la prueba de transporte, se mira las similitudes entre ellos, y se clasificaran de acuerdo con el material del empaque, si estos no pasan la prueba, se buscara una segunda alternativa de empaquetado la cual cumpla con las exigencias que requiere el producto para poder estar en perfecto estado a la hora de ser transportado.

En Novaventa para que los productos puedan ser despachados se les realiza un segundo empaque dependiendo el tipo de maquila que este requiera, se empaca en bolsas de barrera, termoencogido, la bolsa de picking. El embalaje y el empaquetado de los productos se realizarán con las dimensiones específicas que faciliten el almacenamiento y su manipulación.

Se categorizará a través del factor por el cual no cumplen con las condiciones establecidas en el caso de los productos de aseo del hogar y mascotas es el tipo de tapa con la que viene el producto, además debemos tener en cuenta que son mercancías contaminantes, esto también se clasificará mediante el empaque secundario que se hará con el fin de brindarle protección al producto, los cuales se organizarán según el tipo de envase, de tapa, los riesgos contaminantes que puedan generar los productos y se asignará un color para que sea más fácil su identificación .

CATEGORIZACIÓN DE TAPAS		
TIPO	DESCRIPCIÓN	MUESTRA
Disc Top	Ideal para productos cremosos o de mayor consistencia como cremas, gel antibacterial (Mercado del empaque , 2023)	
Flip Top	Estas tapas plásticas para envases se usan en cosméticos, farmacéuticos y en bebidas. (Mercado del empaque , 2023)	
Rosca Precinto	sirve para asegurar que el contenido no sufra ninguna fuga desde que es abierto por primera vez (Mercado del empaque , 2023)	
Push pull	Está compuesta por un cuerpo y una pieza colocada en la parte superior de menor diámetro. Al moverla hacia arriba, el orificio se abre permitiendo la dosificación del contenido (Mercado del empaque , 2023)	

(Envases y Plastico Superior S.A de C.V, 2023) (Mercado del empaque , 2023)

CATEGORIZACION ENVASE			
TIPO	DESCRIPCIÓN	MUESTRA	PRODUCTOS
Tetra Pak	Los envases de Tetra Pak están formados por seis capas, ordenadas de exterior a interior: polietileno, cartón, aluminio, polietileno y polietileno.		Los productos que vienen en este tipo de envases son las bebidas listas de Bénet
DoyPack	Una bolsa impresa termosellable con fuelles laterales planos y fuelle de fondo curvado que permite exhibir o sujetar el producto de forma vertical sobre sí mismo una vez está lleno.		Los productos que vienen en este tipo de empaque son algunos detergentes líquidos, como lo son el detergente líquido blancox, Suavitel y el Fab
Envase plástico cilíndrico	Producto fabricado con polímeros plásticos cuya funcionalidad es la de contener líquidos, semisólidos y sólidos. Envases para líquidos		Los productos que vienen en este tipo de envase son los productos de aseo del hogar y aseo mascotas como el limpia oído Iki Pets, y Eliminador de olores Dura Wash

(Envases a Terceros, 2023) (Tetra Pak, 2023)

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 41 de 53

CATEGORIZACION DE RIESGOS			
TIPO DE RIESGO	PRODUCTOS	DESCRIPCIÓN	IDENTIFICACIÓN
1	Aseo del hogar Aseo mascotas	Este producto al ir en la misma caja que los productos de la canasta familiar al filtrar podría generar contaminación cruzada, causando daños a la salud de los clientes finales	Este riesgo se identificará con el color rojo, debido a que es uno de los más peligrosos
2	Envases y bolsas muy delgadas y mal selladas	Especialmente las bolsas de los detergentes en polvo o frascos de aceites.	Este riesgo se identificará con el color naranja
3	Productos con envase de vidrio	Estos productos al quebrarse dejan residuos los cuales pueden lesionar a las mamás y papás empresarios a la hora de manipular el pedido	Este se identificará con el color amarillo
4	Productos que van por fuera de la caja de pedido	Los productos que llegan por fuera de la caja son los fríos, estos pueden correr el riesgo de sufrir más fácil cualquier tipo de contaminación o dañarse	Estos productos se identificarán con el color azul

(Juliana Gómez Restrepo, 2023)

Sugerir un proceso más seguro y organizado a la hora de enviar un producto a prueba de transporte

Teniendo conocimiento previo de cuáles son los problemas que tienen los productos a la hora de ser transportados, se tendrá una base de datos con la condición de que requiere el producto para obtener el visto bueno por parte de calidad, cuando llegue un artículo nuevo a la compañía con las mismas condiciones de envase de algún producto que este en dicha base, se

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 42 de 53

tendrá en cuenta las recomendaciones allí brindadas para que este puede pasar la prueba de transporte.

