

FASE 10 PRESENTAR Y SUSTENTAR PROYECTO FINAL

Presentado por

FABIO DAVID BUELVAS SANCHEZ

Código: 1.102.802.753

LISNEY LENITH TORRES MADRID

Código: 1.081.805.680

THOMAS ALBERTO CASTRILLO

Código: 12.550.207

OSVALDO DE JESUS VEGA GOMEZ

Código: 85.154.526

JUAN JOSE DURAN MEJIA

Código: 84.451.226

**DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y
LOGÍSTICA (OPCIÓN DE TRABAJO DE GRADO)
GRUPO: 207115_6**

TUTOR

WILLIAM GERMAN ORTEGON CARROSO



**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
ESCUELA DE CIENCIAS BÁSICAS, TECNOLOGÍAS E INGENIERÍA
INGENIERÍA INDUSTRIAL
DICIEMBRE DE 2017**

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Comprender y analizar el Modelo Referencial y el desarrollo de procesos aplicados a las tendencias internacionales en Logística, y a la globalización de la economía en base al estudio aplicado a la empresa Súper Tiendas Olímpica.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Comprender y aplicar los conceptos modernos sobre Supply Chain Management con el fin de comprender la importancia de modelos de gestión aplicados a Súper Tiendas Olímpica.
- Establecer conocimientos claves para el desarrollo profesional que permitirán entender la importancia de la gestión de almacenes y las tecnologías actuales desarrolladas para este propósito.

INTRODUCCIÓN

Mediante este trabajo se realizará la Caracterización de la Logística de Súpermercados Olímpica y analizaremos el Modelo Referencial de investigación sobre el estado de la Logística en una Red Supply Chain y el resultado de su aplicación de los trece elementos del Modelo Referencial en Logística, que hipotéticamente se encuentran presentes en Súpermercados Olímpica.

Debido a que las Súpermercados Olímpicas manejan la fabricación distribución, de sus productos y proveedores externos es una empresa líder en las actuales exigencias del mercado y al acelerado tiempo de la comercialización de productos.

Mediante este análisis de cómo son sus operaciones de mercadeo con proveedores y clientes, sus enfoques innovadores que benefician a todas las personas que están involucradas en la cadena de suministro. Así mismo la tecnología también está jugando un papel importante en la empresa pues permite al cliente gestionar sus propias órdenes de compra, en este trabajo hemos desarrollado todos estos conceptos aplicándolos a la empresa, Súpermercados Olímpica con el fin de dar cumplimiento al curso de profundización Supply Chain Management y logística.

1. CARACTERIZACIÓN DE LA LOGISTICA EN SUPERTIENDAS OLIMPICA



Olímpica es la cadena de retail más grande de Colombia con capital 100% nacional. Somos reconocidos como una compañía líder en la comercialización de productos de consumo masivo de óptima calidad, a través de una cadena privada de establecimientos que incluyen Supertiendas, Superalmacenes, Superdroguerías y Droguerías. Pensando siempre en el bienestar de nuestros clientes, Olímpica se ha consolidado como una marca orgullosa de su origen Caribe y con altísimo reconocimiento nacional, ofreciendo siempre lo mejor a los mejores precios; ese ha sido nuestro compromiso desde su fundación en 1953 porque el bienestar de ellos es y ha sido nuestra prioridad.

Olímpica está orientada a satisfacer las necesidades y deseos de la comunidad ofreciendo un buen servicio, los mejores productos y los mejores precios, con el respaldo de un talento humano comprometido y capacitado integralmente, con la confianza de sus proveedores, un avanzado desarrollo tecnológico y procurando siempre el bienestar de la sociedad. Un espíritu pionero, innovador y emprendedor ha sido la fuerza que ha llevado a nuestra organización a crecer, expandirse geográficamente y diversificarse, consolidándose como todo un referente obligado de las marcas y las empresas “Hecho en Colombia”.

HISTORIA

Almacenes Olímpica nació en Barranquilla en el año de 1953, cuando Ricardo Char, distinguido comerciante de Lórica, Córdoba, adquirió el almacén Olímpico. Una pequeña botica ubicada en la Calle de Las Vacas en la capital del Atlántico. Vendiendo abarrotes, además de los artículos de farmacia, Ricardo ganó la confianza de sus clientes. Un año después se abrieron dos droguerías más, una en el Paseo de Bolívar y

otra en la calle San Blas con 20 de Julio. Pero fue Fuad Char, hijo mayor de Ricardo, quien le dio un vuelco a los negocios tras ponerse al frente de las farmacias, debido al accidente sufrido por su padre. Por intuición y buen olfato, más que por experiencia comercial, Fuad se lanzó a la conquista del mercado Barranquillero en compañía de sus hermanos Jabib, Farid y Simón con quienes constituyeron CHAR HERMANOS LTDA. El año 1968 fue histórico para la organización. Se inauguró en Barranquilla la primera Supertienda Olímpica, ubicada en la calle 30 con carrera 43 esquina, con el lema: Suba un piso y gane pesos. Con esto se incursionó totalmente en el mercado de los víveres y artículos para el hogar. Su estrategia de comercialización era 'Vender más a menor precio'. A comienzos de los 70's, se inauguró la Supertienda Olímpica de la calle 72, pionera del sistema de autoservicio, que representó un logro entre los Barranquilleros. Consecutivamente, se inició la conquista del mercado nacional con la apertura en Cartagena de la primera droguería y en Santa Fe de Bogotá, la Supertienda Olímpica de la calle 100. Años más tarde, en la década de los 80's, la empresa continuó su expansión con la inauguración de nuevos puntos de venta en todo el ámbito nacional. Actualmente, además de Colombia, se encuentra en países como Guatemala, Nicaragua, Panamá, Perú y Venezuela. (Angulo, 2012)

MISIÓN

Somos una de las compañías líderes en la comercialización de productos de consumo masivo de óptima calidad, a través de una cadena privada de Droguerías, Súper Tiendas y Súper Almacenes, orientadas a satisfacer las necesidades y deseos de la comunidad, ofreciendo un buen servicio y los mejores precios, con el respaldo de un talento humano comprometido e integralmente capacitado, con la confianza de sus proveedores y un avanzado desarrollo tecnológico, procurando el bienestar de la sociedad y una adecuada rentabilidad.

VISION

Ser una de las compañías líderes con el más alto nivel de competitividad y eficiencia en la comercialización de productos de consumo masivo de óptima calidad. Todo, a través de una cadena privada claramente diferenciada de droguerías, combinación de supermercados y droguerías, tiendas de conveniencia y almacenes, siempre orientados a satisfacer las necesidades y deseos de la comunidad colombiana, ofreciendo el mejor servicio amigable del mercado, los mejores precios y la mejor disponibilidad de productos.

