



**APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA “MODELO REFERENCIAL EN LOGÍSTICA”,  
PARA CARACTERIZAR LA LOGÍSTICA DE LA EMPRESA HOMECENTER.**

**FASE 10 – Presentar y sustentar Proyecto Final**

**Presentado Por:**

**JAVIER ANTONIO CHOPERENA**

Código. 1040495003

**LUZ DARY REY DÍAZ**

Código. 1096185979

**ANTHONY FRANCISCO FIERRO G.**

Código. 1085257004

**ANA MERCEDES PLAZAS ROMERO**

Código 46384589

**ARMANDO BANGUERA H.**

Código. 94310537

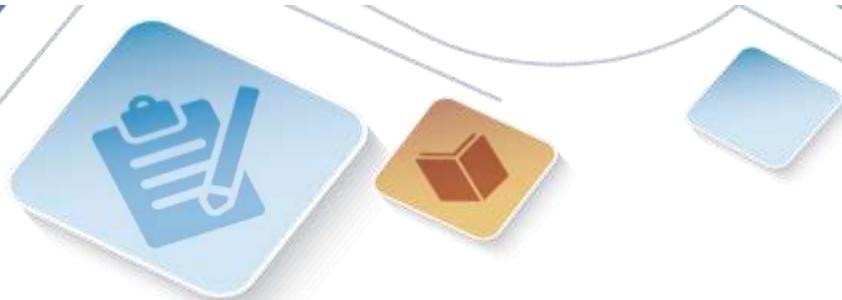
**Grupo: 207115\_62**

**Presentado a:**

**Ing. NELSON VLADIMIR YEPES**

Tutor

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD  
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y  
LOGÍSTICA  
COLOMBIA 2018**



## Tabla de contenido

<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>5</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>6</b>
OBJETIVO GENERAL.....	6
OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	6
<b>Caracterización de la logística en una empresa escogida.....</b>	<b>7</b>
Presentación de empresa Homecenter .....	7
Historia.....	8
Contexto organizacional Homecenter Sodimac.....	9
<input type="checkbox"/> <i>Misión.</i> .....	9
<input type="checkbox"/> <i>Visión.</i> .....	9
Nuestra cultura.....	9
<input type="checkbox"/> <i>Elementos culturales.</i> .....	9
Organigrama .....	10
<b>Justificación del diagnóstico del modelo referencial en logística: HOMECENTER.....</b>	<b>10</b>
<b>Aplicación y análisis de los trece (13) elementos del modelo .....</b>	<b>11</b>
1. Concepto Sobre Logística.....	12
2. Organización Y Gestion Logística.....	13
3. Tecnología de la Manipulación.....	14
4. Tecnología del Almacenaje.....	15
5. Tecnología Transporte Interno.....	16
6. Tecnología Transporte Externo.....	17
7. Tecnología de la Información .....	18
8. Tecnología de Software .....	19
9. Talento Humano.....	20
10. Integración Supply Chain .....	22

11. Barreras del Entorno .....	24
12. Medida del desempeño Logístico .....	25
13. Logística Reversa.....	26
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>27</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>29</b>

**Tabla de Ilustraciones**

<i>Ilustración 1 Logotipo HOMECENTER- Recuperada de <a href="http://demetalicos.com/client-item/homecenter">http://demetalicos.com/client-item/homecenter</a>.....</i>	<i>8</i>
<i>Ilustración 2 Organigrama HOMECENTER- Recuperada de <a href="http://demetalicos.com/client-item/homecenter/">http://demetalicos.com/client-item/homecenter/</a>.....</i>	<i>10</i>
<i>Ilustración 3 Modelo referencial Vs. Homcenter .....</i>	<i>11</i>
<i>Ilustración 4 Tabulación elementos del modelo .....</i>	<i>12</i>
<i>Ilustración 5 Tabulación Conceptos sobre logistica .....</i>	<i>12</i>
<i>Ilustración 6 Variables Conceptos sobre logística.....</i>	<i>13</i>
<i>Ilustración 7 Tabulación Organización y gestión logística.....</i>	<i>13</i>
<i>Ilustración 8 Variable Organización y gestión logística.....</i>	<i>14</i>
<i>Ilustración 9 Tabulación Tecnología de la manipulación.....</i>	<i>14</i>
<i>Ilustración 10 Variables Tecnología de la manipulación.....</i>	<i>15</i>
<i>Ilustración 11 Tabulación Tecnología del almacenaje .....</i>	<i>15</i>
<i>Ilustración 12 Variables Tecnología del almacenaje .....</i>	<i>16</i>
<i>Ilustración 13 Tabulación Tecnología Transporte Interno .....</i>	<i>16</i>
<i>Ilustración 14 Variables Tecnología Transporte Interno .....</i>	<i>17</i>
<i>Ilustración 15 Tabulación Tecnología Transporte Externo .....</i>	<i>17</i>
<i>Ilustración 16 Variables Tecnología Transporte Externo .....</i>	<i>18</i>
<i>Ilustración 17 Tabulación Tecnología de la información .....</i>	<i>18</i>
<i>Ilustración 18 Variables Tecnología de la información.....</i>	<i>19</i>
<i>Ilustración 19 Tabulación Tecnología de Software.....</i>	<i>19</i>
<i>Ilustración 20 Variables Tecnología de Software.....</i>	<i>20</i>
<i>Ilustración 21 Tabulación Talento Humano.....</i>	<i>20</i>

