

**DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y
LOGÍSTICA**

FASE 10

FASE 10 INFORME “ENTREVISTA MODELO REFERENCIAL EN LOGISTICA”

GRUPO: 207115_38

PRESENTADO POR:

ANGELA CRISTINA BOTERO C. COD.: 29876950

PATRICIA ESCOBAR OTERO CÓD. 31.994.063

REINALDO NÚÑEZ ÑAÑEZ CÓD. 16.866.845

GIOVANNI ANDRES CARO COD. 94151137

ALEX NIEVA ALBORNOZ COD. 14698805

DIRECTOR:

BENJAMIN HOYOS PINZON

ESCUELA DE CIENCIAS BASICA TECNOLOGIA E INGENIERIA

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA

MAYO DE 2018

INTRODUCCION

En el siguiente informe el grupo colaborativo presenta la síntesis que muestra los niveles de cumplimiento del Modelo Referencial de la Logística en Almacenes LA 14 S.A. según los resultados de la caracterización de los trece (13) elementos, que recogen los conceptos o tendencias internacionales que se pueden aplicar en cualquier empresa en Colombia con el propósito de mejorar la competitividad de toda una red de suministro, y a su vez contribuir al desarrollo de los procesos de globalización e internacional de la economía, que exige que los sistemas logísticos colombianos alcancen niveles de competitividad, similares a los de clase mundial.

El Modelo de Referencia es importante para construir un conocimiento amplio y claro sobre la logística en una Red Adaptativa, a distinguir el nivel de cumplimiento que tienen las organizaciones colombianas sobre este modelo que les permite formular estrategias en logística articuladas a las estrategias en Supply Chain Management, estrategias del negocio o de la industria, formular planes de formación y capacitación en logística o para tomar decisiones orientadas al mejoramiento de la competitividad.

OBJETIVO GENERAL

Caracterizar en una empresa seleccionada por el grupo las tendencias internacionales logísticas, teniendo en cuenta el modelo referencial de la logística, para verificar el nivel de cumplimiento general de este modelo en una organización.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Conocer el Modelo Referencial de Logística, que recoge el concepto que se puede aplicar en un Supply Chain o Red Adaptativa.
- Utilización de las trece (13) entrevistas según cantidad de elementos que componen el Modelo Referencial.
- Aplicar la herramienta sugerida en Excel para procesar los datos generados según entrevistas a cada uno integrantes del equipo de trabajo del área de logística y tecnologías de la información de la empresa seleccionada.
- Realizar una síntesis que muestre los niveles de cumplimiento al Modelo Referencial por parte de la empresa seleccionada.

CARACTERIZACIÓN DE LA LOGÍSTICA

En el siguiente documento se presenta los resultados de las entrevistas realizadas al personal de distintas direcciones en Almacenes LA 14 S.A. Con el fin de caracterizar su logística, encontrar fortalezas, debilidades y relaciones de causalidad de estas entre los diferentes procesos.

Para efectos de evaluación de resultados se ha determinado la siguiente tabla de calificación de 1 a 5 para brindar al lector una visión de cómo se comporta cada ítem evaluado.

Puntaje	Descripción de valoración
1	Debilidad Absoluta (Muy Malo)
2	Debilidad Relativa (Malo)
3	Debilidad (Regular)
4	Fortaleza relativa (Bueno)
5	Fortaleza (Muy Bueno)

A continuación, se presentan la calificación en cada uno de los instrumentos evaluados en el modelo referencial para la empresa seleccionada

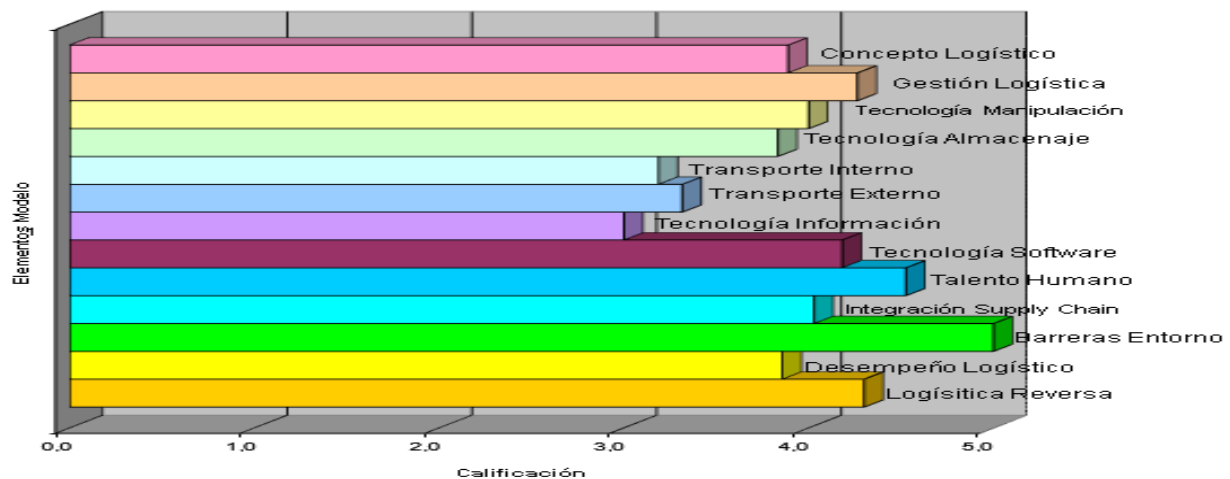
DESARROLLO

ANÁLISIS DEL MODELO REFERENCIAL

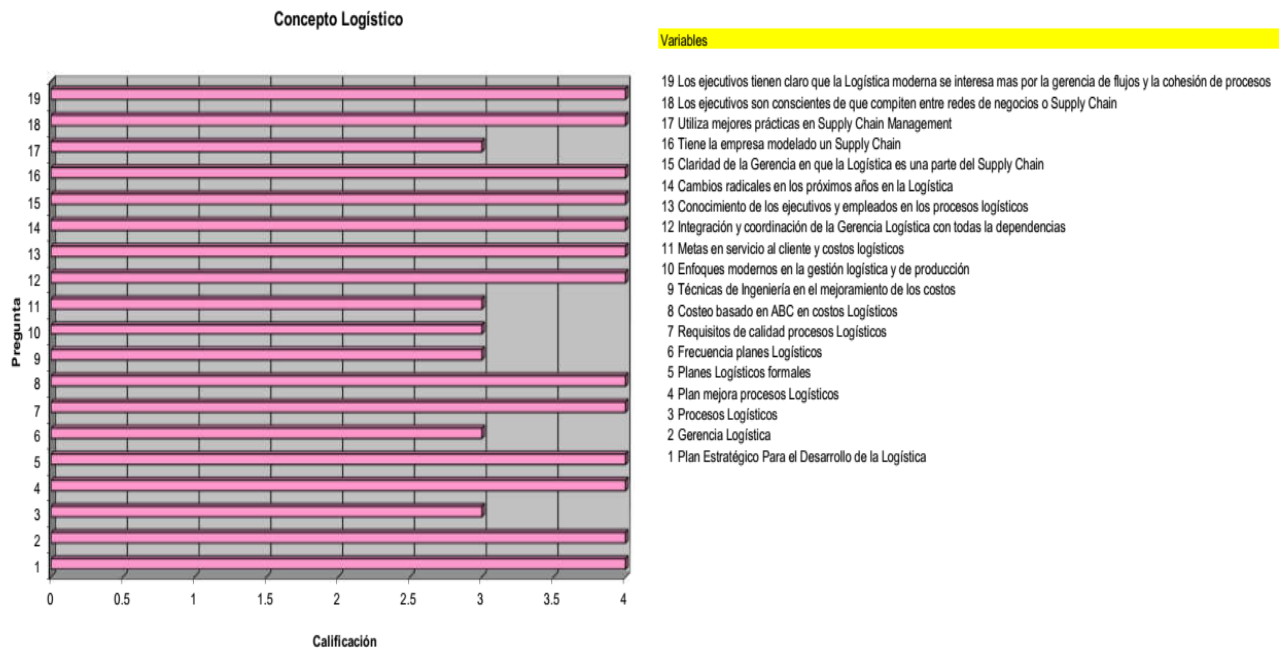
NOMBRE DE LA EMPRESA MODELO REFERENCIAL Vs. EMPRESA

