

**DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y
LOGÍSTICA (OPCIÓN DE TRABAJO DE GRADO)**

Fase 10 Presentar y sustentar Proyecto Final

PRESENTADO POR

**YURAIMA DEL C. WILCHES PRIMERA CÓDIGO # 64522841
OMAR COGOLLO MORALES CÓDIGO # 1066718276
JACKSON MORENO CÓDIGO # 80763416
LUIS ENRIQUE BERMUDEZ GUERRA CÓDIGO #1038108315
MARCO FIDEL SUAREZ CARDENAS CÓDIGO # 78305884**

TUTOR:

BEATRIZ LORENA RODRIGUEZ

GRUPO:

207115_ 59

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS BASICAS TECNOLOGIA E INGENIERIA – ECBTI
DIECIEMBRE DE 2017**

INTRODUCCIÓN

Mediante este trabajo se realizará la Caracterización de la Logística del Almacén “El Campesino Palacio del Cristal” 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.

Se realizaron unas entrevistas con el gerente del almacén y de allí obtuvimos los datos para el análisis de sus operaciones de mercadeo con proveedores y clientes, sus enfoques, la tecnología utilizada, transporte, almacenaje, manejo de personal entre otros conceptos claves para la caracterización.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Comprender y analizar el Modelo Referencial y el desarrollo de procesos aplicados a las tendencias en Logística, y a la globalización de la economía en base al estudio aplicado al Almacén “El Campesino Palacio del Cristal” .

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Comprender y aplicar los conceptos modernos sobre Supply Chain Management con el fin de comprender la importancia de modelos de gestión aplicados al Almacén “El Campesino Palacio del Cristal”
- 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.

CUADRO DE ROLES Y ASIGNACION DE ACTIVIDADES

NOMBRE	ROL	ACTIVIDAD
YURAIMA WILCHES PRIMERA	Líder del grupo: Se preocupa por verificar que al interior del equipo se asuman las responsabilidades individuales y de grupo. Procura que se mantenga el interés por desarrollar bien el trabajo y que estuviera de acuerdo a la guía de actividades. Genera puentes de conocimiento.	Realizar los instrumentos del 1 al 4 con sus respectivos análisis
OMAR COGOLLO	Comunicador: Responsable de la comunicación entre el tutor y el equipo de trabajo y observa el trabajo de otros equipos de trabajo.	Realizar los instrumentos del 5 al 8 con sus respectivos análisis
LUIS ENRIQUE BERMÚDEZ	Relator: Responsable de la relatoría de todos los procesos de forma escrita. Recopila y sintetiza la información para presentarla al facilitador	Realizar los instrumentos del 9 al 12 con sus respectivos análisis
MARCO FIDEL SUAREZ	Utilero: Indica y sugiere material y herramientas relacionadas con el tema.	Realizar Artículo Científico según la plantilla de la IEEE
JACKSON MORENO	Vigía del tiempo: Controla el cronograma de tiempo establecido y es responsable que el equipo realice el trabajo en el tiempo pactado.	Realizar Artículo Científico según la plantilla de la IEEE

EL CAMPESINO PALACIO DEL CRISTAL



El Campesino Palacio del Cristal está orientado 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, con la confianza de sus proveedores, un avanzado desarrollo tecnológico y procurando siempre el bienestar de la sociedad.

El Campesino Palacio del Cristal cuenta con tres pisos de venta para utensilios de cocina, artículos menores, papelería, juguetería, productos para bebés, piñatería, decoración. Nuestros clientes confían en la exclusividad de nuestros productos, nuestro catálogo no se encuentra en ningún otro lugar de la ciudad. Desde 1976 al 2016 haciendo hogares felices y aportando a la economía de los cartageneros, convirtiéndonos en el almacén más exclusivo y variado de la ciudad.

Misión

Somos una empresa colombiana que está comprometida con hacer más agradable y confortable el ambiente familiar y empresarial, a través de una gran variedad de productos y artículos nacionales e importados con los mejores precios y calidad del mercado.

Visión

Ser la empresa líder en la Costa Caribe, reconocida por su excelente calidad e inigualables precios.

Valores

Excelencia y calidad en nuestros productos.

Variedad e innovación.

Confort.

Asesoría y Servicio al Cliente.

Tabulación y análisis de la información como resultado de la entrevista realizada con relación a los treces puntos del modelo referencial

MODELO REFERENCIAL Vs. EL CAMPESINO PALACIO DEL CRISTAL

ELEMENTO DEL MODELO	CALIFICACIÓN	MINIMA	MAXIMA	MEDIA	DES. ESTANDAR	OBSERVACION
CONCEPTO LOGÍSTICO	3	3,00	4,00	3,11	0,32	
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN LOGÍSTICA	3	1,00	4,00	2,89	0,66	
TECNOLOGÍA DE MANIPULACIÓN	3	2,00	4,00	2,86	0,69	
TECNOLOGÍA DE ALMACENAJE	3	3,00	5,00	3,44	0,62	
TECNOLOGÍA DE TRANSPORTE INTERNO	3	1,00	5,00	3,19	1,33	
TECNOLOGÍA DE TRANSPORTE EXTERNO	3	1,00	4,00	2,89	0,99	
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	3	2,00	3,00	2,83	0,41	
TECNOLOGÍA DE SOFTWARE	3	2,00	3,00	2,73	0,47	
TALENTO HUMANO	4	2,00	5,00	3,48	0,85	
INTEGRACIÓN DEL SUPPLY CHAIN	4	2,00	5,00	3,56	0,75	
BARERAS DEL ENTORNO	2	2,00	2,00	2,00	0,00	Debilidad
MEDIDA DEL DESEMPEÑO LOGÍSTICO	3	1,00	4,00	2,86	1,35	
LOGÍSTICA REVERSA	2	1,00	4,00	2,00	0,82	Debilidad
Calificación Final Vs. Modelo	2,97	1,00	5,00	3,11	0,89	

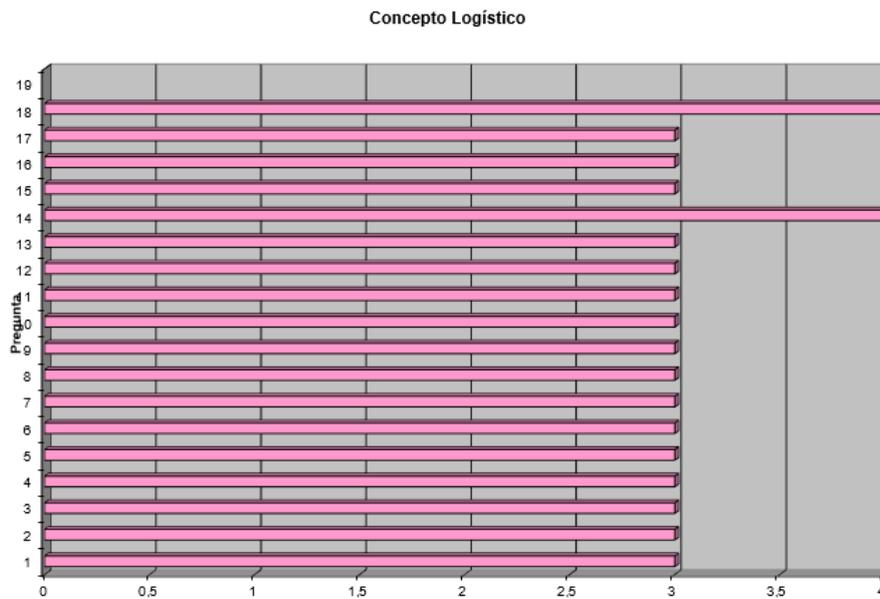
La calificación general final para el modelo referencial es de 2,97, es una clara indicación que se tienen que mejorar muchas cosas. Fortalezas como tal de acuerdo con los elementos del modelo no tiene, solo los elementos talento Humano e integración del Supply sacaron una calificación de 4, Las debilidades más marcadas se encuentran en los elementos de barreras del entorno y logística reversa.