Teniendo en cuenta que los problemas más constantes los tienen los productos de aseo del hogar y mascotas, en la mayoría de los casos debido al tipo de tapa con el que viene el envase o que esta no tiene el seguro correspondiente, se sugiere que a la hora de mandar un producto a prueba de transporte que tengas esas mismas cualidades hacerle las respectivas modificaciones según lo estipulado en la base de datos, para tener más garantías de que el producto cumplirá con el objetivo.

Por otro lado, considerando el medio ambiente como sujeto clave, se buscarán soluciones de embalaje amigables con el medio ambiente pero que nos ayuden a evitar la contaminación cruzada, ya que las que vienen utilizando son altamente contaminantes con el mismo, la categoría de aseo del hogar utiliza un 90% de plástico.

Implementar un packing fabricado a base de productos biodegradables que pueden ser reciclados o que puedan seguir siendo utilizados, y de igual manera sigan cumpliendo la función principal de cuidar los demás productos de la contaminación cruzada y evitar que este sea devuelto por el área de calidad por problemas en la prueba de transporte.

Por esto, se recomienda el uso de la hoja de palmera, cajas con separadores o incluso la elaboración de un envase biodegradable PLA (Ácido poliláctico), el cual cumpla con las mismas funciones que el envase de plástico tradicional, que es proteger el producto.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 43 de 53

“PLA (ácido poliláctico). Derivado del ácido láctico hecho con materias primas 100% renovables. Apto para la confección de recipientes y embalajes que van a estar en contacto con alimentos.” (RAJA BLOG , 2023)

Al enviar los productos en una misma caja donde pueden estar expuestos a que se genere una contaminación cruzada, sería de gran valor para la compañía contar con este tipo de envase debido a que este puede estar en contacto con alimentos y al mismo tiempo se estaría contribuyendo al cuidado del medio ambiente.

Según soluciones packaging:

“La hoja de palmera se usa para crear envases para jabón, se recogen de una zona donde abundan y posteriormente son moldeadas hasta lograr la forma deseada. Una forma original y sostenibles de usar este residuo” (Soluciones Packaging, 2023)

Este podría ser implementada como segundo empaque de los detergentes, jabones y productos de las mismas características para que puedan ser despachados sin generar alguna contaminación, de este modo se estaría contribuyendo a la conservación y defensa de la naturaleza.

También se sugiere otra alternativa de distribución como implementar una caja con divisiones, la cual permita tener los productos en una misma caja sin que se deba utilizar un segundo empaque en los productos anteriormente mencionados. De esta forma brindar protección a los productos, restringiendo el movimiento de estos dentro de la caja.



(Indugevi.sa, 2023)

CAJA ACTUAL DE PEDIDO NOVAVENTA



(Clara Restrepo, 2023)



(Claudia Moscoso, 2023)

EMPAQUE ACTUAL DE LOS PRODUCTOS DE ASEO DEL HOGAR



(Clara Restrepo, 2023)



(Clara Restrepo, 2023)



(Clara Restrepo, 2023)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 46 de 53</p>



Ariel polvo doble poder x 1Kg

(Clara Restrepo, 2023)

Respecto al objetivo general se cumplió en un 100% debido que a lo largo del trabajo se logró identificar los productos que presentan mayores problemas en el área de la despensa, como se mencionó anteriormente son los productos del aseo del hogar, mascotas y las bebidas listas, se pudo evidenciar que su mayor problema es el tipo de tapa con la que el producto viene desde el proveedor, y que al ser productos que generan una contaminación cruzada necesitan ser maquilados para que puedan ser distribuidos en la misma caja con los demás productos, por esta razón es viable seguir con la investigación de analizar e identificar los productos que generan problemas de las demás categorías y recopilar toda la información de tal manera que las personas encargadas de enviar los productos a prueba de transporte puedan validar las características de este, hacerle los ajustes necesarios antes de enviarlos a calidad y evitar que este sea devuelto por

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo <small>Vigilado Mineducación</small>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 47 de 53

fallas técnicas, así no se generaría reprocesos y mayores costos. Por otro lado, es de gran factibilidad ver el diseño de otra caja en la cual todos los productos puedan ser enviados a las mamás y papás empresarios sin tener riesgo de que estos generarán contaminación y se garantizará el buen estado del pedido.