ELEMENTO DEL MODELO	CALIFICACION	MINIMA	MAXIMA	MEDIA	DES.ESTANDAR	OBSERVACION
CONCEPTO LOGISTICO	4	3,00	4,00	3,68	0,48	
ORGANIZACION Y GESTION LOGISTICA	4	3,00	5,00	4,26	0,56	Fortaleza
TECNOLOGIA DE MANIPULACION	4	3,00	5,00	4,00	0,58	Fortaleza
TECNOLOGIA DE ALMACENAJE	4	3,00	5,00	3,83	0,62	
TECNOLOGIA DE TRANSPORTE INTERNO	3	2,00	5,00	3,40	0,83	
TECNOLOGIA DE TRANSPORTE EXTERNO	3	2,00	5,00	3,32	0,82	
TECNOLOGIA DE INFORMACION	3	2,00	4,00	3,00	0,89	
TECNOLOGIA DE SOFTWARE	4	1,00	5,00	4,18	1,17	Fortaleza
TALENTO HUMANO	5	2,00	5,00	3,74	0,96	
INTEGRACION DEL SUPPLY CHAIN	4	1,00	5,00	4,03	0,80	Fortaleza
BARREAS DEL ENTORNO	5	5,00	5,00	5,00	0,00	Fortaleza
MEDIDA DEL DESEMPEÑO LOGISTICO	4	3,00	5,00	3,86	0,69	
LOGISTICA REVERSA	4	4,00	5,00	4,30	0,48	Fortaleza
Calificación Final Vs. Modelo	3,95	1,00	5,00	3,84	0,82	

Nuestra tabla de resumen del modelo referencial obtuvo una calificación general de 3,95 la cual se aproxima a una fortaleza relativa según las entrevistas realizadas, a continuación, presentamos el grafico general del modelo:



1. CONCEPTO LOGISTICO



Calificación Concepto logístico: Min: 3 Max.:4.

Variables más altas: #1 y #2

1 “Plan Estratégico Para el Desarrollo de la Logística”

Almacenes la 14 cuenta con un plan estratégico en cuanto a la logística que permite, ir mejorando sus repuestas en cuando a las solicitudes de pedidos, selección de proveedores y medios de transporte acordes con la necesidad y el producto.

2 “Gerencia Logística”

Posee una gerencia logística que implementa alternativas de transporte, cargue , descargue, almacenamiento y solicitud de pedidos, que se basan en investigaciones del mercado, análisis de la competencia en el sector de los retail, adecuando su organización de manera similar a importantes cadenas nacional e internacionales, para así propiciar una mejor competitividad frente a estos dos mercados.

Variables más bajas: #3 y #6

3 “Procesos Logísticos”

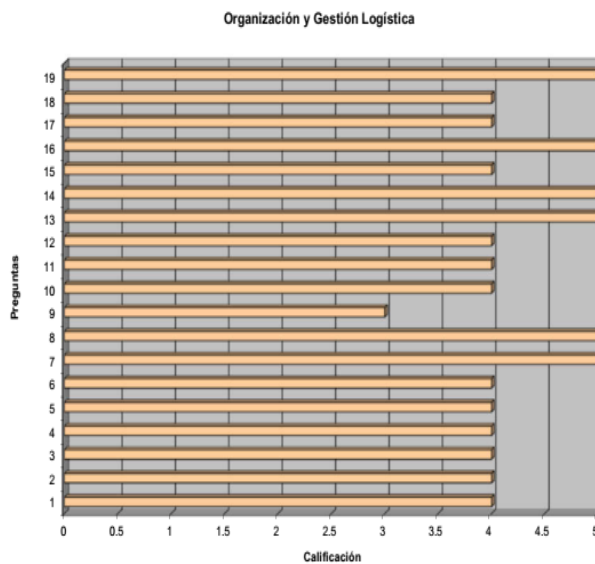
Almacenes LA 14 obtuvo un puntaje de 3 esto indica que le falta trabajar más por la integración de los procesos que tienen que ver con el flujo de materia, energía e información relacionado con entregas al cliente o usuario final, teniendo en cuenta la definición de logística que es entregar en el momento oportuno, calidad exigida y precio.

6 “Frecuencia planes Logísticos” con puntaje de 3.

Almacenes LA 14 tiene que trabajar en la implementación de planes estratégicos en logística diseñando de manera óptima el sistema logístico, adquiriendo más velocidad y la exactitud en cada una de sus operaciones.

En términos generales Almacenes LA 14, obtuvo una valoración promedio de 3/4 esto indica que se identifican con fortaleza relativa (buena) con los atributos de la mejor practica en lo relativo al “concepto logístico”.

2. GESTION LOGISTICA



Modelo Referencial

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

Calificación gestión logística: Min: 3 Max.:5.

Variables más altas: #7 y #8

7 “Servicio de terceros (Outsourcing) para asegurar los procesos o servicios logísticos”

Almacenes LA 14 según la calificación de 5 ya implementa alianzas estratégicas con terceras o cuartas partes (3PL, 4PL), que le permiten mediante outsourcing obtener buenos impactos en sus operaciones y ventas.

8 “Reglamentación por escrito de la ejecución de los distintos procesos en el Supply Chain”

En ALMACENES LA 14, se trabaja por medio de la mejora continua en la implementación de nuevos procesos que especifican cada uno de los procedimientos dentro de su cadena de suministro, gestionando adecuadamente las actividades claves del negocio, apoyados por soporte tecnológico e informático adecuado para la socialización de estos procesos.