NUESTRAS TIENDAS

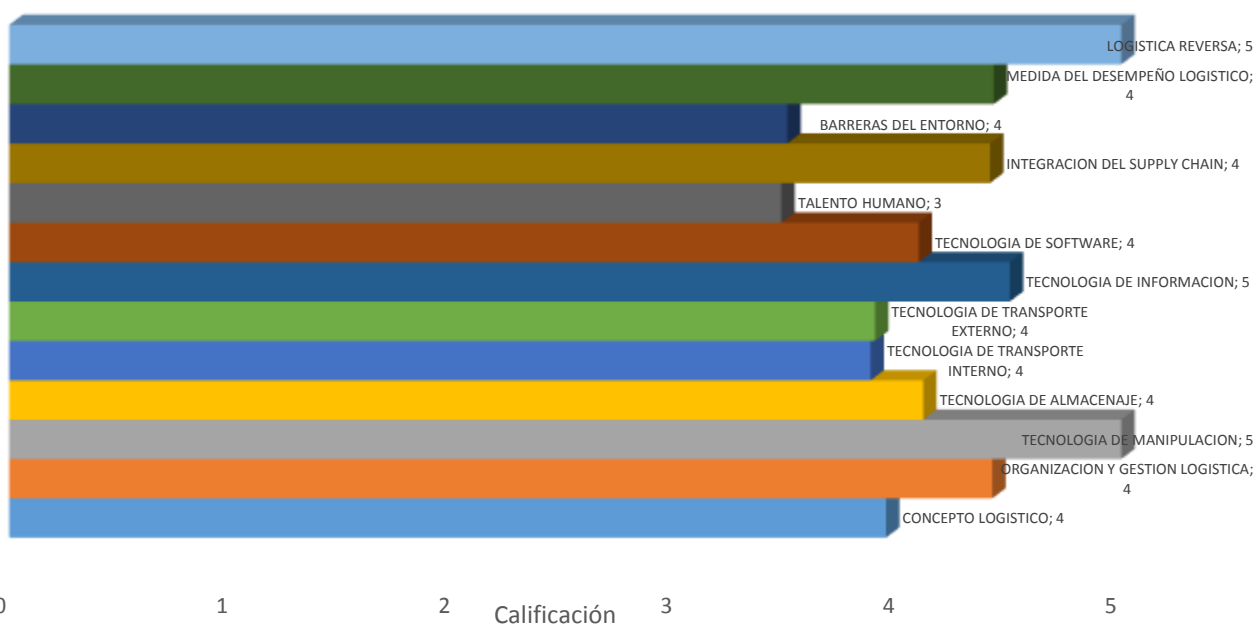
Olímpica tiene hasta el momento 269 Supertiendas en toda Colombia, principalmente en ciudades y municipios de la costa atlántica y tiene como casa matriz la ciudad de barranquilla y cuenta con más de 15.000 empleados en toda Colombia.

2. CARACTERIZACIÓN DE LA LOGÍSTICA EN SUPERTIENDAS OLÍMPICA

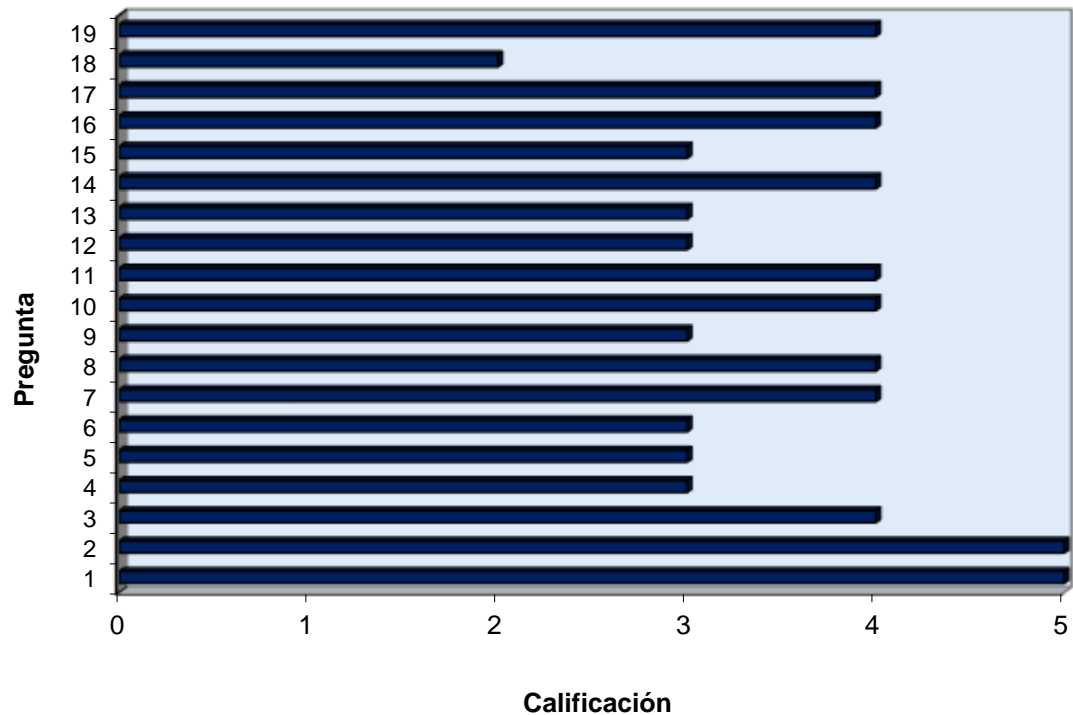
MODELO REFERENCIAL Vs. SUPERTIENDAS OLÍMPICA

ELEMENTO DEL MODELO	CALIFICACION	MINIMA	MAXIMA	MEDIA	DES.ESTANDAR	OBSERVACION
CONCEPTO LOGISTICO	<u>4</u>	3,00	5,00	3,74	0,65	
ORGANIZACION Y GESTION LOGISTICA	<u>4</u>	3,00	5,00	4,42	0,69	Fortaleza
TECNOLOGIA DE MANIPULACION	<u>5</u>	5,00	5,00	5,00	0,00	Fortaleza
TECNOLOGIA DE ALMACENAJE	<u>4</u>	3,00	5,00	4,11	0,76	Fortaleza
TECNOLOGIA DE TRANSPORTE INTERNO	<u>4</u>	3,00	5,00	3,88	0,72	
TECNOLOGIA DE TRANSPORTE EXTERNO	<u>4</u>	2,00	5,00	3,89	0,81	
TECNOLOGIA DE INFORMACION	<u>5</u>	4,00	5,00	4,50	0,55	Fortaleza
TECNOLOGIA DE SOFTWARE	<u>4</u>	1,00	5,00	4,09	1,30	Fortaleza
TALENTO HUMANO	<u>3</u>	1,00	5,00	2,87	1,10	
INTEGRACION DEL SUPPLY CHAIN	<u>4</u>	3,00	5,00	4,41	0,56	Fortaleza
BARRERAS DEL ENTORNO	<u>04</u>	3,00	4,00	3,50	0.71	Fortaleza
MEDIDA DEL DESEMPEÑO LOGISTICO	<u>4</u>	4,00	5,00	4,43	0,53	Fortaleza
LOGISTICA REVERSA	<u>5</u>	5,00	5,00	5,00	0,00	Fortaleza
Calificación Final Vs. Modelo	<u>3,93</u>	1,00	5,00	4,07	0,93	Fortaleza