A continuación se hace un análisis detallado de cada elemento:

1. Concepto Logístico

Variables

- 19 Los ejecutivos tienen claro que la Logística moderna se interesa más por la gerencia de flujos y la cohesión de procesos
- 18 Los ejecutivos son conscientes de que compiten entre redes de negocios o Supply Chain
- 17 Utiliza mejores prácticas en Supply Chain Management
- 16 Tiene la empresa modelado un Supply Chain
- 15 Claridad de la Gerencia en que la Logística es una parte del Supply Chain
- 14 Cambios radicales en los próximos años en la Logística
- 13 Conocimiento de los ejecutivos y empleados en los procesos logísticos
- 12 Integración y coordinación de la Gerencia Logística con todas las dependencias
- 11 Metas en servicio al cliente y costos logísticos
- 10 Enfoques modernos en la gestión logística y de producción
- 9 Técnicas de Ingeniería en el mejoramiento de los costos
- 8 Costeo basado en ABC en costos Logísticos
- 7 Requisitos de calidad procesos Logísticos
- 6 Frecuencia planes Logísticos
- 5 Planes Logísticos formales
- 4 Plan mejora procesos Logísticos
- 3 Procesos Logísticos
- 2 Gerencia Logística
- 1 Plan Estratégico Para el Desarrollo de la Logística



El concepto logístico que aplican las empresas se caracteriza por jugar un papel de integración de los procesos relacionados con el aseguramiento del flujo de materia, energía e información, dirigido a entregar al cliente o al consumidor o usuario final, los productos y servicios que demanda, en el momento oportuno, con la calidad exigida y al precio que está dispuesto a pagar.

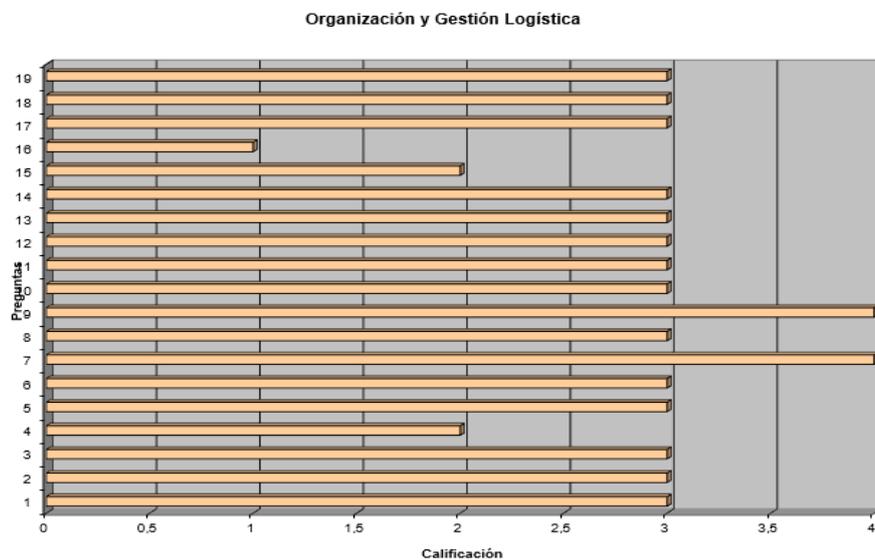
Para ello, el sistema logístico, centra su actividad en la coordinación y cohesión de un conjunto de procesos internos y externos con el fin de garantizarle al consumidor final, un alto valor agregado, un alto nivel de servicio al cliente y una reducción dramática de los costos.

La calificación para este concepto es de 3, lo que significa que se deben mejorar muchas cosas para integrar sus procesos y alcanzar altos niveles de competitividad. Entre las calificaciones más bajas tenemos la falta de integración y coordinación de la gerencia logística con todas las dependencias ya que muchos de los procesos todavía están centralizados lo que interfiere con el buen desarrollo de estrategias logísticas y la falta de planes logísticos formales lo que condiciona considerablemente el establecimiento de programas o mecanismos que permitan mejorar el desarrollo logístico. En fortaleza encontramos que los directivos son conscientes que compiten entre redes de negocios y que se necesitan cambios radicales en materia de logística para estar a la vanguardia y mejorar su competitividad.

2. Organización y Gestión Logística

Variable

- 19 Tiene la Empresa un alto nivel de integración con clientes y proveedores?
- 18 La estructura de la gestión logística de la empresa se caracteriza por un enfoque innovador?
- 17 Los servicios logísticos que tiene la empresa están administrados centralmente?
- 16 Existe un programa formal de capacitación para el personal de la Gerencia Logística?
- 15 El personal de la Gerencia Logística ha recibido alguna capacitación en el último año?
- 14 Potencial de racionalización de la cantidad de personal existente en la Gerencia Logística
- 13 La organización logística en la Empresa o en la empresa debe ser plana?
- 12 Continuidad en el flujo logístico de la empresa
- 11 Frecuencia de decisiones conjuntas con las distintas dependencias o gerencias de la empresa
- 10 Las habilidades y conocimientos del personal en la Gerencia Logística son suficientes para su funcionamiento?
- 9 La empresa está certificada con la Norma ISO-9000 o con otra organización certificadora?
- 8 Reglamentación por escrito de la ejecución de los distintos procesos en el Supply Chain
- 7 Servicio de terceros (Outsourcing) para asegurar los procesos o servicios logísticos
- 6 Existe algún especialista responsable con la realización de los pronósticos de los clientes?
- 5 Realiza y/o coordina pronósticos de demanda y estudios de los clientes?
- 4 Objetivos, políticas, normas y procedimientos sistemáticamente documentadas
- 3 Gestión integrada con el resto de los procesos
- 2 Nivel subordinada de la Gerencia Logística
- 1 Estructura de la Gerencia Logística diferenciada



La calificación para este concepto es de 3, muy regular. Se deben implementar y mejorar muchas cosas en materia de logística. La estructura logística está más o menos diferenciada y organizada en un nivel medio alrededor de un gerente funcional. En ocasiones se mandan a los trabajadores a hacer cursos y talleres sobre logísticas en el Sena pero como tal no existe un programa formal de capacitación para el personal, esto influye considerablemente en el desempeño y habilidades para realizar las labores exitosamente.

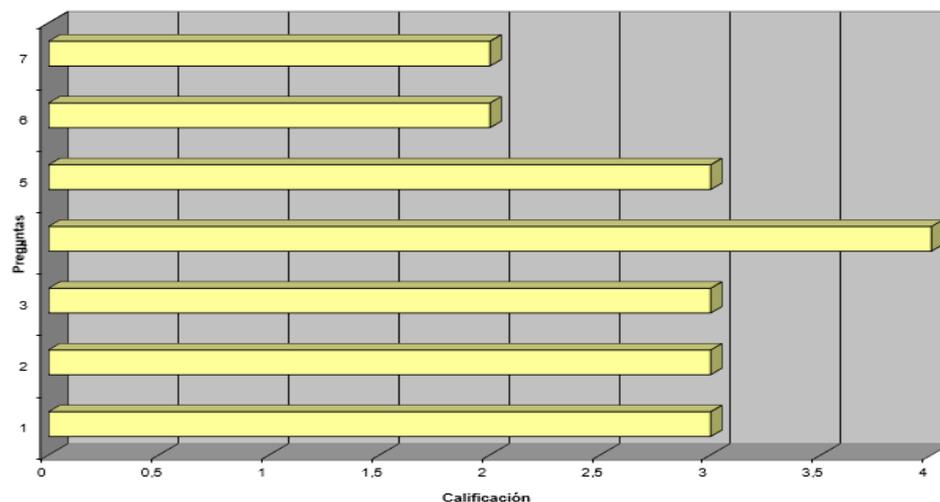
Entre las fortalezas tenemos que utilizan alianzas estratégicas con servicios de terceros en transporte, distribución de mercancía, instalación de algunos productos y trámites aduaneros lo que garantiza el suministro de productos y un buen impacto en la producción y ventas de la empresa, además también cuenta con certificación actualizada de ISO 9001