Variables más bajas: #1 y #9

1 “Estructura de la Gerencia Logística diferenciada”

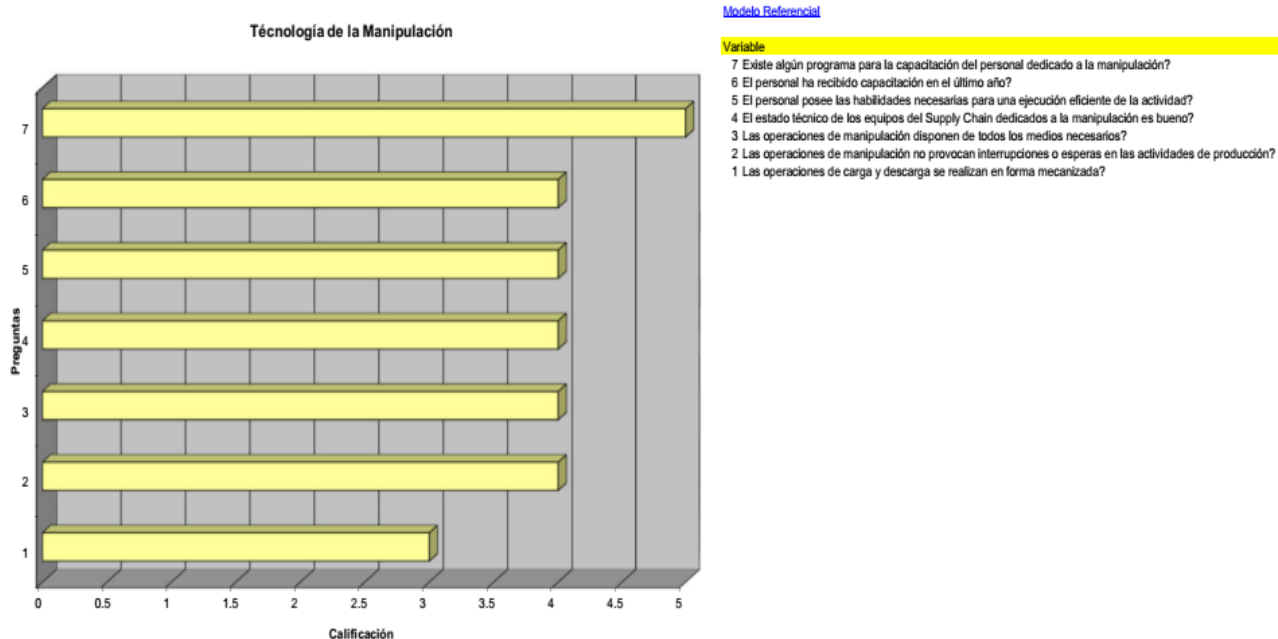
Almacenes LA 14 debe trabajar en su estructura organizacional, definiendo de manera clara la diferenciación que tiene la gerencia logística dentro de esta empresa, ni la tiene subordinada al más alto nivel.

9 “La empresa está certificada con la Norma ISO-9000 o con otra organización certificadora” con puntaje de 3.

Su puntuación más bajo consiste en la certificación de normas, puesto que está en la actualización de la iso-9001

En términos generales Almacenes LA 14, obtuvo una valoración promedio de 3/4 esto indica que se identifican con fortaleza relativa (buena) con los atributos de la mejor practica en lo relativo a “Organización y Gestión logística”.

3. TECNOLOGIA DE LA MANIPULACION



Calificación tecnología de la manipulación: Min: 3 Max.:5.

Variables más altas: #7

7 “Existe algún programa para la capacitación del personal dedicado a la manipulación”

✓ La empresa posee fortalezas relativas en este campo, por eso su punto más alto lo podemos observar en las capacitaciones del personal que realiza labores en manipulación de cargas en su institución formal, junto con el área de Gestión Humana y convenios con el SENA.

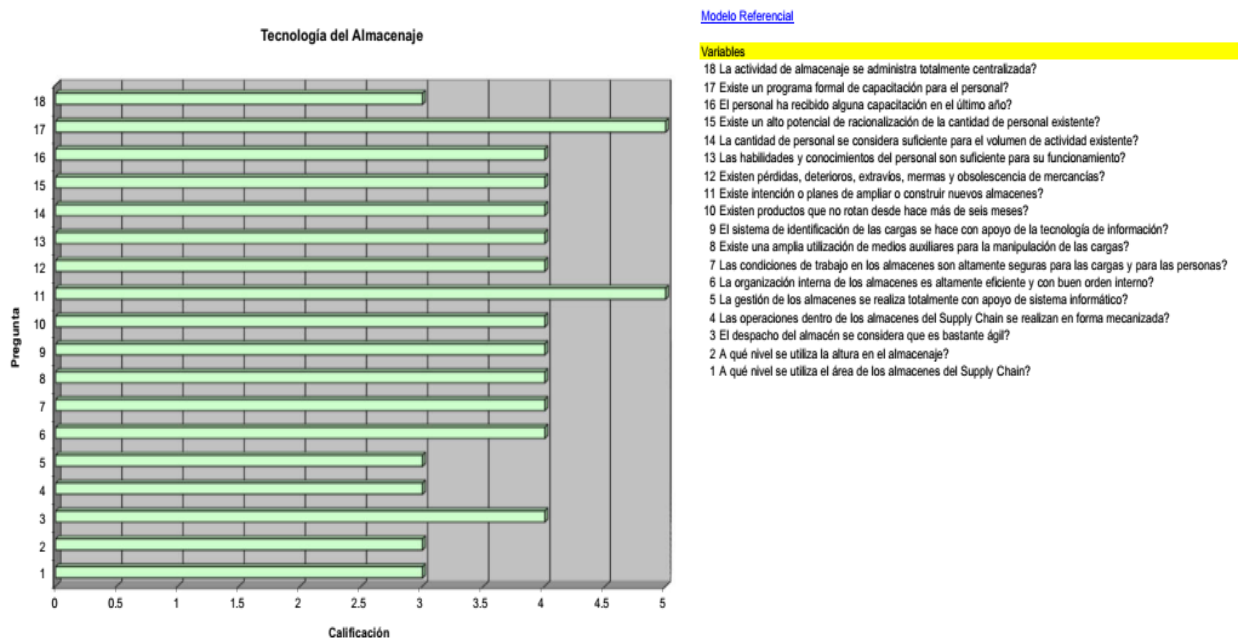
Variables más bajas: #1

1 “Las operaciones de carga y descarga se realizan en forma mecanizada” con puntaje de

✓ Por el tipo de mercancías aun la empresa cuenta con operaciones de cargas y descargas que se realizan de forma manual, pero en las cuales se está buscando métodos óptimos para su mejora.

En términos generales Almacenes LA 14, obtuvo una valoración promedio de 3/5 esto indica que se identifican con fortaleza relativa (buena) con los atributos de la mejor practica en lo relativo a “Tecnología de Almacenaje”.

4. TECNOLOGIA DE ALMACENAJE



Calificación Tecnología de Almacenaje: Min: 3 Max.:5.

Variables más altas: #11 y #17

11 “Existe intención o planes de ampliar o construir nuevos almacenes”

✓ Actualmente ALMACENES LA 14 tiene intención de ampliar las instalaciones para CEDIS y Tiendas con sus proyectos de expansión, obteniendo calificación de 5.