4. CONCLUSIONES.

Después de analizar las diferentes fuentes y los datos obtenidos a través de las entrevistas con las diferentes personas encargadas de manejar las pruebas de transporte dentro de la compañía, y con las mamás empresarias de cómo les llegan sus pedidos, se puede afirmar que es un proceso que necesita ser solucionado de forma eficiente, de tal modo que con este haya un beneficio para ambas partes.

Según los hallazgos de la investigación, cuando los productos llegan con daños a los hogares de las mamás y papás empresarios, muchas veces a estas no se les da ninguna solución viable; por esto la compañía debería de establecer un canal de comunicación más efectivo donde las mamás y papás empresarios puedan presentar este tipo de problemas y sean solucionados, ya que para la compañía es de gran importancia que todos sus clientes estén satisfechos.

Para Novaventa la modificación de un empaque de un producto por no pasar las pruebas de transporte genera mayores costos, por lo que se debe tener un mayor control de los productos que son enviados a pruebas de transportes para tener un seguimiento constante de estos, incluso cuando son enviados a las mamás y papás empresarios, y asegurar que el producto no presente ningún daño en su distribución.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 48 de 53</p>

5. RECOMENDACIONES.

Con la información recolectada se sugiere tener una base de datos con todos los requerimientos necesarios de los productos, en el cual las personas de todas las categorías puedan tener acceso y validar la información que brinda el área de calidad respecto a las modificaciones que necesitan los productos para no ser devueltos, y repetir dicha prueba de tal modo que estas sean aplicadas antes de que se envíe una nueva mercancía al área de calidad. En el archivo no solo ira la observación de que le sucedió al producto durante la prueba de transporte, sino que también irán recomendaciones de cómo debería ir maquilado o qué tipo de envase es el correcto para el producto, con el fin de tener una base de datos bien consolidada, una mayor eficacia y eficiencia a la hora de realizar esta tarea de tal modo que, el resultado sea satisfactorio y se obtenga más orden frente a este proceso.

Es indispensable que la compañía realice un estudio detallado de los productos que han presentado fallas en todas las categorías, y se analice como llegar al cliente con estos productos de manera efectiva donde se evidencie la calidad del envase y del producto como tal, teniendo en cuenta el tipo de carretera por el cual se transportaran los mismos y cuantos tipos de manipulación tendrá hasta llegar a su destino.

Generar una estrategia de segundo empaque que sea favorable con el medio ambiente garantizando al mismo tiempo que el producto llegue en buen estado.

Buscar una nueva alternativa de distribución en donde se permita que todos los productos de Novaventa lleguen a todas las ciudades de Colombia, esto permite tener una ventaja competitiva

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 49 de 53

en el mercado ya que los clientes encontrarían todos los productos de la canasta familiar en nuestro catálogo, generando más fidelización por parte de estos. Al tener otra alternativa de distribución se podría garantizar una manipulación de las cajas de pedidos por parte de los transportistas conservado así el buen estado de los productos.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 50 de 53

REFERENCIAS

Novaventa S.A.S . (2020). *CSC- INS016 Validación y gestionar pruebas de transporte.*

Medellin.

Agudelo, E. M. (16 de Marzo de 2023). Funciones. (J. G. Restrepo, Entrevistador)

Agudelo, E. M. (30 de Marzo de 2023). Pruebas de transporte. (J. G. Restrepo, Entrevistador)

Alimentos. (7 de Abril de 2023). Obtenido de

<https://www.revistaalimentos.com/es/noticias/lineamientos-basicos-para-un-etiquetado-adecuado>

Ambit . (7 de Abril de 2023). Obtenido de Normas ISO: [https://www.ambit-](https://www.ambit-bst.com/blog/normas-iso.-qu%C3%A9-son-y-cu%C3%A1les-son-las-m%C3%A1s-importantes)

[bst.com/blog/normas-iso.-qu%C3%A9-son-y-cu%C3%A1les-son-las-m%C3%A1s-importantes](https://www.ambit-bst.com/blog/normas-iso.-qu%C3%A9-son-y-cu%C3%A1les-son-las-m%C3%A1s-importantes)

Arango, J. J. (Agosto de 2020). Abastecimiento.

Clara Restrepo. (2 de Mayo de 2023).

Claudia Moscoso. (26 de Abril de 2023).