<i>Ilustración 22 Variables Talento Humano</i> .....	21
<i>Ilustración 23 Tabulación Integración Supply Chain</i> .....	22
<i>Ilustración 24 Variables Integración Supply Chain</i> .....	23
<i>Ilustración 25 Tabulación Barreras del entorno</i> .....	24
<i>Ilustración 26 Variables Barreras del entorno</i> .....	24
<i>Ilustración 27 Tabulación Medidas del desempeño logístico</i> .....	25
<i>Ilustración 28 Variables Medidas del desempeño logístico</i> .....	25
<i>Ilustración 29 Tabulación Logística reserva</i> .....	26
<i>Ilustración 30 Tabulación Logística reserva</i> .....	26



## INTRODUCCION

El mejoramiento y los métodos a utilizar para la producción acredita al Ingeniero Industrial para, analizar, integrar, facilitar y perfeccionar los procesos y procedimientos haciendo más eficiente la aplicación de los recursos y satisfacción del cliente.

La capacidad de las empresas radica en la excelencia de sus servicios y en la garantía de sus procesos. De acuerdo a lo anterior el presente trabajo se va a desarrollar en la empresa **HOMCENTER** en la cual se acentuarán los conocimientos adquiridos durante el curso, Para identificar las dimensiones estructurales de la red que maneja y si es necesario identificar en qué nivel se encuentra cada proveedor y cada cliente relacionado con el producto escogido, identificar todos los miembros del Supply Chain, e ilustrar la dimensión estructural de la red que compone el producto, dichos temas se trataran con claridad en el siguiente proyecto.

Una buena administración se refleja en los resultados obtenidos y estos a su vez dependen de los métodos utilizados para desarrollar las estrategias y planes de acción que son los que van a llevar a la organización a tener éxito en el cumplimiento de sus objetivos y metas planteadas, por tanto es importante lograr una sinergia entre los miembros de los equipos de trabajo y los planes de la organización, orientándose siempre a la obtención satisfactoria de los resultados.



## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Definir la caracterización de la logística que tiene la empresa HOMCENTER, de tal manera que como futuros profesionales en la rama de la ingeniería busquemos formular estrategias de logística articuladas de acuerdo a las estrategias en Supply Chain Management 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 dicha empresa de acuerdo a los niveles de competencia presente.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Seleccionar una empresa nacional para analizar su estado logístico y productivo
- Conceptuar la importancia de la aplicación del modelo referencial para ver la realidad objetiva en cuanto a logística de nuestra empresa base de estudio del presente trabajo.
- Describir y aplicar los trece instrumentos del modelo referencial en logística
- Aplicar los conocimientos adquiridos sobre Supply Chain Management en la empresa escogida por el grupo de trabajo
- Fomentar medidas y estrategias de aprendizaje colaborativo basadas en proyectos

## Caracterización de la logística en una empresa escogida

### Presentación de empresa Homecenter

**Homecenter**, es una marca de tienda dedicada a la distribución y venta de materiales para la construcción y muebles, electrodomésticos, decoración para el hogar. Esta marca pertenece a la multinacional Chilena **Sodimag**. Siendo una cadena de comercio de la construcción, ferretería y mejoramiento del hogar. Posee centros de distribución en varios países suramericanos (Chile, Argentina, Perú, Colombia, Brasil y Uruguay).

En Colombia se identifica bajo la sucursal **Sodimag** Colombia se destaca su marca Homecenter , y está operando bajo una sociedad en donde al multinacional Colombiana Corona posee un poco más del 50% de los activos de la marca. Homecenter es una empresa que opera bajo la modalidad de retail, industria en la que alcanzado una posición de liderazgo en el mercado Colombiano, brindando mejoramiento de los hogares Colombianos. Según esta organización, “Su actividad se focaliza en desarrollar y proveer soluciones a los proyectos de remodelación y construcción de sus clientes, además de satisfacer las necesidades de mejoramiento y decoración de sus hogares, ofreciendo excelencia en el servicio, integridad en su trabajo y un fuerte compromiso con la comunidad”.

Cadena de suministro: La amplia variedad de productos que comercializa Sodimag Colombia por intermedio de su marca Homecenter, hace esta empresa posea una gran variedad de proveedores a nivel nacional e internacional, que le permite abastecerse de los diferentes productos para satisfacer a sus clientes. En este sentido la empresa mantiene una integración muy estrecha con cada uno de sus proveedores y controla o les exige estos cumplan con las normas de protección ambientales.