17 “Existe un programa formal de capacitación para el personal”,

✓ De igual con sus programas formal de capacitación para el personal que labora en la gestión y operación de almacenaje le permitió obtener una máxima calificación. Esta empresa tiene la Fundación LA 14, institución formal que en conjunto con su departamento de Gestión Humana realizan las capacitaciones correspondientes a su personal.

Variables más bajas: #1 y #2

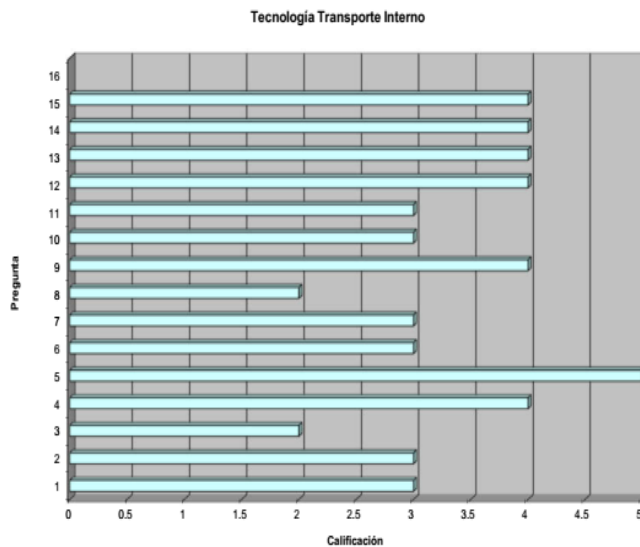
1 “A qué nivel se utiliza el área de los almacenes del Supply Chain”

Estas dos calificaciones bajas que obtuvo Almacenes LA 14 están relacionadas con las operaciones parcialmente mecanizadas que se tienen en tiendas y Cedis y los niveles de ocupación que están entre 61-75%.

2 “A qué nivel se utiliza la altura en el almacenaje” con puntaje de 3.

ALMACENES LA 14 S.A. no posee totalmente optimizada la utilización de medios que le permitan utilizar lo máximo en altura y áreas para garantizar una alta organización para el despacho rápido de mercancías y la trazabilidad, en estas operaciones parcialmente se apoyan en tecnologías de información adecuada.

5. TECNOLOGIA DE TRANSPORTE INTERNO



Modelo Referencial

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?

Calificación Tecnología de Transporte Interno: Min: 2 Max.:5. Media: 3,40

Variables más altas: #5 y #4

#5: Existe un sistema de gestión del transporte interno bien diferenciado en un grupo de trabajo con cierta autonomía?

La Empresa, obtuvo un puntaje general de 3. Como fortaleza la empresa presenta una gestión del transporte interno bien diferenciado y al ser autóctonos, el grupo de trabajo permite organización y gestión; aprovechando los conocimientos del equipo de trabajo.

#4: Las cargas se suministran en forma oportuna según su demanda dentro de la red?

Si. Es de gran importancia para la empresa suministrar las cargas de manera oportuna con el fin de dar cumplimiento con las obligaciones adquiridas para poder satisfacer al cliente y al consumidor.

Variables más bajas: #8 y #3

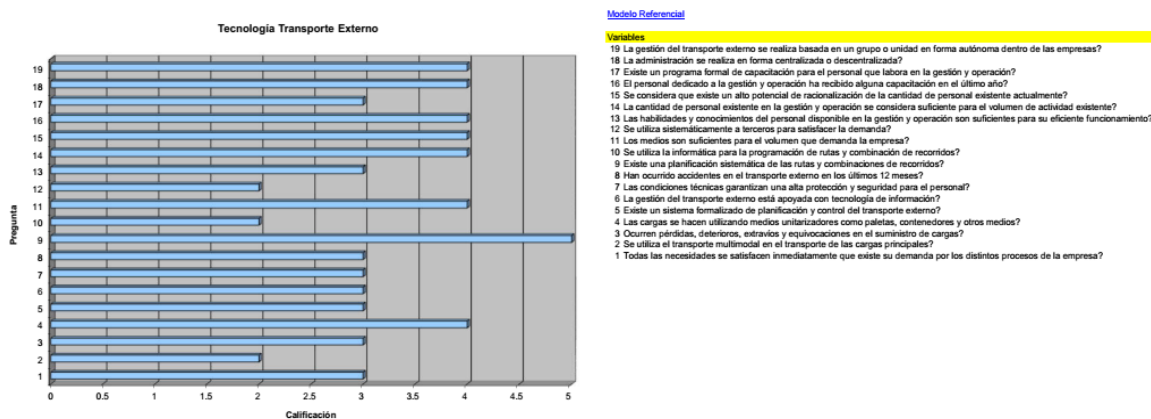
#8: Las condiciones del transporte interno garantizan una alta protección al personal?

Las operaciones llevadas a cabo dentro de la bodega no son mecanizadas en su totalidad; a pesar de que existen en algunas tiendas equipos con movimiento (cinta transportadora), no existe otro tipo de transporte automático, debido a esto, al realizar el transporte de un lado a otro de la mercancía, los empleados a diario están expuestos a accidentes laborales como caídas, tropiezos, choques, etc.

#3: La identificación de todas las cargas se hace empleando la tecnología de código de barras?

Dentro de las debilidades se presenta que no se emplea código de barras en todas las cargas.

6. TECNOLOGIA DE TRANSPORTE EXTERNO



Calificación Tecnología de Transporte Externo: *Min: 2 Max.:5. Media: 3,32*

Variables más altas: #9 y #16

#9 Existe una planificación sistemática de las rutas y combinaciones de recorridos?

Si. El Coordinador de Flota Propia y/o Conductores determinan el número y tipo del vehículo adecuado para el transporte de mercancías a entregar a las Tiendas/Cedis, teniendo en cuenta peso, volumen y tipo de producto a transportar.

Despacho: La programación de rutas las realiza el Coordinador de Flota, este asigna a cada tienda el móvil y el conductor; el auxiliar logístico diligencia y entrega el formato de traslado interno de mercancía y otros documentos para la salida de mercancía.

Llegada a punto de venta o cedis

El conductor entrega la documentación que soporta la mercancía al auxiliar de riesgos. Luego se da el recibo de documentos y se entrega al auxiliar logístico. Se asigna el personal para la descarga de la mercancía y cargue de devoluciones. El conductor verifica el cargue y descargue de la mercancía. Se diligencia el formato de traslado interno de mercancías cajas y soportes de documentos para salidas de mercancía. Se diligencia planilla del móvil y trastienda.

#16 El personal dedicado a la gestión y operación ha recibido alguna capacitación en el último año?

Si. El personal recibe capacitaciones sobre seguridad en el trabajo de acuerdo al tipo de actividad realizada, también, sobre trabajo en alturas, uso de equipos, trabajo en equipo, buenas prácticas y calidad, tecnología en sistemas, ventas y servicio al cliente.

Variables más bajas: #2 y #19

#2. ¿Se utiliza el transporte multimodal en el transporte de las cargas principales?