3. Tecnología de Manipulación

Variable

- 7 Existe algún programa para la capacitación del personal dedicado a la manipulación?
- 6 El personal ha recibido capacitación en el último año?
- 5 El personal posee las habilidades necesarias para una ejecución eficiente de la actividad?
- 4 El estado técnico de los equipos del Supply Chain dedicados a la manipulación es bueno?
- 3 Las operaciones de manipulación disponen de todos los medios necesarios?
- 2 Las operaciones de manipulación no provocan interrupciones o esperas en las actividades de producción?
- 1 Las operaciones de carga y descarga se realizan en forma mecanizada?

Tecnología de la Manipulación



La calificación obtenida es 3, al analizar las variables hay muchas que se deben mejorar ya que las operaciones de cargue y descargue se realizan de forma combinada entre manual y mecanizada lo que lleva a que se presenten algunos accidente y demoras en algunas actividades de la empresa. Como es poca la capacitación que la empresa ofrece a los

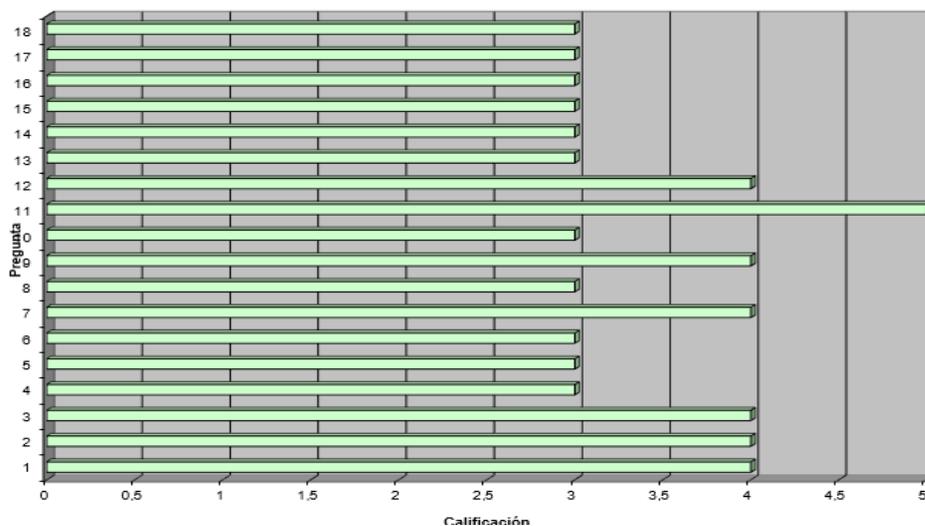
encargados de esta labor, el personal tiende a tener deficiencias en habilidades para desempeñarse correctamente. En general el estado técnico de los equipos utilizados en estas manipulaciones es bueno lo que se podría tomar como una fortaleza.

4. Tecnología de Almacenaje

Variables

- 18 La actividad de almacenaje se administra totalmente centralizada? _____
- 17 Existe un programa formal de capacitación para el personal? _____
- 16 El personal ha recibido alguna capacitación en el último año? _____
- 15 Existe un alto potencial de racionalización de la cantidad de personal existente? _____
- 14 La cantidad de personal se considera suficiente para el volumen de actividad existente? _____
- 13 Las habilidades y conocimientos del personal son suficiente para su funcionamiento? _____
- 12 Existen pérdidas, deterioros, extravíos, mermas y obsolescencia de mercancías? _____
- 11 Existe intención o planes de ampliar o construir nuevos almacenes? _____
- 10 Existen productos que no rotan desde hace más de seis meses? _____
- 9 El sistema de identificación de las cargas se hace con apoyo de la tecnología de información? _____
- 8 Existe una amplia utilización de medios auxiliares para la manipulación de las cargas? _____
- 7 Las condiciones de trabajo en los almacenes son altamente seguras para las cargas y para las personas? _____
- 6 La organización interna de los almacenes es altamente eficiente y con buen orden interno? _____
- 5 La gestión de los almacenes se realiza totalmente con apoyo de sistema informático? _____
- 4 Las operaciones dentro de los almacenes del Supply Chain se realizan en forma mecanizada? _____
- 3 El despacho del almacén se considera que es bastante ágil? _____
- 2 A qué nivel se utiliza la altura en el almacenaje? _____
- 1 A qué nivel se utiliza el área de los almacenes del Supply Chain? _____

Tecnología del Almacenaje



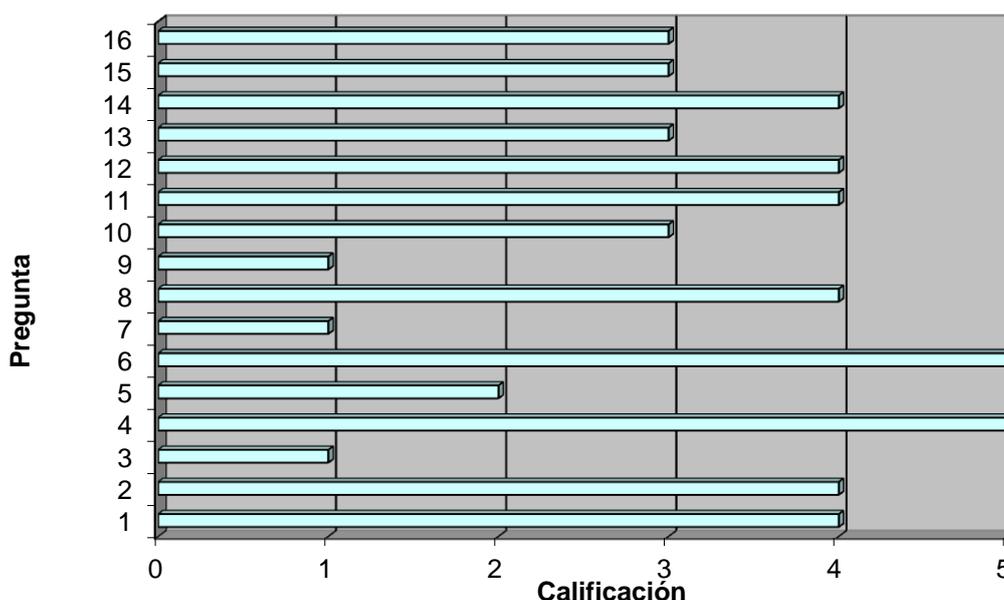
La calificación obtenida es 3, Se encuentran las siguientes falencias: Para la gestión y operación de almacenaje hay periodos de mucho movimiento en los cuales el personal no es suficiente para llevar a cabo todas las labores asignadas lo que interfiere con el cumplimiento de un buen servicio. Las operaciones dentro de la bodega se llevan a cabo mediante sistemas mecanizados y manuales, de esta forma muchas veces se entra en contacto directo con la mercancía y aunque hay apoyo por un sistema de información y comunicación, se presentan en ocasiones dificultades en la organización de la mercancía. No existe como tal un programa formal de capacitación lo que dificulta la actualización y mejoramiento del desempeño de labores. De acuerdo con la visión la empresa se ve a futuro como líder a nivel de la Costa Caribe, para ello tiene planeado abrir nuevos almacenes, se considera esto como una fortaleza. A nivel general el despacho de mercancía del almacén se considera ágil ya que el cumplimiento de la fecha de entrega es uno de sus prioridades y se resuelven la dificultades a la menor brevedad posible,