GRAFICA DEL MODELO APLICADO SUPERTIENDAS OLÍMPICA

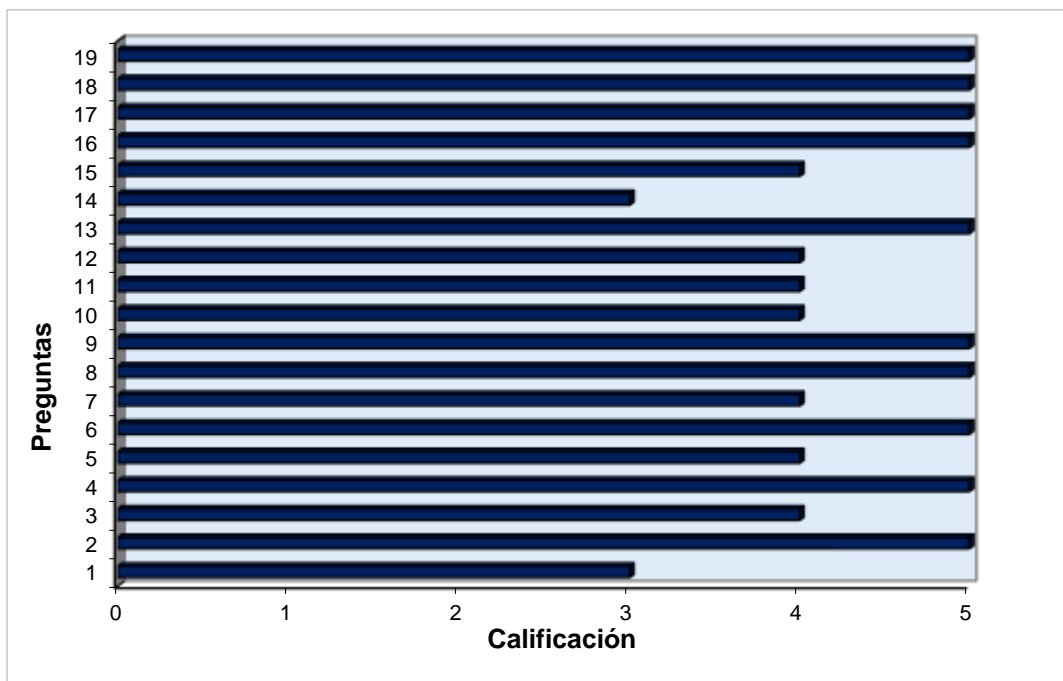


- **Concepto Logístico:**

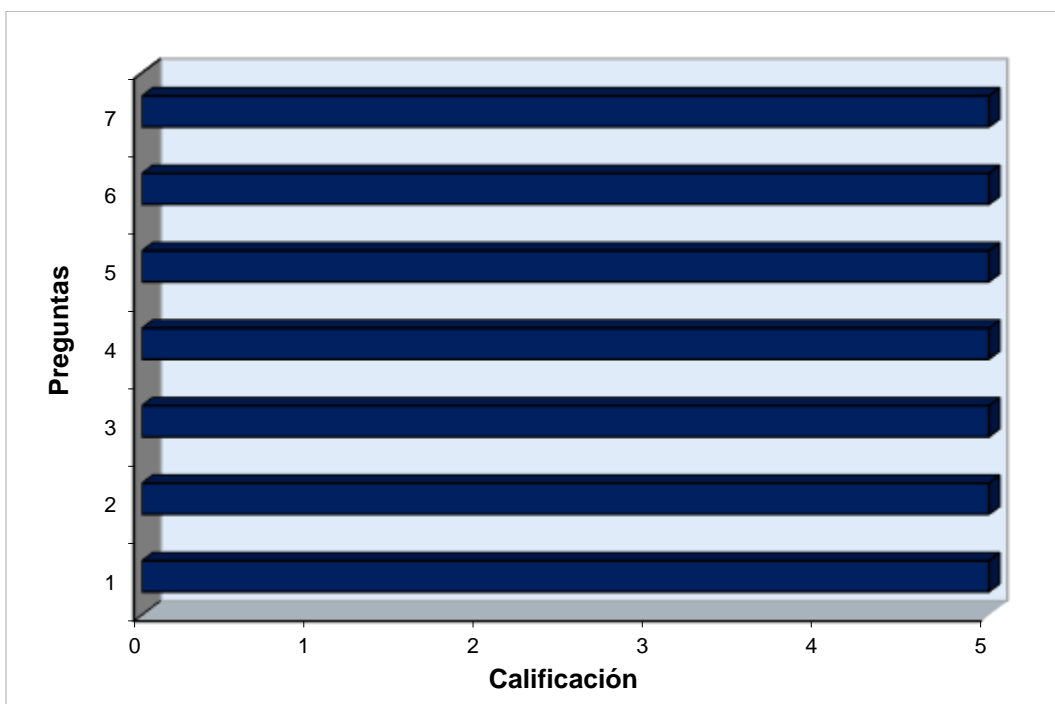


De acuerdo con el modelo referencial de logística el concepto de logística para la organización obtuvo una calificación de 4.0. Dentro de las variables a resaltar se encuentra el compromiso de la Gerencia en la gestión logística y en todo un plan estratégico con el que desarrollan en el interior de la organización los conceptos de logística en todos los niveles de la organización. Como aspecto por mejorar está relacionado con el conocimiento que deben tener los ejecutivos con respecto a que compiten entre redes de negocios o Supply Chain.