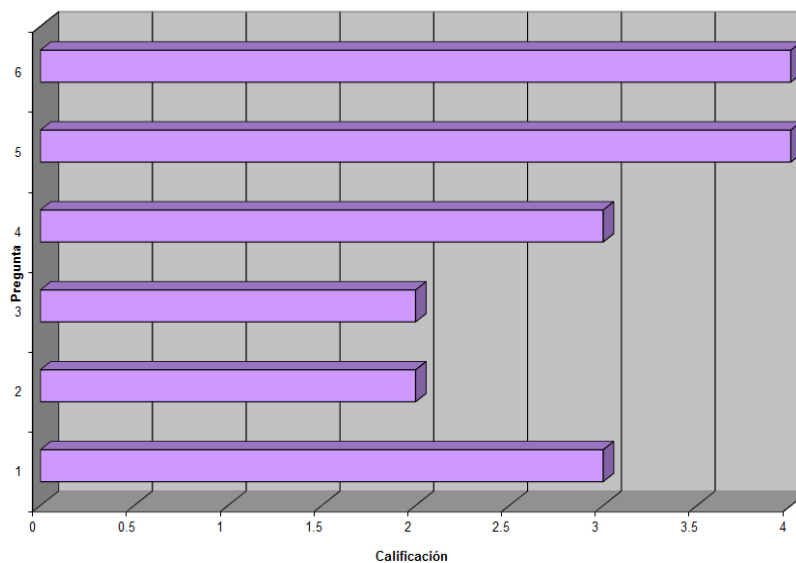
Dentro de las debilidades se presenta que no existe un transporte multimodal; ya que el único medio utilizado para transporte de carga es el terrestre. De esta manera, no se logran beneficios del transporte aéreo, marítimo, ferroviario; en este punto influye claramente el avance del país en su poco avance en infraestructura.

#19 La gestión del transporte externo se realiza basada en un grupo o unidad en forma autónoma dentro de las empresas?

No. El transporte externo se maneja mediante otra área diferente al área de logística, es manejado por el área Administrativa; de tal manera que dentro del área no se maneja de manera autónoma.

7. TECNOLOGIA DE INFORMACION

Tecnología de la Información



Modelo Referencial

Variables

- 6 Disponen los ejecutivos oportunamente de toda la información que demandan
- 5 Los ejecutivos con que retardo reciben la información sobre las desviaciones
- 4 La información es ampliamente compartida por todas las gerencias de las En
- 3 Existe un procesamiento integrado de la información para la gestión logística
- 2 En que grado se utilizan las distintas tecnologías de comunicación para apoy
- 1 Con qué intensidad se emplean las distintas tecnologías de la información?

Calificación Tecnología de información: Min: 2 Max.:4.

Variables más altas: #5 y #6

5 “Los ejecutivos con que retardo reciben la información sobre las desviaciones de los procesos logísticos”

La información se recibe de manera rápida desde que se implementó el software SAP, ya que permite obtener la información en tiempo real on-line.

6 “Disponen los ejecutivos oportunamente de toda la información que demandan para la toma de decisión”

Si. Con la implementación del SAP, es posible que los ejecutivos visualicen oportunamente por áreas el estado actual de cada una de las áreas; además, es posible jerarquizar y analizar la información basados en patrones, tendencias, predicciones, etc.

Variables más bajas: #2 y #3

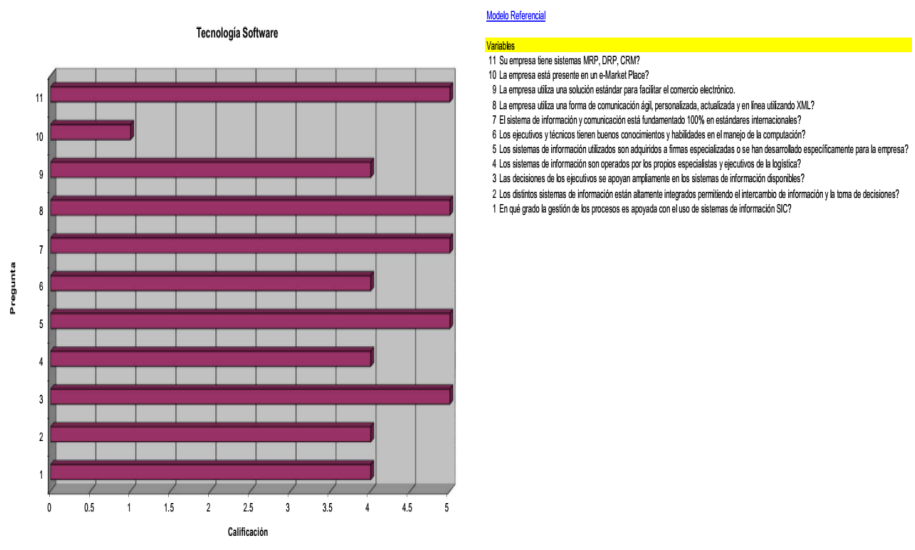
2 “En qué grado se utilizan las distintas tecnologías de comunicación para apoyar la gestión logística”

Las tecnologías de comunicación apoyan la logística en un nivel medio; ya que tiene como deficiencia que no todo el personal puede acceder a la plataforma SAP y aún existen muchos procesos manuales.

3 “Existe un procesamiento integrado de la información para la gestión logística en el Supply Chain”

No existe un proceso completamente integrado dentro de la empresa. Para que esto sea posible, es necesario que la gestión logística dentro de la empresa se estructure con todas las personas, equipos y procedimientos; en donde la información debe estar disponible para toda la organización. Además, se debe facilitar la información de toda la cadena para poder implementar mayores ventajas con la aplicación de las TIC’s. Igualmente, para su correcta implementación debe existir, además, integración entre los modelos de negocios y la planeación estratégica.

8. TECNOLOGIA DE SOFTWARE



Calificación Tecnología de Software: Min: 1 Max.:5.

Variables más altas: #11 y #8

11 “su empresa tiene sistemas MRP, DRP, CRM”

La empresa posee un software que le permite realizar gestión de planificación de solicitud de materiales o productos, que ayuda a tener una información y comunicación veraz y ágil entre los centros de distribución de Alviva en el cual se utiliza el Voice Speaking y los centros de distribución en arroyohondo y acopi con los puntos de venta por medio de intranet que en la actualidad se está implementando el SAP.

8 “La empresa utiliza una forma de comunicación ágil, personalizada, actualizada y en línea utilizando XML”

La empresa cuenta con información sistematizada mediante un software confiable y en línea que brinda información veraz de los inventarios, stocks, niveles de ventas por líneas y por productos, para realizar un correcto abastecimiento.