La logística desplegada por Sodimag Colombia cumple con cada uno de los requisitos del modelo referencial en logística, es decir la empresa se preocupado

por llevar a cabo la actualización constante de sus recursos de operación en los diferentes ámbitos conciernen a un buen desempeño logístico. Sus centros logísticos están dotados de la mejor tecnología, su personal tiene capacitación permanente etc. Por ejemplo su organización logística es de clase mundial, ya que hace uso de los mejores procedimientos y su personal y su personal es autónomo para tomar decisiones a largo y ancho de su red de suministro. Red de suministro soportada en alianzas estratégicas que el permiten a la organización cumplir con las exigencias de sus clientes.



*Ilustración 1 Logotipo HOMECENTER- Recuperada de <http://demetalicos.com/client-item/homecenter>*

### **Historia**

SODIMAC, sigla de Sociedad Distribuidora de Materiales de Construcción, es una empresa chilena dedicada al rubro de la construcción y al mejoramiento del hogar, perteneciente al holding Falabella y está presente también en países como Perú, Colombia y Argentina. Su fundación fue en el año 1952 llamado SODIMAC; formato original de la cadena el cual se dedicaba a la venta de materiales de construcción y ferretería. En Chile y Perú el formato ha sido desplazado por “SODIMAC Constructor” y “Homecenter SODIMAC”



## Contexto organizacional Homecenter Sodimac

### ➤ **Misión.**

Desarrollamos con innovación y sostenibilidad, ofreciendo los mejores productos, servicios y asesoría a través del canal de venta que el cliente escoja, al mejor precio del mercado, para inspirar y construir los sueños y proyectos de nuestros clientes.

### ➤ **Visión.**

Ser la empresa líder de proyectos para el hogar y construcción, que mediante el mejoramiento de la calidad de vida, sea la más querida, admirada y respetada por la comunidad, los clientes, los trabajadores y los proveedores en América.

## **Nuestra cultura**

### ➤ **Valores.**

Existe una actitud simple y profunda en SODIMAC: REIR.

REIR es nuestro sello, nuestro modo de relacionarnos con las personas y con el trabajo.

REIR es la forma como vivimos nuestros valores

### ➤ **Elementos culturales.**

Nuestra cultura organizacional está conformada por aspectos esenciales que practicamos a diario en nuestra compañía y orientan el comportamiento de todos los colaboradores, logrando así una cohesión organizacional y dando solidez a las actividades en todos nuestros centros de trabajo (tiendas, centro de distribución y oficina de apoyo a tiendas).

Cultura Sodimac es una forma de vivir, hacer y sentir las cosas que nos caracterizan: por eso somos alegres, felices, creativos, líderes, constructores de sueños, auténticos, dinámicos, prácticos, diversos, verracos, comprometidos y solidarios. Construimos juntos, corremos riesgos, aprendemos de nuestros errores, creemos en nuestra gente y la reconocemos, actuamos con

transparencia, nos encanta vender, tenemos espíritu de servicio y estamos orgullosos de pertenecer a nuestra compañía.

## Organigrama



*Ilustración 2 Organigrama HOME CENTER- Recuperada de <http://demetalicos.com/client-item/homecenter/>*

## Justificación del diagnóstico del modelo referencial en logística: HOME CENTER

En la actualidad las empresas deben hacer ingentes esfuerzos en el área del mejoramiento de la logística, y en este caso la mejor forma es la evaluación constante de los 13 elementos del modelo referencial en logística.

Por este motivo es importante el análisis del modelo referencial en logística de la empresa HOME CENTER, por intermedio de un diagnóstico que va de lo particular a lo general. Diagnosticando cada uno de los elementos de este modelo, permitiendo establecer su estado real dentro de la logística de la empresa. Llegándose a conocer su nivel de cumplimiento relativo al nivel óptimo de funcionamiento del elemento presente en la red de suministro de la empresa (Homecenter). Esto lleva a establecer que hay fallas en sistema logístico de la empresa, conociendo el nivel de cumplimiento de cada uno de estos elementos, aplicar mejor a la situación

de cada factor o elemento, que finalmente se obtiene un resultado general que nos plantea en donde se debe mejorar para que esta compañía consiga mejorar su competitividad. Por lo cual el diagnostico se enfoca en una síntesis final de los resultados.