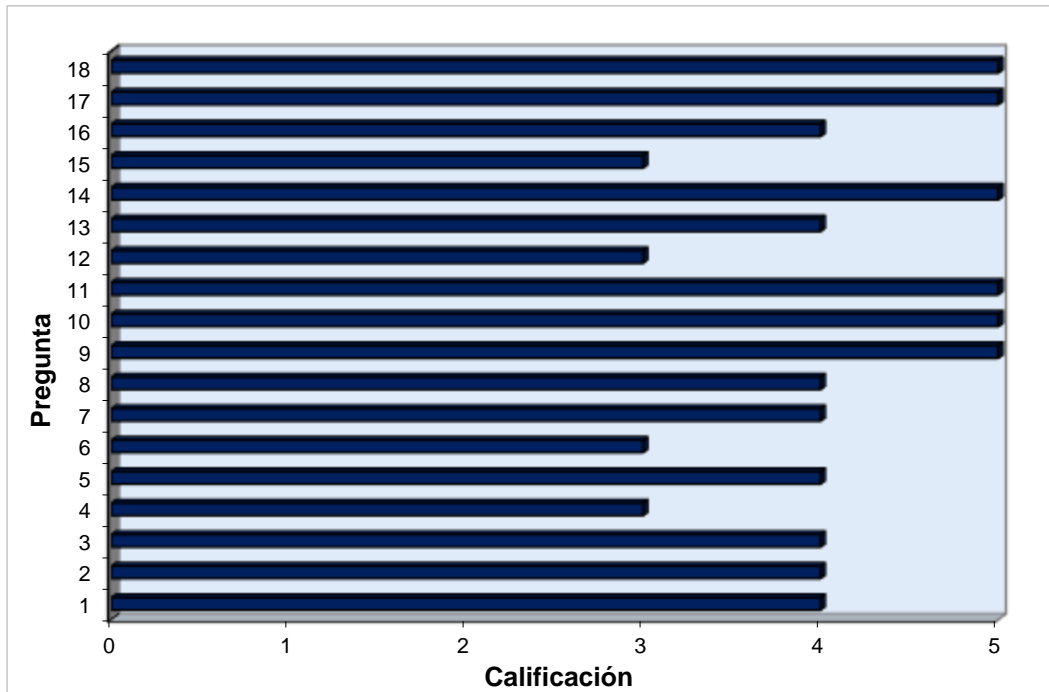
- **Organización y Gestión Logística**



- **Tecnología de la Manipulación**



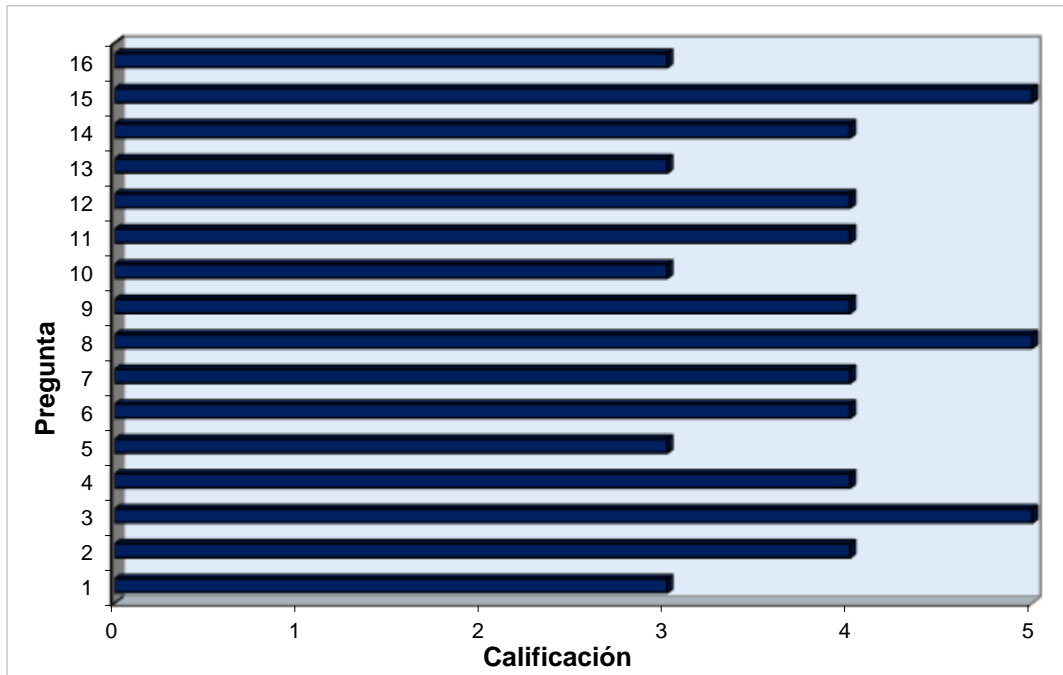
- **Tecnología de Almacenaje**



De acuerdo con el modelo referencial de logística la Tecnología de Almacenaje tuvo una calificación de 4.0 considerada según el modelo como una fortaleza para la empresa Supertiendas Olímpica. Dentro de las variables a resaltar se encuentra todo el sistema de identificación utilizado por la organización para la identificación de las cargas la cual se encuentra para el apoyo de tecnologías de la información, la alta rotación en los productos, los procesos de ampliación o construcción de nuevos almacenes en el país, la cantidad de personal vinculada al proceso y los programa de capacitación del personal.

Como aspectos a mejorar se tiene la optimización en los almacenes para que se realicen en forma más mecanizadas los procesos de almacenamiento de los productos, la eficiencia en la organización y el orden interno de los almacenes, las perdidas, mermas, extravíos que se dan en la mercancía, lo cual en muchos casos se dan por factores externos a la organización como los robos por parte de los clientes del Almacén.

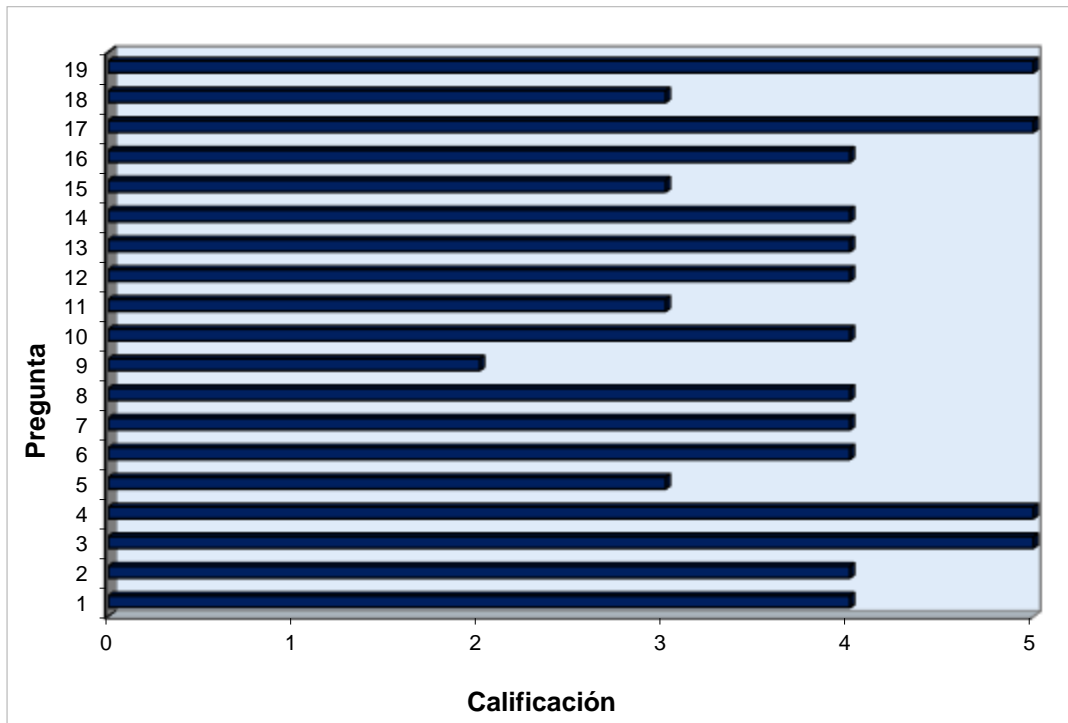
- **Tecnología del Transporte Interno**



De acuerdo al modelo referencial la Tecnología para el Transporte Interno obtuvo una calificación de 4.0, dentro de las variables a destacar se encuentra la identificación por código de barras que se realiza a toda la carga, la protección y seguridad del personal y el programa formal de entrenamiento y capacitación del personal.