Control Pack. (2023 de Abril de 2023). Obtenido de Packagin Manufacture System:

<https://www.controlpack.com/blog/noticias/picking-y-packing-definicion-y-diferencias/#:~:text=El%20packing%20hace%20referencia%20a,sean%20en%20las%20condiciones%20adecuadas.>

EAE Business School. (7 de Abril de 2023). Obtenido de [https://retos-operaciones-](https://retos-operaciones-logistica.eae.es/sabes-que-es-picking/)

[logistica.eae.es/sabes-que-es-picking/](https://retos-operaciones-logistica.eae.es/sabes-que-es-picking/)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 51 de 53</p>

Embarbox. (7 de Abril de 2023). Obtenido de <https://www.embarbox.com/significan-los-simbolos-vemos-los-embalajes/#:~:text=Los%20pictogramas%20internacionales%20son%20los,transporte%20de%20conservaci%C3%B3n%20y%20almacenaje>.

Envases a Terceros. (18 de Mayo de 2023). Obtenido de <https://www.envasados.es/el-doypack-y-sus-ventajas/>

Envases y Plastico Superior S.A de C.V. (17 de Mayo de 2023). Obtenido de <https://envasesyplasticosuperior.com/>

Grupo Ibertransit. (7 de Abril de 2023). Obtenido de KPI: <https://www.ibertransit.com/kpi-de-logistica>

Indugevi.sa. (28 de Abril de 2023). Obtenido de <https://indugevi.com/divisiones-y-separadores-de-carton/>

Juliana Gómez Restrepo. (18 de Mayo de 2023).

Logycom. (7 de Abril de 2023). Obtenido de Logistica y comercio exterior: <https://www.logycom.mx/blog/importancia-almacenaje-distribucion-logistica>

Mercado del empaque . (17 de Mayo de 2023). Obtenido de https://mercadodeempaques.com/?gclid=CjwKCAjwvdajBhBEEiwAeMh1U462DDycjKmLeNnig22ub855RsL9QMVMHAC0vkZFuSyfvCmvDFSjuBoCdn8QAvD_BwE

Nacional, M. D. (7 de Abril de 2023). *Agencia Logistica Fuerza Militares.* Obtenido de <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario-logistico/>

Novaventa S.A.S. (2022). *Perfil Logístico.* Medellín.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 52 de 53

Novaventa S.A.S. (14 de Marzo de 2023). *Live* . Obtenido de <https://aplica.gruponutresa.com/aplicaciones/intNovaventa/live.nsf/vwUserContenidos/70BDD5543A8A98E80525821D006B8301?Open&unique=INTR-AV9VQJ>

Novaventa S.A.S. (14 de Marzo de 2023). *Live*. Obtenido de <https://aplica.gruponutresa.com/Aplicaciones/IntNovaventa/live.nsf/vwUserContenidos/7DD2AA7F331D8DAF052582090066E1B5?Open&unique=INTR-ATXS92>

Novaventa S.A.S. (2023). *Procedimiento para pruebas de transporte productos Congelados/Refrigerados*. Medellin .

RAJA BLOG . (17 de Mayo de 2023). Obtenido de Consejos de embalaje, logistica: <https://www.rajapack.es/blog-es/tipos-plasticos-biodegradables>

Restrepo, J. G. (26 de Abril de 2023).

Rodríguez, M. E. (17 de Marzo de 2023). Funciones. (J. G. Restrepo, Entrevistador)

Rodríguez, M. E. (17 de Marzo de 2023). Objetivos empresariales. (J. G. Restrepo, Entrevistador)

Salgarriaga, J. P. (16 de Marzo de 2023). Funciones. (J. G. Restrepo, Entrevistador)

Solistica. (7 de Abril de 2023). Obtenido de <https://blog.solistica.com/los-kpis-mas-importantes-en-logistica>

Soluciones Packaging. (16 de Abril de 2023). Obtenido de MATERIALES BIODEGRADABLES, LA ALTERNATIVA A LOS PLÁSTICOS CONVENCIONALES: <https://solucionespackaging.com/materiales-biodegradables-la-alternativa-a-los-plasticos-convencionales/>

Tetra Pak. (18 de Mayo de 2023). Obtenido de tetrapak.com/es/solutions/packaging

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 53 de 53

Firma del estudiante: *Juliana Gómez R.*

Firma del asesor 

Firma del jefe en el Centro de Práctica: *Marcela ER...*

NOTA IMPORTANTE: Los informes presentados deben estar acorde con las normas APA