### Aplicación y análisis de los trece (13) elementos del modelo

En el equipo de trabajo se propone trabajar con una de las empresas que cuenta con una gran acogida en la región y de la cual se tiene el conocimiento para realizar un respectivo análisis de sus sistemas logísticos; la empresa escogida es “Homecenter”

### Datos de modelo referencial en logística HOMECENTER

HOMECENTER MODELO REFERENCIAL Vs. HOMECENTER						
ELEMENTO DEL MODELO	CALIFICACION	MINIMA	MAXIMA	MEDIA	DES.ESTANDAR	OBSERVACION
<a href="#">CONCEPTO LOGISTICO</a>	4	3,00	5,00	4,05	0,52	Fortaleza
<a href="#">ORGANIZACION Y GESTION LOGISTICA</a>	4	3,00	5,00	4,32	0,75	Fortaleza
<a href="#">TECNOLOGIA DE MANIPULACION</a>	4	3,00	5,00	4,43	0,79	Fortaleza
<a href="#">TECNOLOGIA DE ALMACENAJE</a>	4	3,00	5,00	4,00	0,84	Fortaleza
<a href="#">TECNOLOGIA DE TRANSPORTE INTERNO</a>	4	3,00	5,00	4,13	0,89	Fortaleza
<a href="#">TECNOLOGIA DE TRANSPORTE EXTERNO</a>	4	3,00	5,00	4,00	0,88	Fortaleza
<a href="#">TECNOLOGIA DE INFORMACION</a>	5	4,00	5,00	4,50	0,55	Fortaleza
<a href="#">TECNOLOGIA DE SOFTWARE</a>	4	1,00	5,00	3,55	1,37	Debilidad
<a href="#">TALENTO HUMANO</a>	4	2,00	5,00	3,95	0,83	Fortaleza
<a href="#">INTEGRACION DEL SUPPLY CHAIN</a>	3	0,00	5,00	3,42	1,38	Debilidad
<a href="#">BARRERAS DEL ENTORNO</a>	4	1,00	5,00	4,33	1,63	Fortaleza
<a href="#">MEDIDA DEL DESEMPEÑO LOGISTICO</a>	1	1,00	2,00	1,25	0,50	Debilidad
<a href="#">LOGISTICA REVERSA</a>	3	1,00	5,00	3,44	1,42	Debilidad
<b>Calificación Final Vs. Modelo</b>	<b>3,80</b>	<b>0,00</b>	<b>5,00</b>	<b>3,89</b>	<b>1,09</b>	

Para ver Gráfico del Elemento haga Clic en el Elemento

Para ver Detalle de la Calificación Haga Clic en la Calificación.

Ilustración 3 Modelo referencial Vs. Homcenter

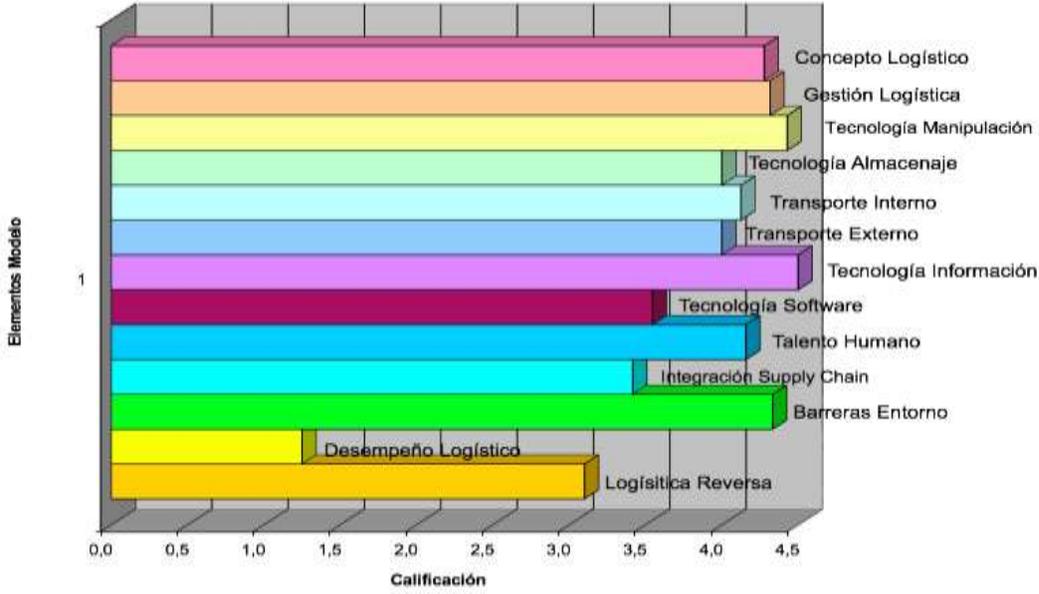


Ilustración 4 Tabulación elementos del modelo

**Análisis:** La calificación del modelo referencial de Home Center. fue de 3.8/5.0. Los elementos del modelo que obtuvieron mayor calificación fueron Tecnología de información, Tecnología de manipulación, Barreras del entorno, Organización y Gestión Logística y Tecnología de Transporte Interno. Los elementos que obtuvieron calificaciones bajas fueron: Medida del Desempeño Logístico, integración de Supply Chain, Logística Reversa, Tecnología de Software y Talento Humano.