5. Tecnología de transporte interno

Variables

- 16 Se administra totalmente centralizada o descentralizada
- 15 Existe un programa formal de capacitación para el personal
- 14 El personal ha recibido alguna capacitación en el último año
- 13 Existe un alto potencial de racionalización de la cantidad de personal existente actualmente
- 12 La cantidad de personal existente se considera suficiente para el volumen de actividad existente
- 11 Las habilidades y conocimientos del personal disponible son suficientes para su eficiente funcionamiento
- 10 La gestión del transporte interno está informatizada
- 9 En lo que va del año han ocurrido accidentes en las operaciones de transporte interno
- 8 Las condiciones del transporte interno garantizan una alta protección al personal
- 7 Ocurren pérdidas, deterioro, contaminación y confusiones en las cargas que se suministran
- 6 Los medios de transporte interno están en buen estado técnico y con alto grado de fiabilidad
- 5 Existe un sistema de gestión del transporte interno bien diferenciado en un grupo de trabajo con cierta autonomía
- 4 Las cargas se suministran en forma oportuna según su demanda dentro de la red
- 3 La identificación de todas las cargas se hace empleando la tecnología de código de barras
- 2 Durante el flujo de los productos y materiales existe identificación permanente de las cargas y de su estado en el proceso
- 1 Todas las operaciones de transporte interno que se realizan son mecanizadas

Tecnología Transporte Interno

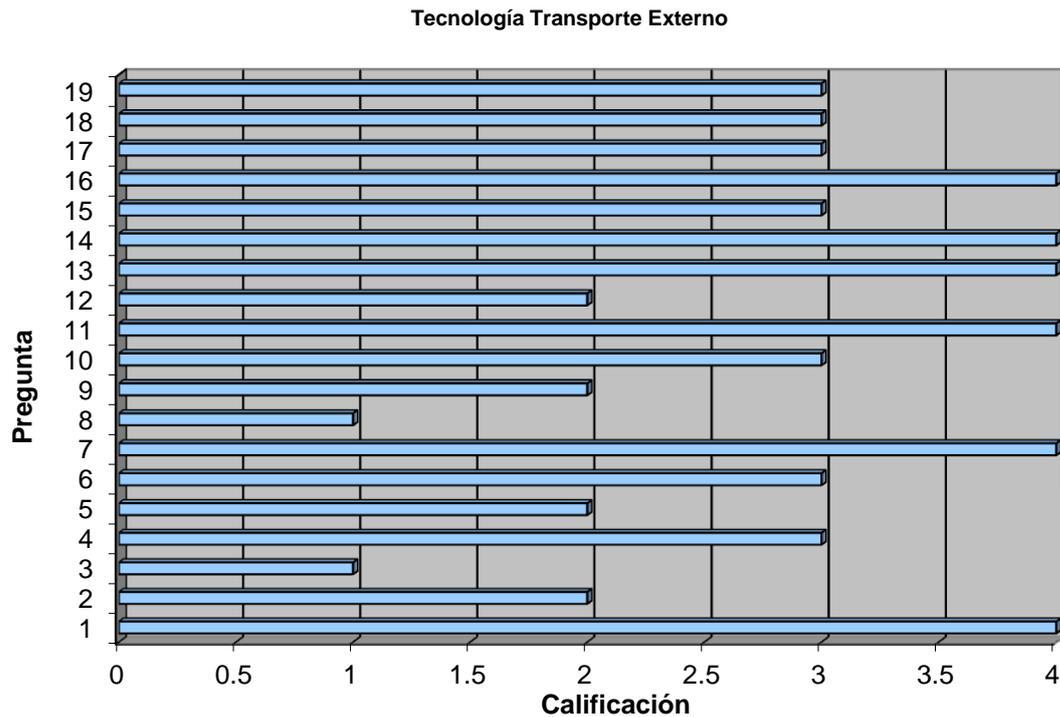


En la tecnología de transporte podemos decir que hay mucho por mejorar. Si tenemos en cuenta que no es una empresa tan grande y que no cuenta con grandes procesos.

Hay que implementar tecnologías nuevas para darle más fortaleza al transporte. Como la demanda no es tan grande los pedidos realizados por los clientes se entregan sin ningún contratiempo teniendo toda la precaución para evitar daños en el producto o que no le llegue al cliente, nuestro lema es satisfacerlo y que quede contento

6. Tecnología de transporte externo

Variables	
19 La gestión del transporte externo se realiza basada en un grupo o unidad en forma autónoma dentro de las empresas?	
18 La administración se realiza en forma centralizada o descentralizada?	
17 Existe un programa formal de capacitación para el personal que labora en la gestión y operación?	
16 El personal dedicado a la gestión y operación ha recibido alguna capacitación en el último año?	
15 Se considera que existe un alto potencial de racionalización de la cantidad de personal existente actualmente?	
14 La cantidad de personal existente en la gestión y operación se considera suficiente para el volumen de actividad existente?	
13 Las habilidades y conocimientos del personal disponible en la gestión y operación son suficientes para su eficiente funcionamiento?	
12 Se utiliza sistemáticamente a terceros para satisfacer la demanda?	
11 Los medios son suficientes para el volumen que demanda la empresa?	
10 Se utiliza la informática para la programación de rutas y combinación de recorridos?	
9 Existe una planificación sistemática de las rutas y combinaciones de recorridos?	
8 Han ocurrido accidentes en el transporte externo en los últimos 12 meses?	
7 Las condiciones técnicas garantizan una alta protección y seguridad para el personal?	
6 La gestión del transporte externo está apoyada con tecnología de información?	
5 Existe un sistema formalizado de planificación y control del transporte externo?	
4 Las cargas se hacen utilizando medios unitarizadores como paletas, contenedores y otros medios?	
3 Ocurren pérdidas, deterioros, extravíos y equivocaciones en el suministro de cargas?	
2 Se utiliza el transporte multimodal en el transporte de las cargas principales?	
1 Todas las necesidades se satisfacen inmediatamente que existe su demanda por los distintos procesos de la empresa?	



En la empresa el campesino palacio del cristal se realiza un movimiento de la mercancía desde A al punto B, donde se hace efectivo la entrega al cliente, disponiendo de medios y modos de transporte que hace eficiente este proceso, cumpliendo con todos los requerimientos para el transporte, .La tecnología de transporte externo puede ser uno de los mejores en incrementar el buen nombre de la empresa si su grado de utilización de medios es el máximo y el adecuado, exigiendo la capacitación del personal de la operación del transporte externo, utilizando la tecnología de información y ubicación más avanzadas podremos saber dónde y cómo esta nuestro producto.