Dentro de los principales aspectos a mejorar en el proceso se encuentra la optimización en la mecanización de los procesos internos y la informatización de la gestión del transporte.

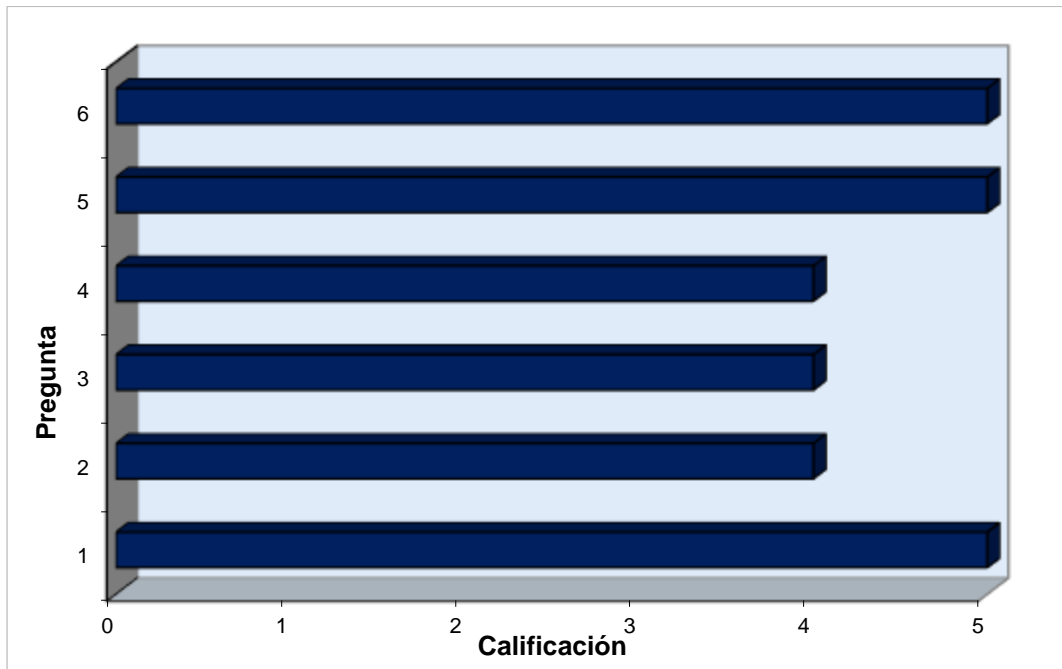
- **Tecnología del Transporte Externo**



De acuerdo al modelo referencial la Tecnología para el Transporte externo obtuvo una calificación de 4.0, siendo importante destacar las variables los medios unitarizados como pallets, contenedores para transporte de la carga, los programas de entrenamiento del personal y la los esfuerzos para que le transporte externo se realice por un grupo autónomo dentro de la empresa.

Como aspectos a mejorar esta la planificación sistemática de las rutas y combinaciones de recorridos y mejorar el control de pérdidas, deterioros y extravíos que se presentan en el suministro de la carga.

- **Tecnología de la Información**

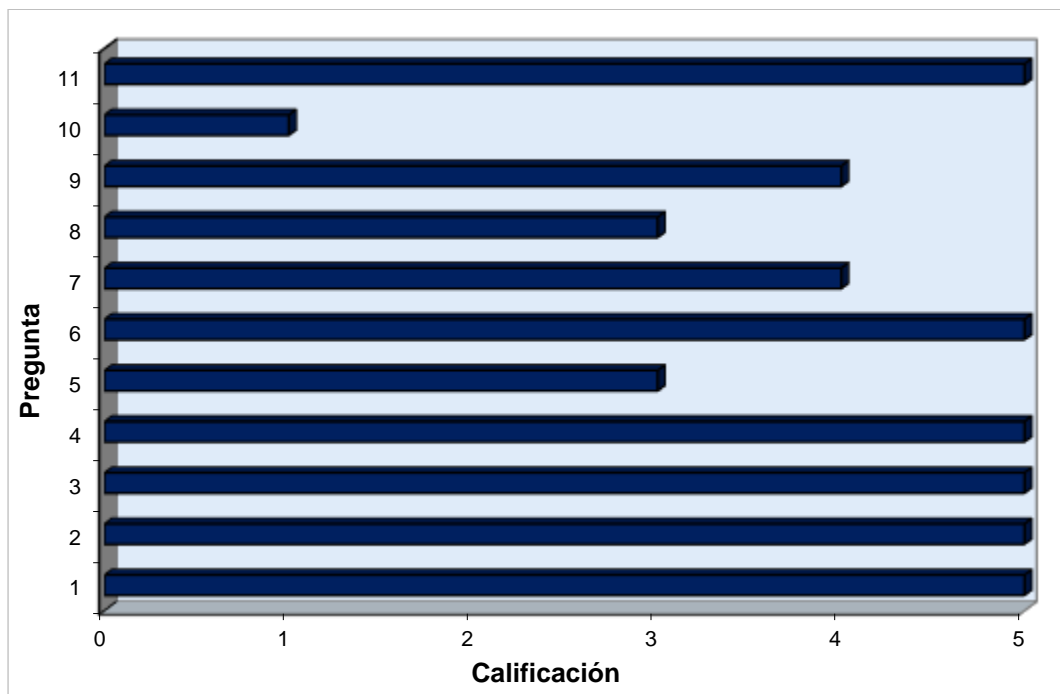


De acuerdo al modelo referencial en Logística la tecnología de información el puntaje obtenido fue 5,0. La empresa cuenta con un sistema informático amplio y completo que permite a los ejecutivos y directores conocer de primera mano el estado de la empresa en cualquier tema para la toma de decisiones financieras.

Para tener un control y conocer rápidamente el estado financiero y general de la empresa en cada una de las 235 tiendas que tienen en todo el país la empresa cuenta con un sistema bien definido del manejo y procesamiento de la información de la mano con la aplicación de metodología de Supply Chain en el cual se integran proveedores, clientes y empresa. Este buen desempeño de la tecnología de información se puede ver reflejado en la distribución de tiendas en el país analizando la demanda y oferta y la logística necesaria para el aprovisionamiento de la tienda, estimativos de ventas, evaluación de precios al consumidor y demás. Además la empresa está a la vanguardia del comportamiento de la economía nacional y la variación para encontrar la oportunidad de inversión con mercados internacionales.

En sentido de apoyar la gestión logística se observa la necesidad de mejorar el acceso a la información por parte de los auxiliares de bodega y operarios para que puedan resolver dudas o preguntas de clientes de forma más rápida.