### 1. Concepto Sobre Logística

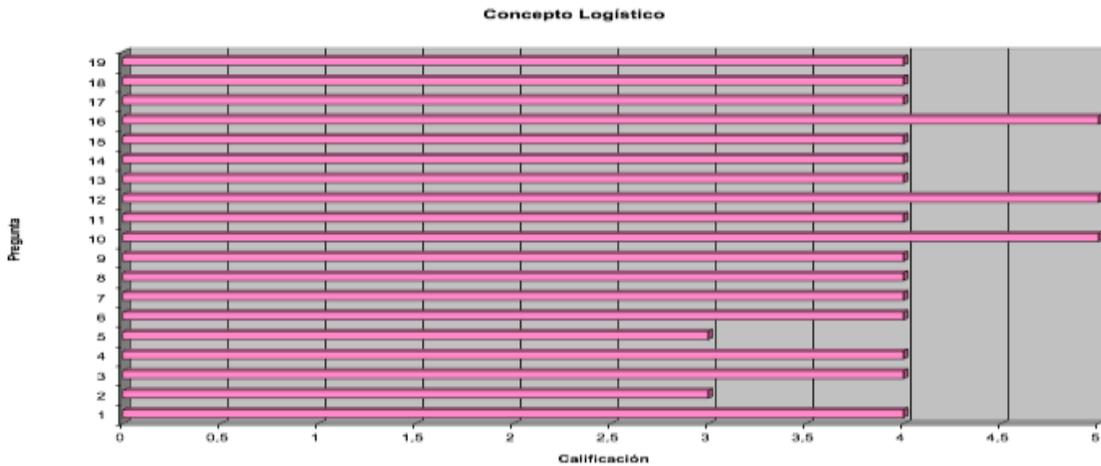


Ilustración 5 Tabulación Conceptos sobre logística

**Variables**

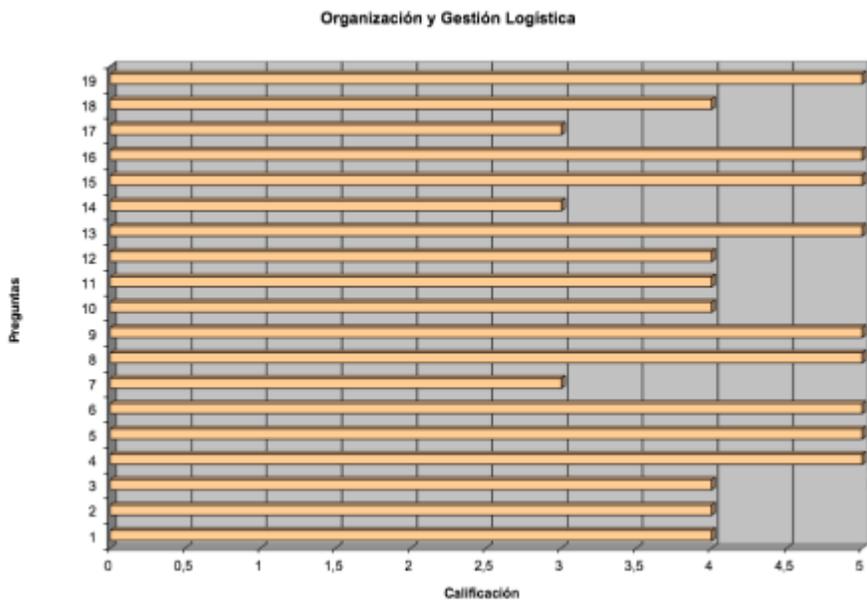
- 19 Los ejecutivos tienen claro que la Logística moderna se interesa más por la gerencia de flujos y la cohesión de procesos
- 18 Los ejecutivos son conscientes de que compiten entre redes de negocios o Supply Chain
- 17 Utiliza mejores prácticas en Supply Chain Management
- 16 Tiene la empresa modelado 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

*Ilustración 6 Variables Conceptos sobre logística*

**Análisis:** Calificación: 4 Mínima: 3 Máxima: 5 Media: 4.06

El concepto sobre logística en Home Center obtuvo un puntaje general de 4 mostrándose como Fortaleza, ya que se están manejando y desarrollando de manera óptima los conceptos de logística. Existe un plan estratégico, programas de mejora constante en los procesos logísticos con control de calidad y de costos, con la integración y el apoyo de todas las áreas desde la dirección administrativa, utilizando las mejores prácticas del Supply Chain Management.