En la tecnología del transporte debemos manejar una planeación y una estrategia adecuada para poder cumplir con el tiempo de entrega, evitando errores siendo flexibles para poder cumplir que es nuestra mayor preocupación los clientes. Existen varios tipo de transporte externo Esta el terrestre, que es el que utilizamos para llevar el producto al cliente sin ningún

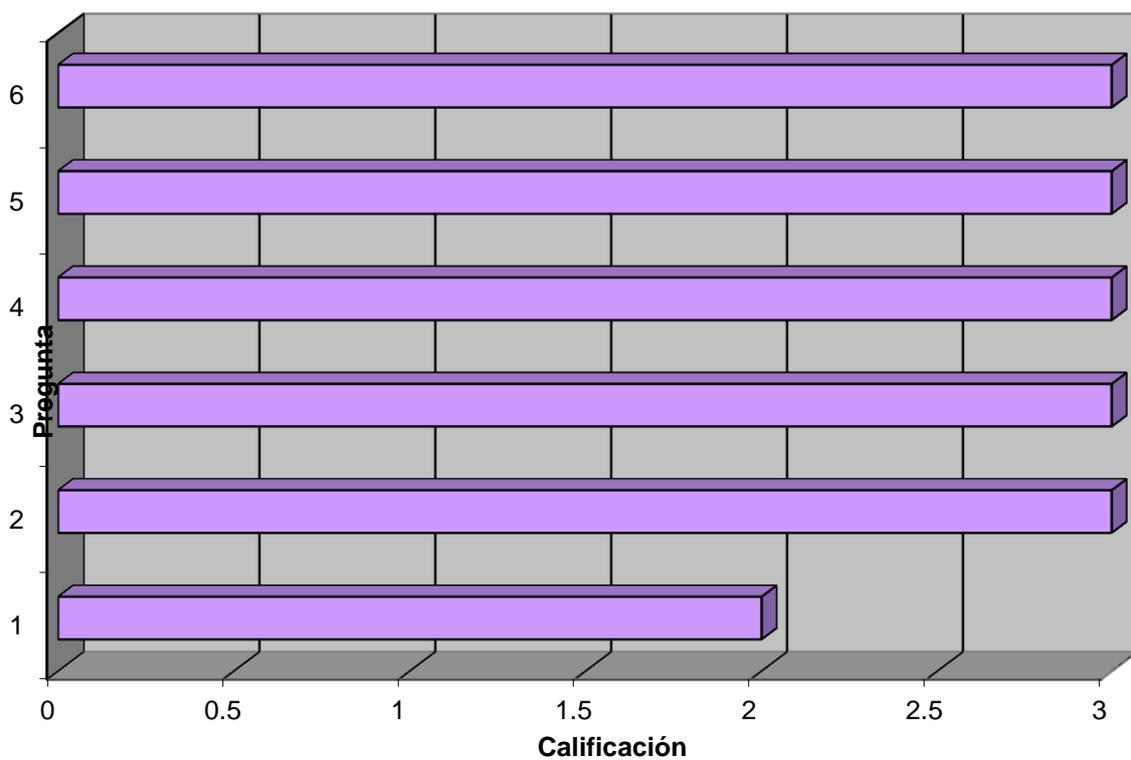
contratiempo y lo mejor es que el paquete llega en las mejores condiciones requeridas por el usuario final

7. Tecnología de la información

variables

- 6 Disponen los ejecutivos oportunamente de toda la información que demandan para la toma de decisión
- 5 Los ejecutivos con que retardo reciben la información sobre las desviaciones de los procesos logísticos
- 4 La información es ampliamente compartida por todas las gerencias de las Empresas que conforman el Supply Chain
- 3 Existe un procesamiento integrado de la información para la gestión logística en el Supply Chain
- 2 En que grado se utilizan las distintas tecnologías de comunicación para apoyar la gestión logística
- 1 Con qué intensidad se emplean las distintas tecnologías de la información

Tecnología de la Información



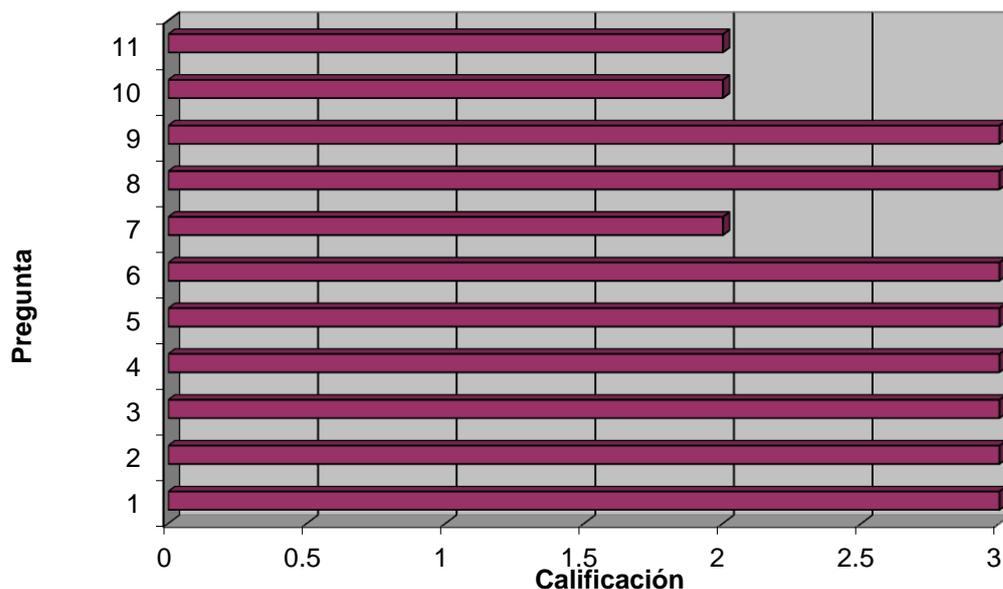
Si tenemos en cuenta que la empresa no necesita de servidores grandes o de enlazar diferentes puntos, se cuenta con una tecnología muy desactualizada el promedio que tenemos es sobre 3 esto indica que debemos mejorar en esta parte. Para poderle suministrar información cuando la solicite el gerente el tabulador, facturación etc. La información es una de las más valiosas que tiene una empresa por ende debe ser cuidada y manejada de la mejor manera se recomienda implementar una buena tecnología para evitar futuras falencias.

8. Tecnología software

Variables

- 11 Su empresa tiene sistemas MRP, DRP, CRM
- 10 La empresa está presente en un e-Market Place
- 9 La empresa utiliza una solución estándar para facilitar el comercio electrónico.
- 8 La empresa utiliza una forma de comunicación ágil, personalizada, actualizada y en línea utilizando XML
- 7 El sistema de información y comunicación está fundamentado 100% en estándares internacionales?
- 6 Los ejecutivos y técnicos tienen buenos conocimientos y habilidades en el manejo de la computación
- 5 Los sistemas de información utilizados son adquiridos a firmas especializadas o se han desarrollado específicamente para la empresa
- 4 Los sistemas de información son operados por los propios especialistas y ejecutivos de la logística
- 3 Las decisiones de los ejecutivos se apoyan ampliamente en los sistemas de información disponibles
- 2 Los distintos sistemas de información están altamente integrados permitiendo el intercambio de información y la toma de decisiones
- 1 En qué grado la gestión de los procesos es apoyada con el uso de sistemas de información SIC