Variables más bajas: #10 y #9

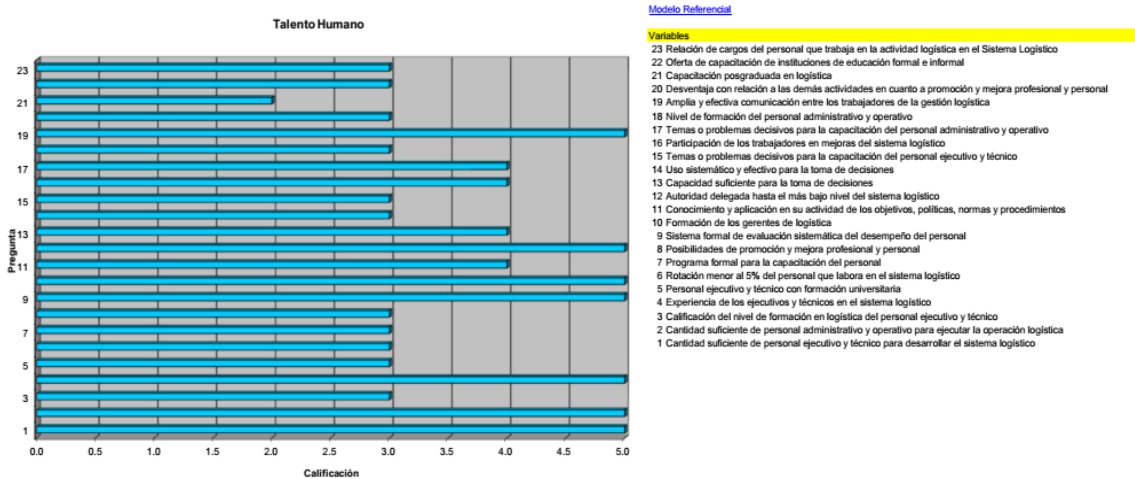
10 “La empresa está presente en un e-Market Place”

Almacenes la 14, en la actualidad no pertenece a ningún grupo comercial ni de ventas por internet, ya que posee su propia página de ventas por este medio, con el fin de tener una comunicación directa con el consumidor o cliente final si ninguna intermediación.

9. “La empresa utiliza una solución estándar para facilitar el comercio electrónico” (puntaje de 4)

En la actualidad la empresa está iniciando en la implementación de un portal electrónico donde pueda realizar acciones comerciales de ventas a sus clientes, pero falta fortalecer dicho portal e incluir toda su gama de artículos, lo mismo que reducir los tiempos de respuesta. Adicionalmente incluir en esta solución toda el área de suministro y proveedores

9. TALENTO HUMANO



Calificación Talento Humano: *Min: 2 Max.:5.*

Variables más altas: #1 y #19

1 “Cantidad suficiente de personal ejecutivo y técnico para desarrollar el sistema logístico”

Actualmente almacenes la 14S.A. cuenta con 4954 colaboradores directos y 9517 colaboradores indirectos de los cuales el 70% hacen parte en algún grado del sistema logístico en su desarrollo, implementación, seguimiento y adecuación, a nivel de los 28 puntos de ventas a nivel nacional.

19 “Amplia y efectiva comunicación entre los trabajadores de la gestión logística”

La empresa cuenta con un sistema informático y tecnológico que hace que la comunicación se desarrolle en los tiempos establecidos de manera ágil, eficiente y eficaz con el fin de dar un valor agregado tanto al cliente externo como interno.

Variables más bajas: #21 y #3

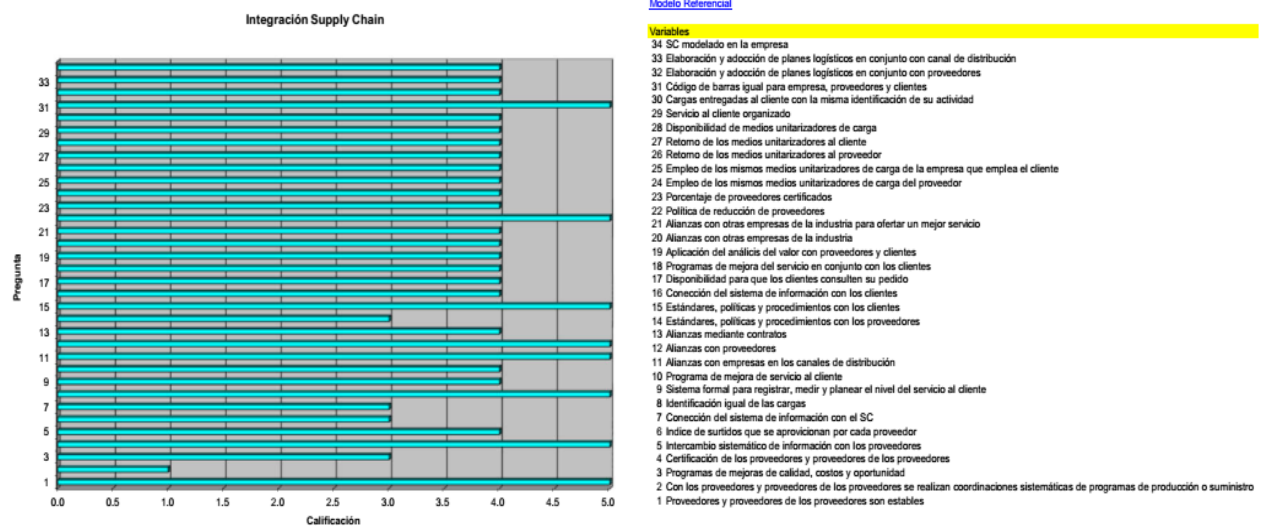
21 “Capacitación posgraduada en logística” (2 puntos)

Al ser ALMACENES LA 14 una empresa de tipo comercial muy grande, no tiene dentro de sus grandes preocupaciones que exista una formación posgraduada a nivel logístico, como alternativa para engrandecer el nivel estratégico de la gestión logística en su cadena de suministro y que contribuyan a la solución de problemas dentro de su red de suministro.

#3 “Calificación del nivel de formación en logística del personal ejecutivo y técnico” (3 puntos)

A pesar que Almacenes LA 14 trabaja en la capacitación de su personal dentro de sus programas de capacitación constante, esto en los momentos de verdad no se reflejan porque algunas veces son reacios los colaboradores para cumplir con los procesos estipulados. Esto conlleva a pensar en la eficiencia de las capacitaciones impartidas.

10. INTEGRACION DEL SUPPLY CHAIN



Calificación integración del supply chain: Min: 1 Max.:5.

Variables más altas: #31 y #4

31 “Código de barras igual para empresa, proveedores y clientes”

Los productos se encuentran codificados con información correspondiente a número de lote, fechas de vencimiento; de forma que se pueden identificar claramente los productos.

4 “Certificación de los proveedores y proveedores de los proveedores”

En la empresa los proveedores trabajan bajo la legalidad y de manera responsable, con el fin de reducir riesgos en la cadena y de demostrar al Estado la legalidad de todas las operaciones.