- **Tecnología de Software**



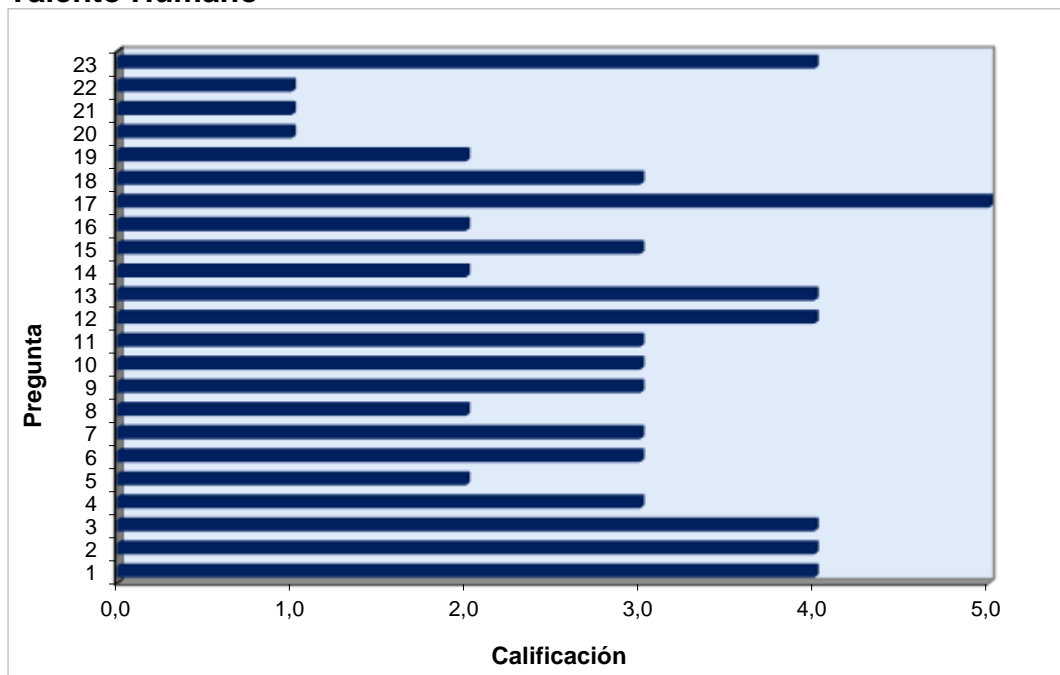
En la evaluación de tecnología de información de la empresa Supertiendas Olímpica la calificación obtenida fue 4,0. Por el tamaño de la empresa, el número de tiendas que tiene en el país y las cifras de ventas anuales se puede decir que es una empresa fuerte consolidada en la economía nacional y que para el sostenimiento es vital que cuente con software informático que permita programar y administrar toda la cadena de mercado. Para la administración y toma de decisiones el personal ejecutivo se encuentra capacitado en manejo de software gerencial que permite conocer el impacto de las decisiones sobre las ventas y la relación con sus proveedores.

Todo esto permite hacer más eficiente la logística y aprovisionamiento de la empresa para satisfacer las necesidades de mercado, por ejemplo; el aprovisionamiento en tiendas y bodega a tiempo de productos para época de fin de año. Parte del éxito de la empresa es contar con el manejo de software adecuado en toda la cadena desde la relación con proveedores hasta el sistema de pago de los clientes con el uso de tarjetas o dinero plástico.

Una medida para mejorar es el sistema de comercio electrónico para facilitar a los clientes la compra de productos y garanticen la calidad tal y como si fuera una compra directa, además para los proveedores hacer más efectivo los medios de pago electrónicos.

En la investigación se logró detectar también la necesidad que tiene la empresa de desarrollar software o aplicativos informáticos ajustados a las necesidades propias para garantizar la seguridad de la información sin necesidad de intervención de personal externo de la empresa, además a largo plazo se generaría un ahorro en el pago por derechos de uso de software y mantenimiento.

- **Talento Humano**



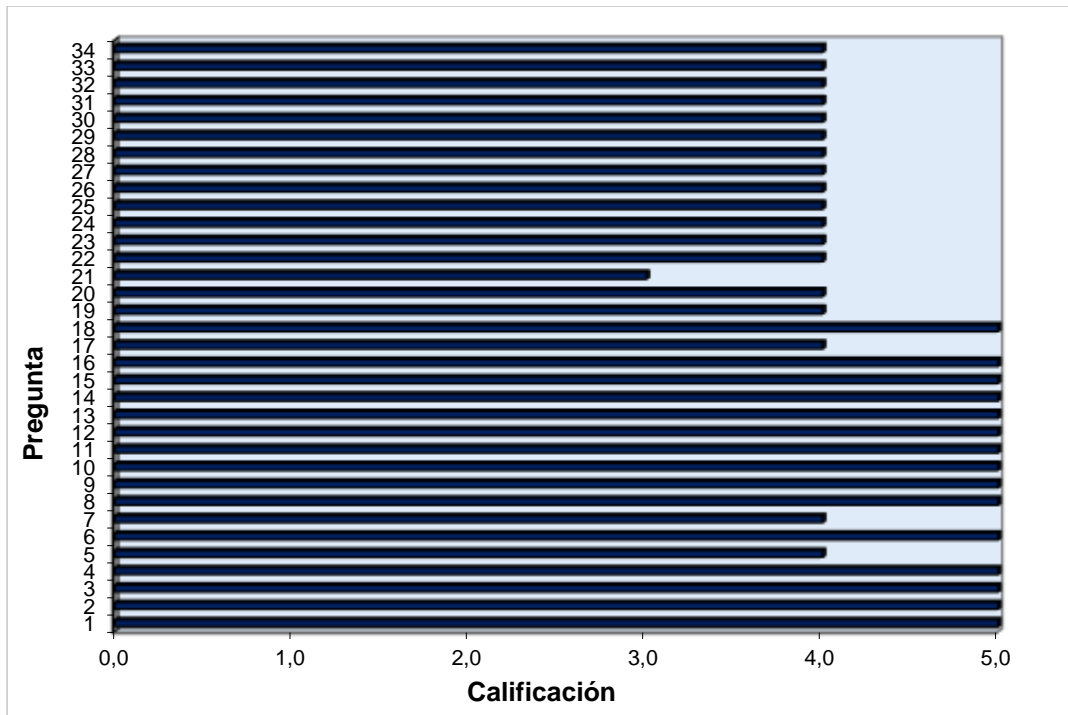
En la evaluación de talento humano la empresa OLIMPICA obtuvo una calificación de 3 porque varios de los temas o aspectos tratados no se cumplían a cabalidad.

La empresa maneja diferentes frentes por lo cual necesita dentro de su operatividad garantizar el enganche de personal idóneo y capaz de aportar a la ejecución de la estrategia definida por la empresa, desarrolla las competencias que aumenten la productividad a través de programas de formación y entrenamiento del personal, desarrolla actividades orientadas al bienestar de los colaboradores y de sus familias e integra los aspectos legales requeridos en salud ocupacional y seguridad industrial, estos son los aspectos positivos.