Tecnología Software



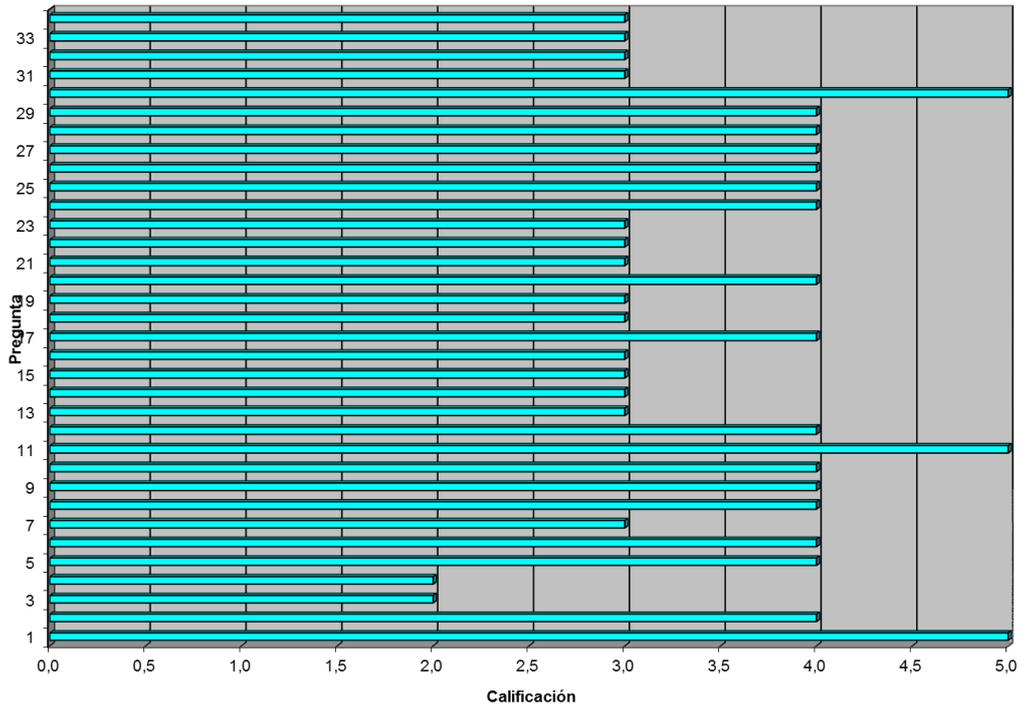
Como podemos evidenciar el campesino no cuenta con un buen sistema implementado para mejorar su relación con el cliente. Falta por mejorar mucho en esa parte un sistema como el XML sería bueno para que por medio de este se implementarían estrategias que puedan atraer nuevos clientes. El personal no está totalmente capacitado en el manejo de sistema se debe capacitar a todo el personal para tener mejores conocimientos y estar preparados para realizar cualquier labor el market place es una tecnología muy avanzada en el cual toca estar muy preparados y es una plataformas con muchos competidores el cual el campesino no está en condiciones de manejar esa situación

9. Integración del Supply Chain

Variables

- 34 SC modelado en la empresa
- 33 Elaboración y adopción de planes logísticos en conjunto con canal de distribución
- 32 Elaboración y adopción de planes logísticos en conjunto con proveedores
- 31 Código de barras igual para empresa, proveedores y clientes
- 30 Cargas entregadas al cliente con la misma identificación de su actividad
- 29 Servicio al cliente organizado
- 28 Disponibilidad de medios unitarizadores de carga
- 27 Retorno de los medios unitarizadores al cliente
- 26 Retorno de los medios unitarizadores al proveedor
- 25 Empleo de los mismos medios unitarizadores de carga de la empresa que emplea el cliente
- 24 Empleo de los mismos medios unitarizadores de carga del proveedor
- 23 Porcentaje de proveedores certificados
- 22 Política de reducción de proveedores
- 21 Alianzas con otras empresas de la industria para ofertar un mejor servicio
- 20 Alianzas con otras empresas de la industria
- 19 Aplicación del análisis del valor con proveedores y clientes
- 18 Programas de mejora del servicio en conjunto con los clientes
- 17 Disponibilidad para que los clientes consulten su pedido
- 16 Conexión del sistema de información con los clientes
- 15 Estándares, políticas y procedimientos con los clientes
- 14 Estándares, políticas y procedimientos con los proveedores
- 13 Alianzas mediante contratos
- 12 Alianzas con proveedores
- 11 Alianzas con empresas en los canales de distribución
- 10 Programa de mejora de servicio al cliente
- 9 Sistema formal para registrar, medir y planear el nivel del servicio al cliente
- 8 Identificación igual de las cargas
- 7 Conexión del sistema de información con el SC
- 6 Índice de surtidos que se aprovisionan por cada proveedor
- 5 Intercambio sistemático de información con los proveedores
- 4 Certificación de los proveedores y proveedores de los proveedores
- 3 Programas de mejoras de calidad, costos y oportunidad
- 2 Con los proveedores y proveedores de los proveedores se realizan coordinaciones sistemáticas de programas de producción o suministro
- 1 Proveedores y proveedores de los proveedores son estables

Integración Supply Chain



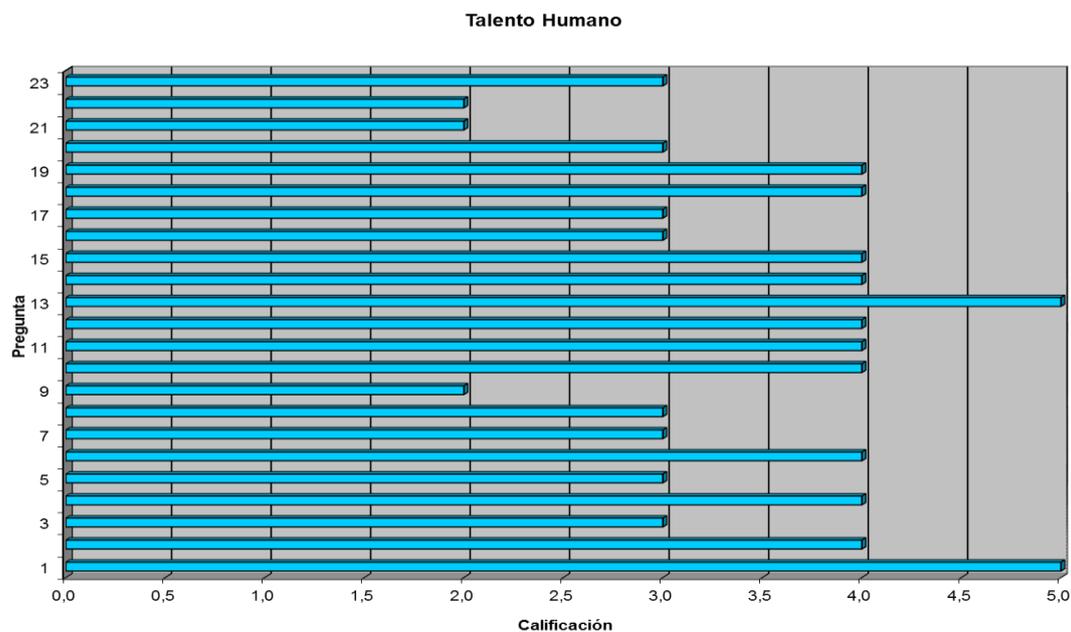
La empresa ha ido formando a lo largo de los años relacionamiento con diversos proveedores basándose en la fidelización de dichos proveedores acorde al volumen de compras realizadas. Sin embargo se puede notar que no se tienen alianzas estructuradas ni establecidas formalmente con los proveedores por lo cual hay ítems a mejorar y verificar si la integración del Supply Chain en esta particularidad se puede mejorar con acciones correctivas. Referente a la relación con los clientes, el programa de logística es amigable con la información que requiere el cliente y además, se tienen parámetros de medición similares por lo cual es muy fácil adaptarse a las necesidades de los clientes, sin embargo, se debe establecer un programa de mejora de servicios lo cual ayudará siempre a la mejora continua en cuanto al servicio al cliente.

En general, la calificación en esta etapa es bueno, pero se deben implementar estrategias o plan de acción en miras al mejoramiento en lo inherente a programas de mejora, alianzas contractuales y planes logísticos.