**2. Organización Y Gestion Logística**



*Ilustración 7 Tabulación Organización y gestión logística*

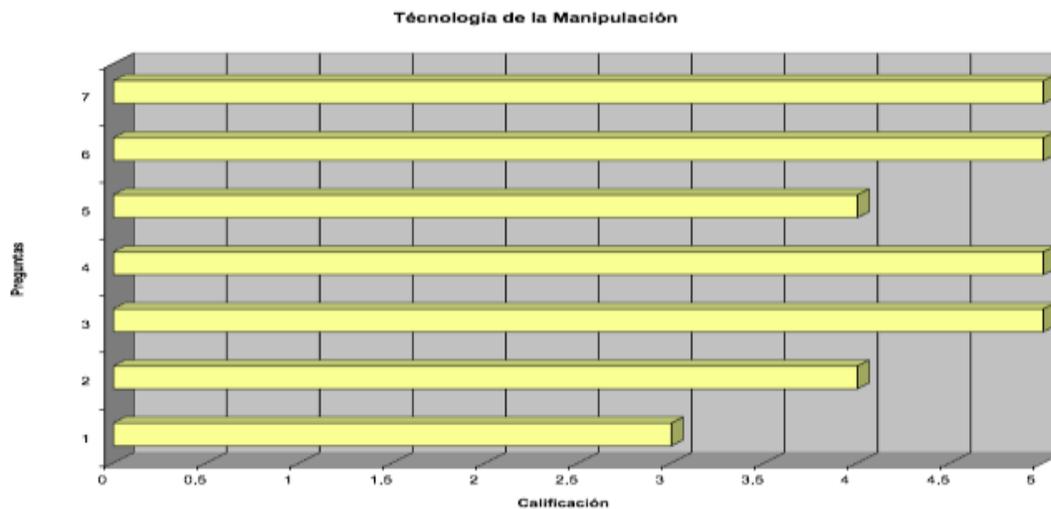
Variable

- 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

*Ilustración 8 Variable Organización y gestión logística*

**Análisis:** Para esta variable se obtiene un puntaje de 4 que corresponde a grado medio con una desviación el estándar de 0,75% para el cual se cuenta con una buena fortaleza centrada en sus actividades de coordinación y cohesión por lo que realiza y/o coordina pronósticos de demanda y estudios de los clientes en un alto grado de aplicación, igualmente dentro del conjunto de procesos internos y externos tiene especialista responsable de los pronósticos de demanda, esto con el fin de garantizarle al consumidor final que el nivel de servicio al cliente sea superior y con valor agregado logrando un alto nivel de integración con clientes y proveedores.

**3. Tecnología de la Manipulación**



*Ilustración 9 Tabulación Tecnología de la manipulación*

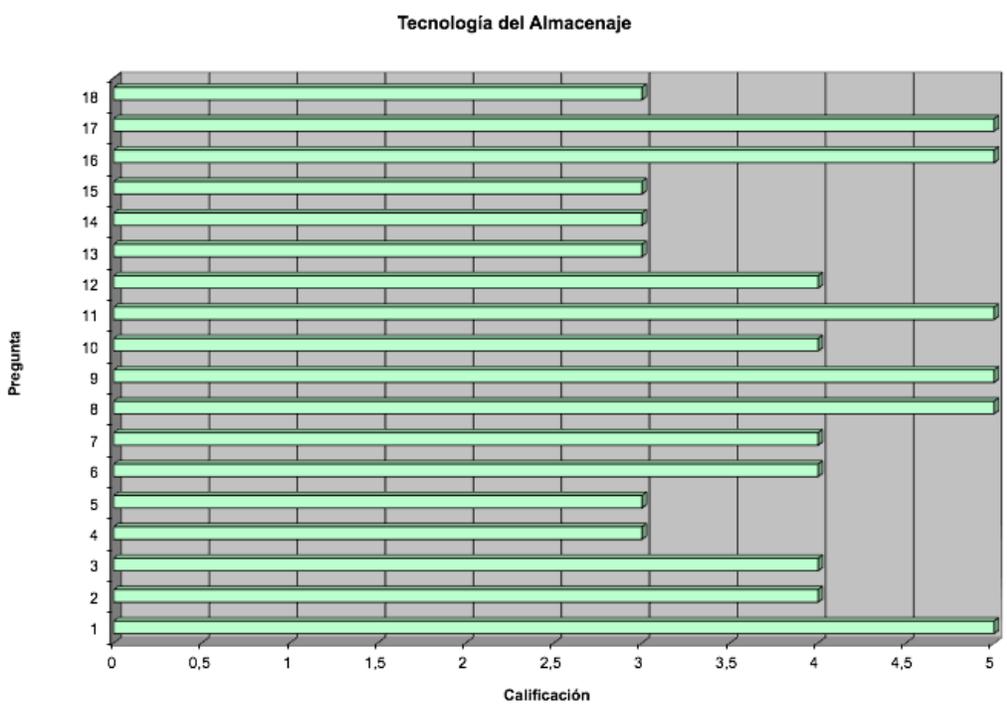
**Variable**

- 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?