También se logró detectar que es importante implementar programas que ayuden al crecimiento profesional de sus colaboradores, de esta forma, el beneficio directo lo obtiene su organización al contar con el personal específico y calificado. Los diálogos constantes con las personas de la empresa, siempre buscando forjar en cada colaborador líderes necesarios para el beneficio de la organización.

La empresa para poder lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, estos son elementos que, administrados correctamente, le permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos. Sería muy bueno considerar la posibilidad de someter a los candidatos a una serie de entrevistas o pruebas y así brindar oportunidad de ascenso e incrementar la probabilidad de que la persona que se elija para que permanezca en la organización y sea productiva.

- **Integración del Supply Chain**



Supertiendas Olímpica vende por año aproximadamente \$2,7 billones de pesos en el país, ocupando entre los primeros lugares en ventas dentro de los negocios de éste formato. Lo anterior gracias a sus dos estrategias típicas: la primera de ventas con descuentos bajo el lema de “siempre precios bajos, siempre”. y la segunda a través del crecimiento por adquisiciones, la cadena tiene una larga historia de crecimiento por adquisiciones. Compró La Galería en Cali, Euro Supermercados de Sincelejo y once establecimientos del Éxito y Carulla en 2007. Luego La Canasta del Norte y Merkando a final del año pasado y La Economía en La Virginia, Risaralda.

Este aumento del poder del gran comercio minorista sobre su proveedor se encuentra, además, ligado en su mayor concentración a las alianzas y fusiones con homólogos nacionales y extranjeros.

La relación con los proveedores es de aliados estratégicos, integrados en todos los eventos de la organización. A través de sus proveedores de primer nivel se busca el fortalecimiento de sus cuatro marcas propias, dado que el 7% de sus ingresos se deriva de la venta de productos con su marca. Este año tratarán de

ampliar este porcentaje en muy buena parte de las categorías que manejan, incluyendo además de alimentos, textiles, electrodomésticos y elementos de aseo.

Su estructura de la cadena de suministro muestra todas las funciones gerenciales y de administración relacionadas con el flujo de materiales desde sus proveedores directos hasta sus clientes directos, incluyendo compras, almacenamiento, inspección, producción, manejo de materiales, embarques, y distribución:

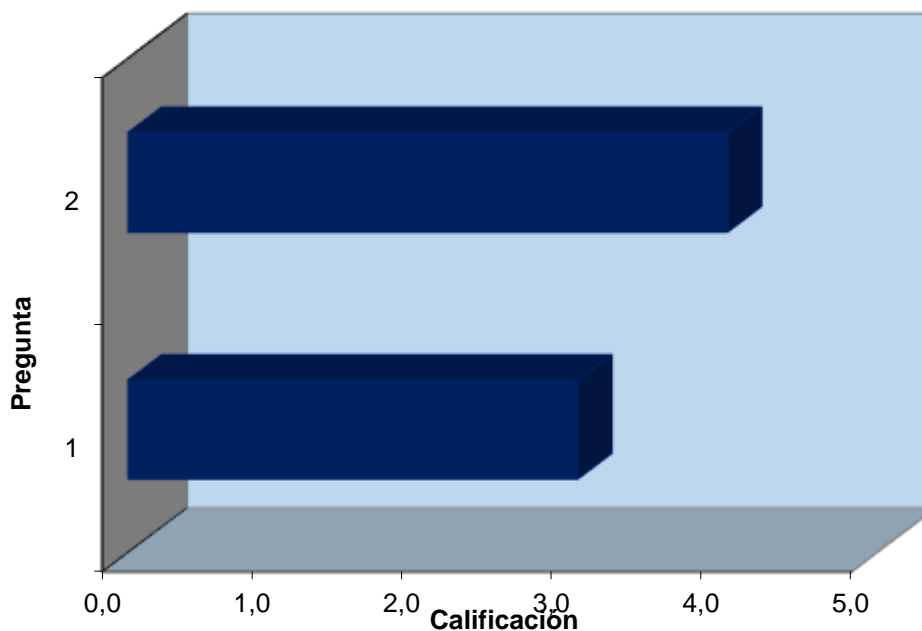


En la siguiente imagen se describe las funciones y responsabilidades generales de cada actividad de la cadena de abastecimiento de éste hipermercado, en términos de logística Integrada:



Como resultado del ejercicio de la encuesta, aplicando los criterios del modelo referencial en Logística, se tiene que en Supertiendas Olímpica existe una coordinación sistemática entre proveedores de primer y segundo nivel, lo cual ha facilitado la programación, suministro, control y seguimiento de los procesos, incrementando la productividad en cada etapa de la cadena. Éste resultado positivo ha sido posible gracias a la integración de tecnología de información, sistemas de información, estandarización en la tecnología e identificación de las cargas.

- **Barreras del entorno**



De acuerdo a la encuesta, supertiendas olímpicas ha implementado estrategias para minimizar el impacto de las barreras del entorno, de la siguiente forma:

Barreras físicas:

- Infraestructura de almacenamiento: crecimiento por adquisiciones.
- Oferta de servicios de transporte: alianza con proveedores.

Barreras de regulación:

- tiempo requerido para las entregas: Mitigar atrasos en los tiempos de entrega mediante las políticas de transporte seguro; una de las fallas que se venían presentando de acuerdo a información obtenida es dilaciones por casusa de fallas mecánicas de los camiones, tráfico vehicular o desvíos por inconvenientes en las vías.

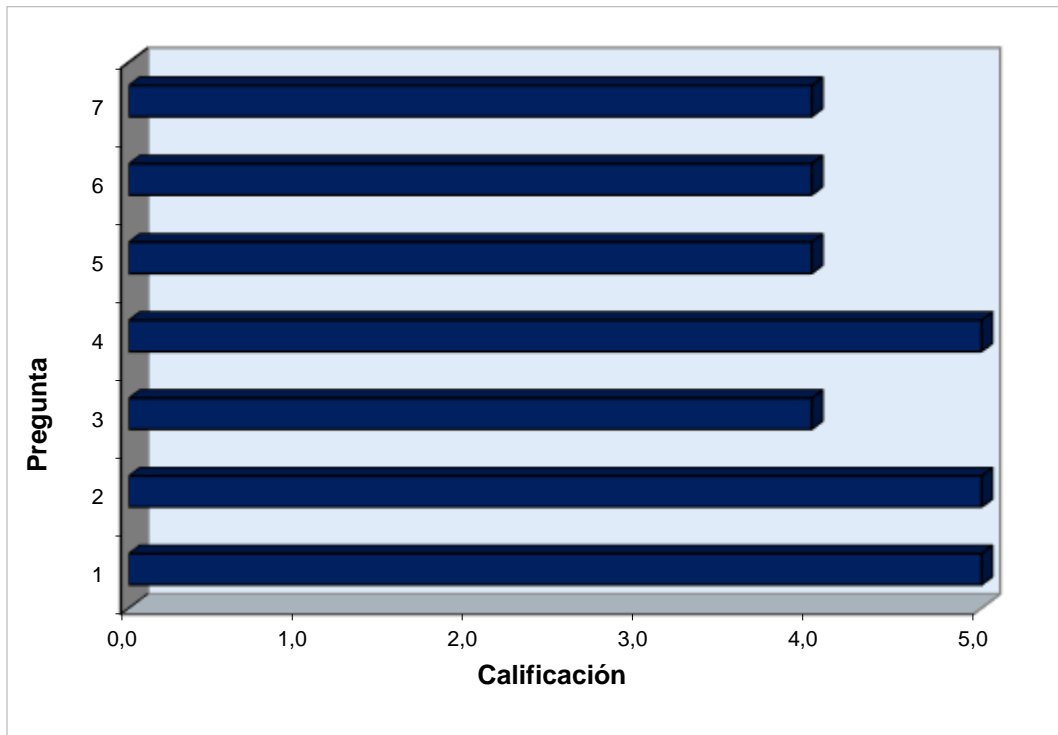
A pesar de eso, una de las fortalezas de olímpica frente a la competencia es la amplia cobertura geográfica, gracias a la implementación de modelo de tiendas multiformes, que ha permitido su expansión y adaptabilidad a la mayoría de zonas de país, creciendo en cobertura y en clientes.