10. Talento Humano

Variables

- 23 Relación de cargos del personal que trabaja en la actividad logística en el Sistema Logístico
- 22 Oferta de capacitación de instituciones de educación formal e informal
- 21 Capacitación posgraduada en logística
- 20 Desventaja con relación a las demás actividades en cuanto a promoción y mejora profesional y personal
- 19 Amplia y efectiva comunicación entre los trabajadores de la gestión logística
- 18 Nivel de formación del personal administrativo y operativo
- 17 Temas o problemas decisivos para la capacitación del personal administrativo y operativo
- 16 Participación de los trabajadores en mejoras del sistema logístico
- 15 Temas o problemas decisivos para la capacitación del personal ejecutivo y técnico
- 14 Uso sistemático y efectivo para la toma de decisiones
- 13 Capacidad suficiente para la toma de decisiones
- 12 Autoridad delegada hasta el más bajo nivel del sistema logístico
- 11 Conocimiento y aplicación en su actividad de los objetivos, políticas, normas y procedimientos
- 10 Formación de los gerentes de logística
- 9 Sistema formal de evaluación sistemática del desempeño del personal
- 8 Posibilidades de promoción y mejora profesional y personal
- 7 Programa formal para la capacitación del personal
- 6 Rotación menor al 5% del personal que labora en el sistema logístico
- 5 Personal ejecutivo y técnico con formación universitaria
- 4 Experiencia de los ejecutivos y técnicos en el sistema logístico
- 3 Calificación del nivel de formación en logística del personal ejecutivo y técnico
- 2 Cantidad suficiente de personal administrativo y operativo para ejecutar la operación logística
- 1 Cantidad suficiente de personal ejecutivo y técnico para desarrollar el sistema logístico

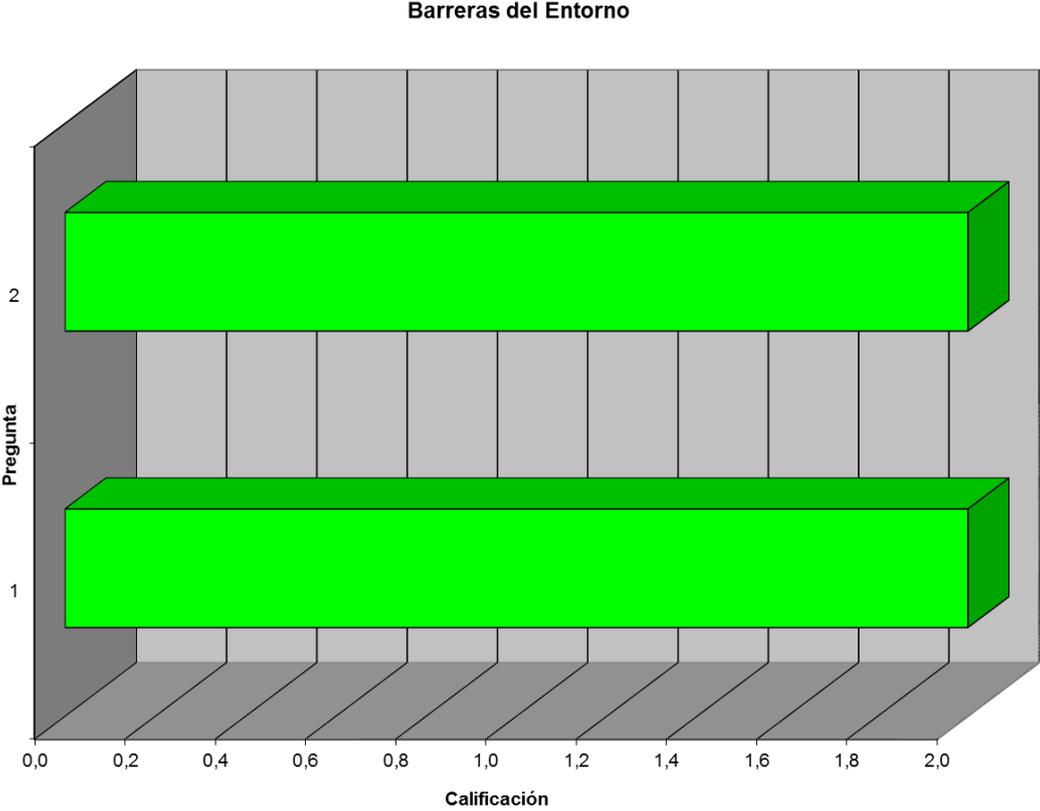


La calificación en este aspecto es bastante buena teniendo en cuenta que la empresa no es muy grande. Sin embargo, sus procesos en gestión humana buscan el aprovechamiento de las

capacidades de cada colaborador y los enfoca acorde a sus fortalezas. En base a la logística, el talento humano debe mejorar ya que hay falencias en capacidades que el proceso requiere, es decir, se deben capacitar a los trabajadores que operan en este ámbito para fortalecer sus conocimientos.

11. Barreras del Entorno

- Variables**
- 2 Programas y proyectos para atenuar las barreras logísticas
 - 1 Identifica y conoce todas las barreras del entorno del SC



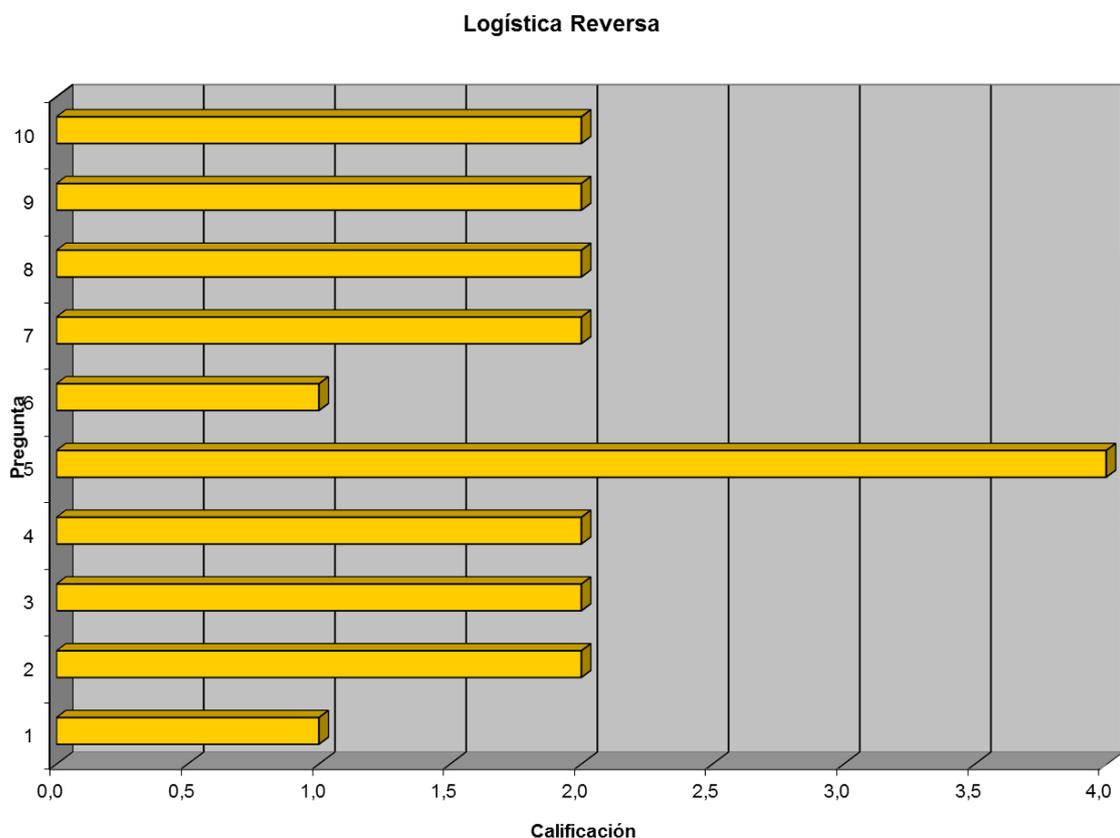
En esta fase de la evaluación se puede notar que el sistema inmediatamente arroja *debilidad* para la gestión de barreras del entorno. Según se analiza por la entrevista realizada, pese a que se hace procesos logísticos dentro de la empresa y se cuenta, hasta cierta medida, con el personal adecuado, no se tienen en cuenta las barreras propias del mercado y por ello no se

prevé las circunstancias que pueden afectar el desarrollo logístico. Esto se puede hacer periódicamente instaurando estudios de benchmarking en el mercado entorno al cual se desarrolla la compañía.