*Ilustración 10 Variables Tecnología de la manipulación*

**Análisis:** Para esta variable se obtiene un puntaje de 4 que corresponde a grado medio con una desviación el estándar de 0,79% para el cual se cuenta con una buena fortaleza donde empresa se destaca por tener un programa para la capacitación y entrenamiento del personal dedicado a la manipulación y contando con los elementos necesarios para la operación se debe mejorar las operaciones mecanizadas que fueron la de menor calificación que afecta los procesos al incrementar el riesgo para los trabajadores que realizan cargas ya que estas superan el peso permitido de levante de una persona, se requiere invertir en equipos especializados en transporte y manejo de carga.

**4. Tecnología del Almacenaje**



*Ilustración 11 Tabulación Tecnología del almacenaje*

**Variables**

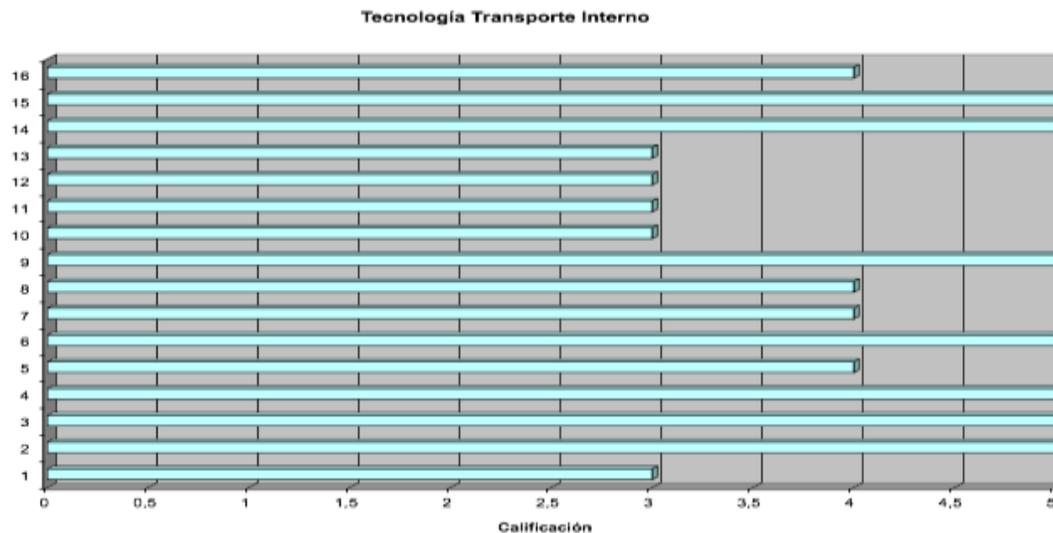
- 18 La actividad de almacenaje se administra totalmente centralizada?
- 17 Existe un programa formal de capacitación para el personal?
- 16 El personal ha recibido alguna capacitación en el último año?
- 15 Existe un alto potencial de racionalización de la cantidad de personal existente?
- 14 La cantidad 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?

*Ilustración 12 Variables Tecnología del almacenaje*

**Análisis:** Para esta variable se obtiene un puntaje de 4 que corresponde a grado medio con una desviación el estándar de 0,84% donde se tiene la fortaleza de ampliar y comprar nuevos almacenes los cuales cuentan con un sistema de identificación de cargas con el apoyo de tecnología y auxiliares para manipulación de cargas cumpliendo con las estrategias que utiliza el área de los almacenes del Supply Chain?

Como debilidad de **Homcenter** es que las operaciones administrativas son cantaradas con un grupo de personas capacitadas que demanda un alto nivel de racionalización para de volumen y cantidad del personal