Fortalezas:

- Amplia cobertura geográfica
- Aplicación de tiendas multiformato.
- Altos niveles de eficiencia operacional.
- Sana política de endeudamiento
- Fuerte capacidad de negociación con proveedores.
- Conocimiento integral del negocio¹.

¹ Tomado de: Revisión periódica BRC Investor Services S.A. Sociedad Calificadora de valores.

- **Medida del desempeño logístico**



Con una calificación promedio de 4 La visión del desempeño logístico en Súper Tiendas Olímpica es buena considerando el número y las características de las órdenes que entran y el movimiento de los productos en inventario. Sin incluir dimensiones tales como costos y productividad ni la posibilidad de dar un servicio que atienda a las necesidades particulares del cliente, creando un valor adicional a la disponibilidad del producto.

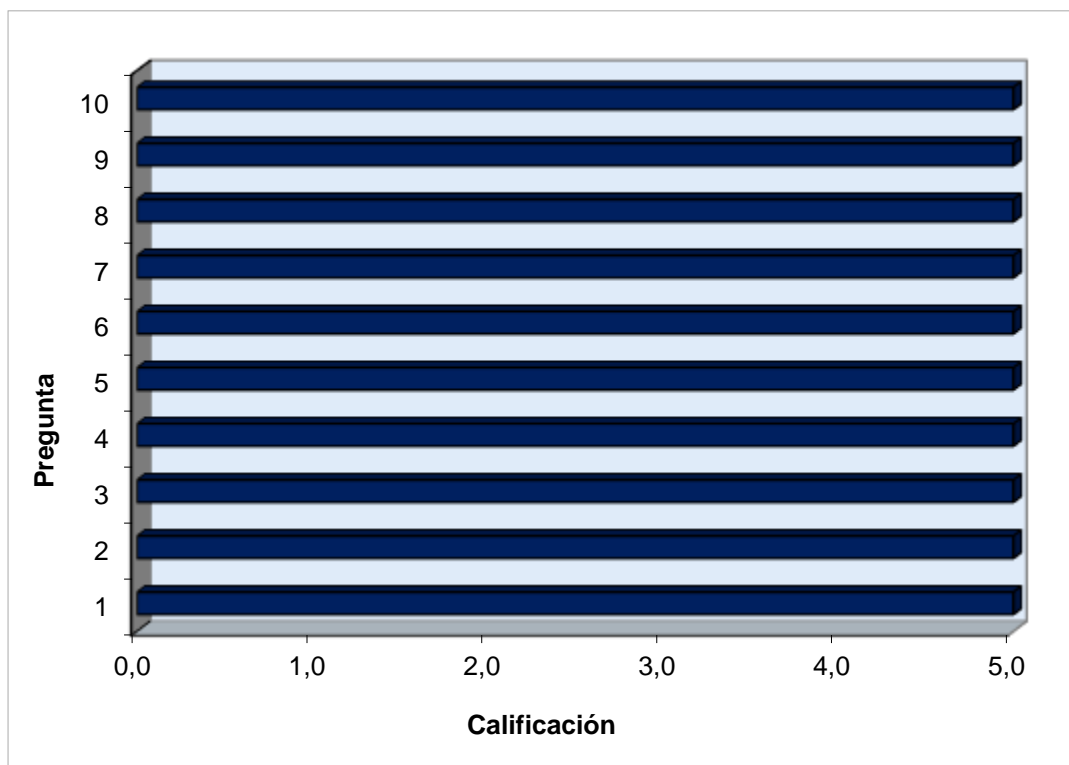
En este caso Subentiendas Olímpica tiene un indicador eficiente en referencia al servicio de distribución, requisito importante en el mercado competitivo.

También se está logrando una flexibilidad en logística que les permite atender órdenes especiales de los clientes y que si resulta un aspecto de diferenciación. Sin embargo, La empresa se mantiene con resultados positivos en costos de administración de inventarios y productividad, Esto indica que sus costos y rentabilidad se mantiene al mismo tiempo que el buen servicio que prestan.

Esto implica que solamente se están considerando los resultados de las actividades de logística, pero no la inversión que la empresa realiza para obtener estos resultados. La medición del desempeño debe considerar una relación correcta de entradas y salidas, y la empresa con desempeño superior en logística debe maximizar sus salidas y minimizar sus entradas, es decir, ser capaz de dar un servicio superior a bajo costo.

Súper Tiendas Olímpica S.A., es una organización con una trayectoria amplia en todo el proceso logístico y sus estándares de calidad, teniendo en cuenta el manejo de sus bodegas y su sistema de distribución por más de 20 años lo cual se ve reflejado en un sistema eficiente y eficaz, generando muy buenos resultados en la organización.

- **Logística de Reversa**



La Logística Reversa gestionada por Súper Tiendas Olímpica tiene una calificación promedio de 5 ya que en los procesos de retorno de la mercancía en

la cadena de suministro, se realiza de la forma más efectiva y económica posible, ya que se encarga de la recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos; así como de los procesos de retorno de excesos de inventario, devoluciones de clientes, productos obsoletos e inventarios estacionales, incluso se adelanta al fin de vida útil del producto, con objeto de darle salida en mercados de mayor rotación.

La Logística Reversa en las Súper Tiendas Olímpica también implementa la reducción en origen, el reciclado, la reutilización de materiales, la sustitución de materiales, la eliminación de residuos y desperdicios, la reparación y a la remanufacturación. La introducción del mismo es resultado de la creciente conciencia medioambiental en los países industrializados, que lleva a plantearse los problemas de la recogida de residuos y de productos o componentes usados y su reciclaje.

Dentro del marco de la Organización empresarial Olímpica existen fuerzas que incentivan el uso de la Logística Reversa, entre estas tenemos:

Razones Económicas (directa e indirecta)

Razones Legislativas.

Razones de Responsabilidad extendida.

.