12. Logística Reversa

Variables

- 10 Elaboración de planes sobre logística de reversa para sistemas y equipos
- 9 Elaboración de planes sobre logística de reversa para transporte
- 8 Elaboración de planes sobre logística de reversa para almacenamiento
- 7 Elaboración de planes sobre logística de reversa para cada producto
- 6 Programa de capacitación sobre logística de reversa
- 5 Cumplimiento de normas sobre medio ambiente
- 4 Grado de involucramiento del medio ambiente en decisiones logísticas
- 3 Sistema de medida sobre logística de reversa
- 2 Medio ambiente como estrategia corporativa
- 1 Política medio ambiental



Claramente en este aspecto la empresa debe hacer un plan de mejoramiento inmediato. Pese a que las regulaciones legales no les exigen un tratamiento específico ni delicado para los

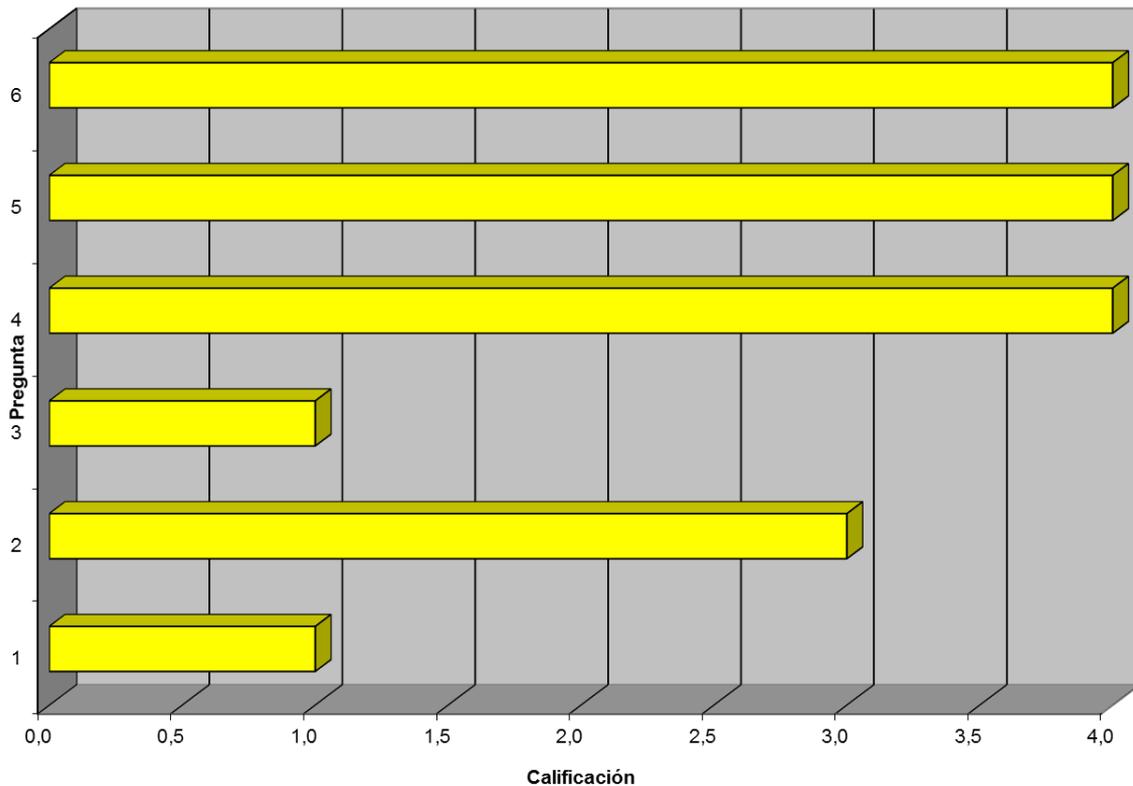
productos que distribuyen, por eso se puede decir que el cumplimiento legal está bien, se debe implementar planes de logísticas reversa para sistemas y equipos, transporte, almacenamiento y para cada producto. Por otro lado, el punto por donde se debe partir, es la implementación de la política medio ambiental la cual es la ruta para comenzar a ordenar el cumplimiento y tratamiento amigable de las acciones que puedan afectar al ambiente. Por ejemplo, se puede iniciar en logística en reversa, haciendo un plan de recepción de material recuperable y que abunda en los productos vendidos en la empresa, como son: plásticos, vidrio, cartón.

13. Medida del Desempeño Logístico

Variables

- 7 Encuestas y sondeos con los clientes
- 6 Registro formal del cumplimiento de cada pedido de los clientes
- 5 Análisis del nivel de servicio a los clientes
- 4 Comparación del comportamiento de los indicadores con empresas avanzadas
- 3 Registro del sistema de indicadores del desempeño logístico de la empresa
- 2 Sistema formal de indicadores de eficiencia y efectividad de la gestión logística
- 1 Nivel de rendimiento de la logística

Medida del Desempeño Logístico



En temas de registros de KPI's para la gestión logística de la empresa no se tiene un software específico y por eso se llevan los datos de cada perdido y sus movimientos en un programa básico de contabilidad. Aunque la evaluación no lo arroja como debilidad, si es un punto a tener en consideración como si fuera un aspecto negativo ya que hace parte de la medición de la gestión y dicha medición es la que indica en qué debe mejorar el proceso para su mejoramiento continuo. La medición de eficiencia y eficacia de la logística no se está llevando, así como indicadores de desempeño y tiene a engañarse el sistema llevan balances contables para analizar su crecimiento pero lo que se busca es mejorar todo el proceso logístico y de esa forma no se puede medir. Por otro lado, si se cuenta con un registro de test del nivel de satisfacción de los clientes, pero no se hizo evaluación de los resultados así como tampoco se estableció la periodicidad de ejecución de dicha encuesta.

CONCLUSIONES

En este trabajo podemos concluir, identificar y ubicar los miembros de una cadena de abastecimientos como eslabón fundamental adicional podemos considerar que en la actualidad uno de los objetivos empresas es la mayor eficiencia al menor costo, sin dejar por un lado los estándares de calidad y servicio al cliente.

El conocimiento sobre el nivel de cumplimiento del Modelo Referencial en Logística y sobre cada uno de sus elementos, sirve para construir un conocimiento amplio y claro sobre Logística en una la Red Adaptativa, para formular estrategias en logística articuladas a las estrategias en Supply Chain Management y, a la estrategia del negocio o de la industria, para formular planes de formación y capacitación en logística y, en general para tomar decisiones orientadas al mejoramiento de la competitividad de las empresas.

Después de haber analizado 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 en el almacén El campesino Palacio del Cristal, podemos concluir que tiene que mejorar muchos aspectos para elevar sus niveles de competitividad y posicionamiento en el mercado.

BIBLIOGRAFIA

Velasco, Sánchez, Juan. Gestión de la logística en la empresa: planificación de la cadena de suministros, Difusora Larousse - Ediciones Pirámide, 2013. Recuperado de: <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?docID=4184194>

Castellanos, R. A. (2009). Manual de gestión logística del transporte y distribución de mercancías. Bogotá, CO: Universidad del Norte. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/detail.action?docID=10458226&p00=modos+medios+transporte>