Variables más bajas: #2 y #3

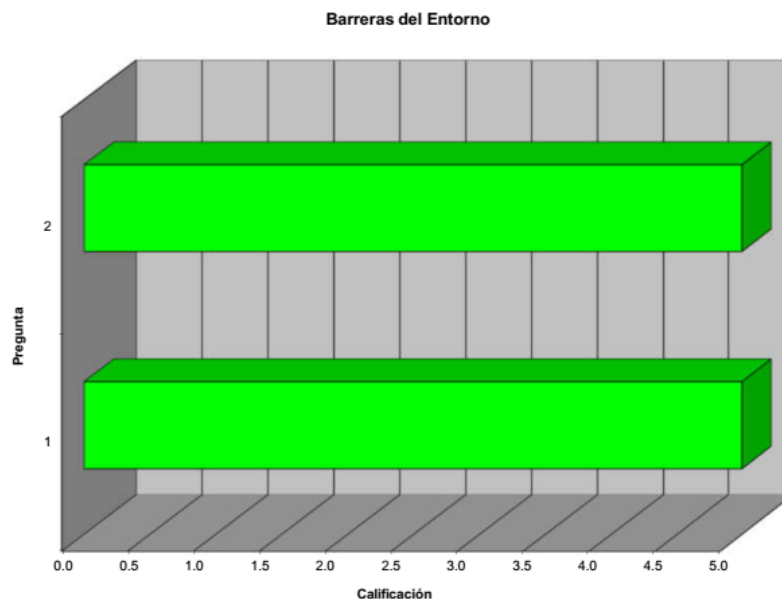
2 “Con los proveedores y proveedores de los proveedores se realizan coordinaciones sistemáticas de programas de producción o suministro” (1 punto)

Las coordinaciones sistemáticas con los proveedores deben optimizar en cuanto a frecuencia y responsabilidad de funciones; además, se debe mejorar la información y realizar capacitaciones a todos los proveedores con el fin de lograr mejoras en los procesos.

3 “Programas de mejoras de calidad, costos y oportunidad” (3 puntos).

Es necesario aplicar técnicas que mejoren los procesos con el fin de reducir tiempos y evitar reprocesos, de manera que se focalicen los esfuerzos sobre acciones concretas.

11. BARRERAS DEL ENTORNO



[Modelo Referencial](#)

Variables

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

Calificaciones barreras del entorno: Max.:5.

Variables más altas: #1 y #2

1 “Identifica y conoce todas las barreras del entorno del SC”

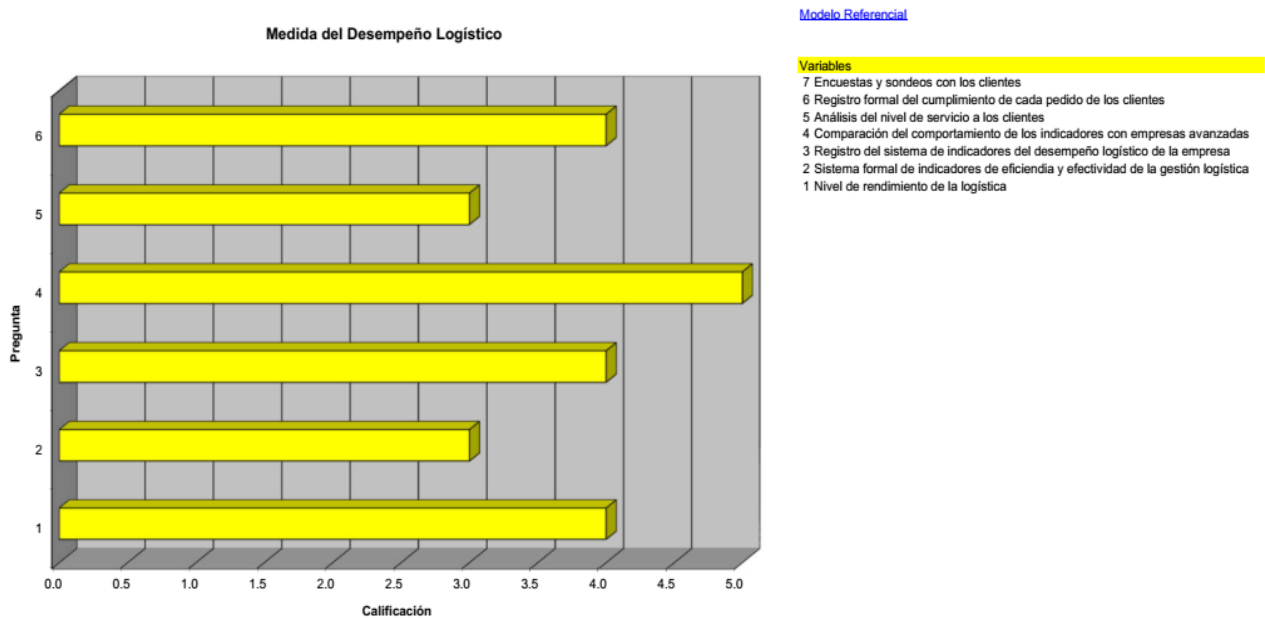
Almacenes LA 14 realiza los estudios correspondientes para conocer los eventos adversos que pueden convertirse en barreras del entorno y que puedan impedir el buen desarrollo de

sus actividades logísticas. Las principales barreras que puede tener ALMACENES LA 14 en la aplicación de la logística dentro de su red de suministro son las de regulación, de seguridad y falta de nodos de coordinación.

2 “Programas y proyectos para atenuar las barreras logísticas”

Almacenes LA 14 es una empresa respetuosa del marco legal y conoce del Decreto 4147 del 3 de 2011 que trata sobre la creación de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD). Tiene planes de gestión del riesgo conforme a lo establecido en Colombia en cada una de sus instalaciones y se tienen en cuenta en cada una de sus operaciones.

12. MEDIDA DEL DESEMPEÑO LOGISTICO



Calificación medida del desempeño logístico: Min: 3 Max.:5.

Variables más altas: #1 y #4

4 “Comparación del comportamiento de los indicadores con empresas avanzadas” (5 puntos)

Las comparaciones con otras empresas permiten que la organización se preocupe por mejorar sus procesos. De esta manera, se identifican y estudian los avances de otras empresas con el fin de enfocar la empresa hacia un aprendizaje y mejores prácticas.

Los indicadores aplicados dentro de la empresa son:

Indicadores de gestión

Evolución en ventas.

Utilidad neta

Reclamos clientes

Retorno sobre el patrimonio neto.

Lealtad clientes.

Al comparar los indicadores con otras empresas se logra desarrollar planes de acción y fijar nuevas metas.

1 “Nivel de rendimiento de la logística” (4 puntos)

En la organización con el fin de controlar y evaluar los costos que se generan en las operaciones logísticas se ejecutan indicadores con el fin de evaluar el desempeño de cada proceso (almacenamiento, inventarios, distribución, ventas, entregas, etc.).

Estos indicadores son importantes porque deben controlarse los costos logísticos ya que existen actividades que demandan mayor gasto.

Indicadores logísticos aplicados:

Rotación de inventario

Roturas de stock

Errores de previsión de demanda.

Plazos de aprovisionamiento.

Entregas a tiempo.

Variables más bajas: #2 y #5

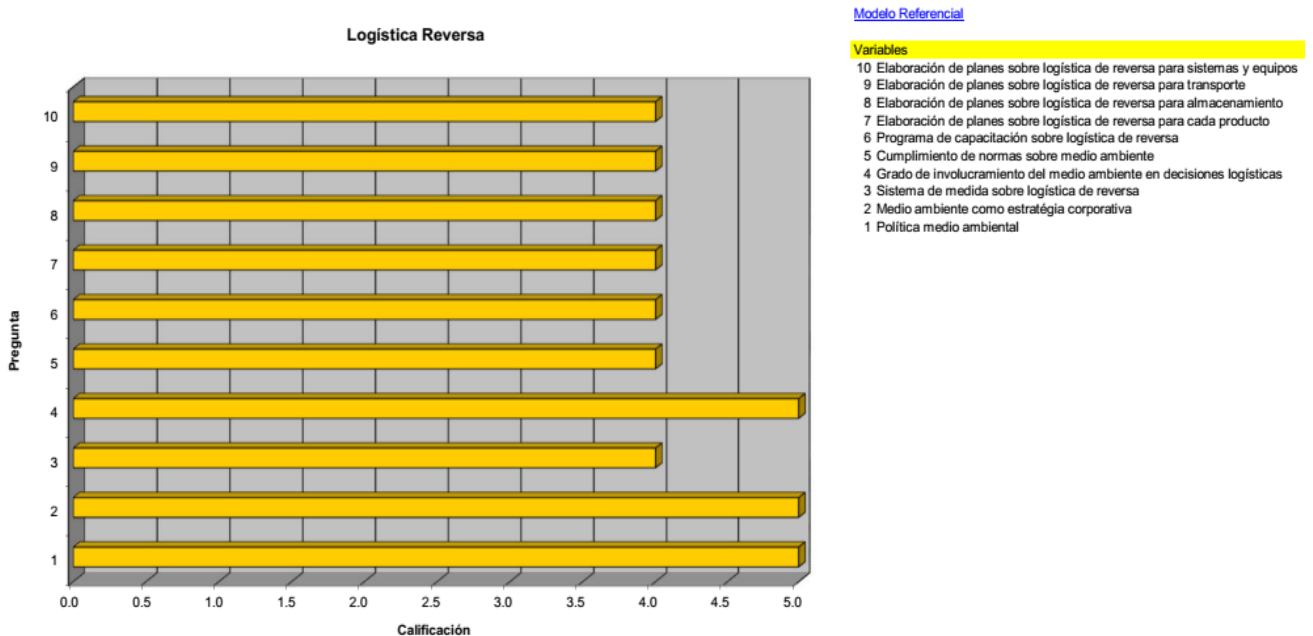
2 “Sistema formal de indicadores de eficiencia y efectividad de la gestión logística” (3 puntos)

Los indicadores dentro de la función logística ofrecen la posibilidad de identificar problemas y medir la operatividad de la empresa y la reducción de gastos. Así, que dentro de la organización se manejan indicadores para medir la rotación de mercancías, el costo de almacenamiento por unidad, el costo de transporte por unidad y el nivel de cumplimiento de entregas.

5 “Análisis del nivel de servicio a los clientes” (3 puntos).

En la empresa la relación con el cliente representa un punto fuerte hacia el respeto y la confianza. De tal manera, se vela por la correcta protección al consumidor y las BPM. Igualmente, existen puntos débiles que día a día se deben mejorar en el nivel del servicio al cliente; ya que este se relaciona continuamente con la gestión y la efectividad de todas las áreas del sistema logístico; lo que representa una mayor efectividad y valor añadido de servicio al cliente. Para un correcto servicio al cliente la empresa asegura que los elementos correspondientes a información, transporte, entregas funcionen de manera adecuada.

13. LOGISTICA REVERSA



Calificación logística de reversa: Min: 4 Max.:5.

Variables más altas: #1 y #4

4 “Grado de involucramiento del medio ambiente en decisiones logísticas” (5 puntos)

En las decisiones logísticas se identifica el consumo responsable en un ciclo que integra la compra, el manejo y formas de consumo de productos y la disposición final de residuos.

La empresa trabaja por la protección del medio ambiente desarrollando programas en toda su cadena. También, contribuye a evitar la presencia de residuos sólidos aprovechables en vertederos y rellenos sanitarios. En las tiendas de la cadena, existen puntos recolectores de productos posconsumo.

1 “Política medio ambiental” (5 puntos)

Dentro de la empresa se aplican programas relacionados con:

Programa de gestión integral de residuos peligrosos y no peligrosos (PGIRS).

Uso racional de bolsas plásticas.

Devolución de productos posconsumo (pilas, medicamentos vencidos, envases de plaguicidas de uso doméstico, bombillas, computadores).

Variables más bajas: #3 y #10

3 “Sistema de medida sobre logística de reversa” (4 puntos)

La empresa se encuentra en un nivel adecuado de desempeño; pero para su mejoramiento es necesario que todos los subprocesos estratégicos hagan parte de la mejora continua y que estos sistemas cumplan estrictamente con las normas establecidas por la organización.

En la empresa se utilizan métricas para verificar unidades de averías, compras y ventas en servicio al cliente; también, el área de BPM establece acciones de medición en equipos y para control de temperaturas de productos y cavas. etc.

Dentro de las medidas internas se aplican programas de retornos: Se aplica el concepto del retorno desde el consumidor, retornos desde el mercado y el retorno medioambiental, aplicado a materiales peligrosos.

10 “Elaboración de planes sobre logística de reversa para sistemas y equipos” (4 puntos).

Se formulan planes estratégicos en TIC´s, con el propósito de estandarizar y facilitar el proceso de comunicación. Se utiliza dentro de la empresa un software de información con la finalidad de gestionar las operaciones en la gestión de almacenes; el cual permite tener una línea del mejoramiento en: el tiempo de acceso a la información, los procesos de abastecimiento de la compañía y la optimización de las prácticas administrativas y comerciales. Como desventaja se presenta que este software en el momento no se encuentra disponible en todas las áreas, por lo que la información en muchas áreas no se obtiene en tiempo real.

CONCLUSIONES

Al aplicar el modelo referencial a la empresa seleccionada, el grupo colaborativo logro conocer con claridad los instrumentos y variables claves para determinar el diagnóstico de la logística actual con la que operan en la empresa.

Luego de procesar la información dentro de la matriz de evaluación de cada ítem el grupo colaborativo hace inferencias para identificar las fortalezas y debilidades dentro de cada proceso que posteriormente se pueda vislumbrar los efectos y relación de causalidad que se da entre las debilidades de un proceso y el impacto que causan en otros subyacentes.

Es importante para Almacenes LA 14 S.A que, dentro de todas sus operaciones relacionadas con la tecnología de transporte interno, analicen el grado de mecanización de cada una de sus actividades, la mejora constante en las condiciones físicas y ambientales que garanticen el manejo, conservación y manipulación de las cargas y buenas condiciones para la ejecución de las labores de sus operarios que demandan tiempo y sobreesfuerzos para el logro de mayor productividad, rentabilidad y minimización de costos y que estas mejoras se realicen de acuerdo los modelos referenciales y apoyados en la tecnología.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Said, F., & Pinzón, F. (2012). *MODELO REFERENCIAL EN LOGISTICA*. Bogotá: CIATI. Recuperado de: <http://www.ciatijfk.org/ciatiweb/images/publicapdf/pdf/Modelo%20Referencial%20en%20%20logstica%202013.pdf>
- Estudio de caracterización de la logística en Colombia. SENA 2014. Recuperado de: <http://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/752>
- Pinzón, B. (2017) Competitividad en logística [OVI] Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/14190>