**5. Tecnología Transporte Interno**



*Ilustración 13 Tabulación Tecnología Transporte Interno*

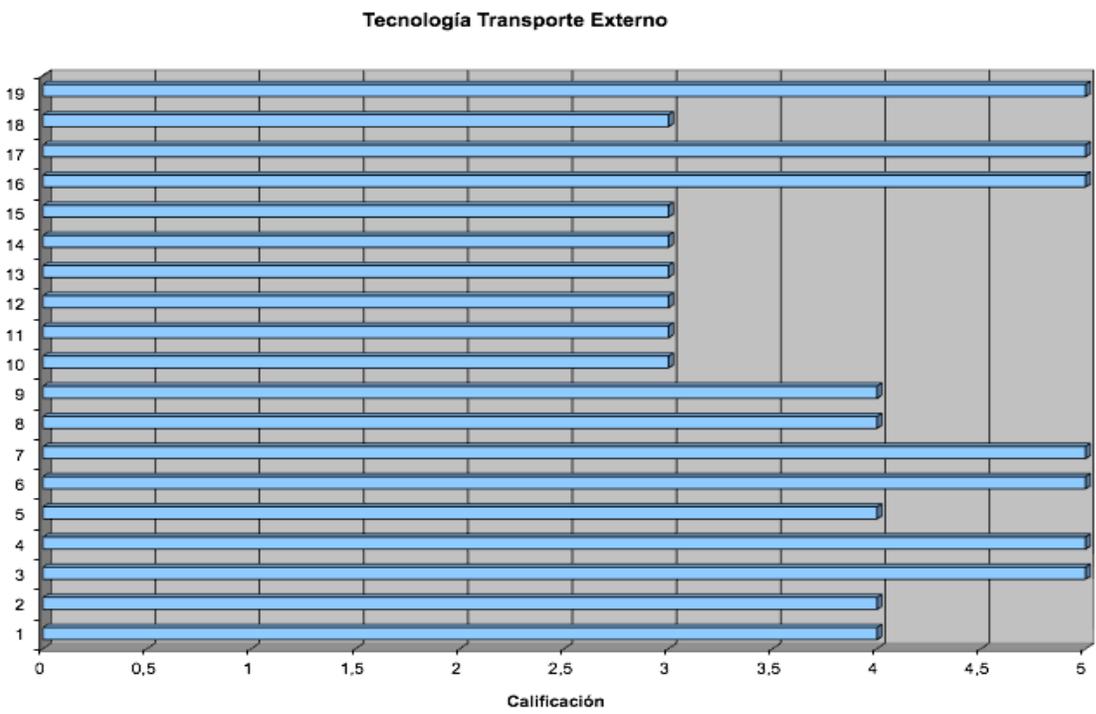
**Variables**

- 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?

*Ilustración 14 Variables Tecnología Transporte Interno*

**Análisis:** Para esta variable se obtiene un puntaje de 4 que corresponde a grado medio con una desviación el estándar de 0,89% donde su fortaleza radica en contar con programas formales de capacitación con un alto potencial de racionalización con la cantidad e personal garantizando el transporte interno con los medios en óptimas condiciones técnico y dando la fiabilidad.

**6. Tecnología Transporte Externo**



*Ilustración 15 Tabulación Tecnología Transporte Externo*

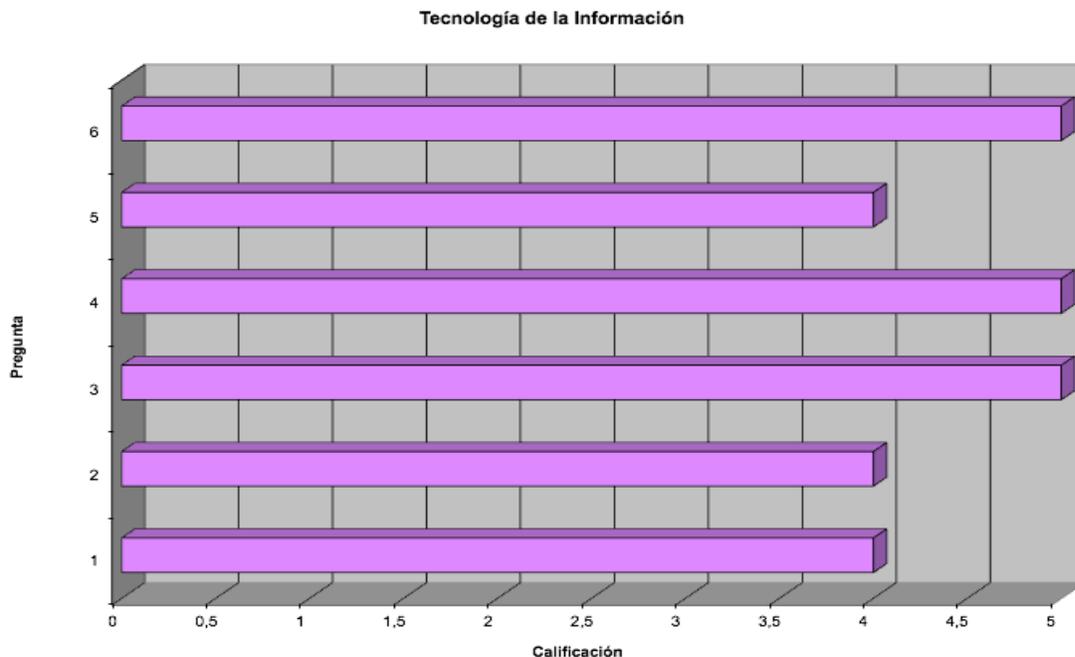
**Variables**

- 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?

*Ilustración 16 Variables Tecnología Transporte Externo*

**Análisis:** Para esta variable se obtiene un puntaje de 4 que corresponde a grado medio con una desviación el estándar de 0,88% se cuenta con alta protección de seguridad apoyada con tecnología de información utilizando los medios unitarizadores como paletas , contenedores y otros medio para el transporte seguro de la cargas

**7. Tecnología de la Información**



*Ilustración 17 Tabulación Tecnología de la información*

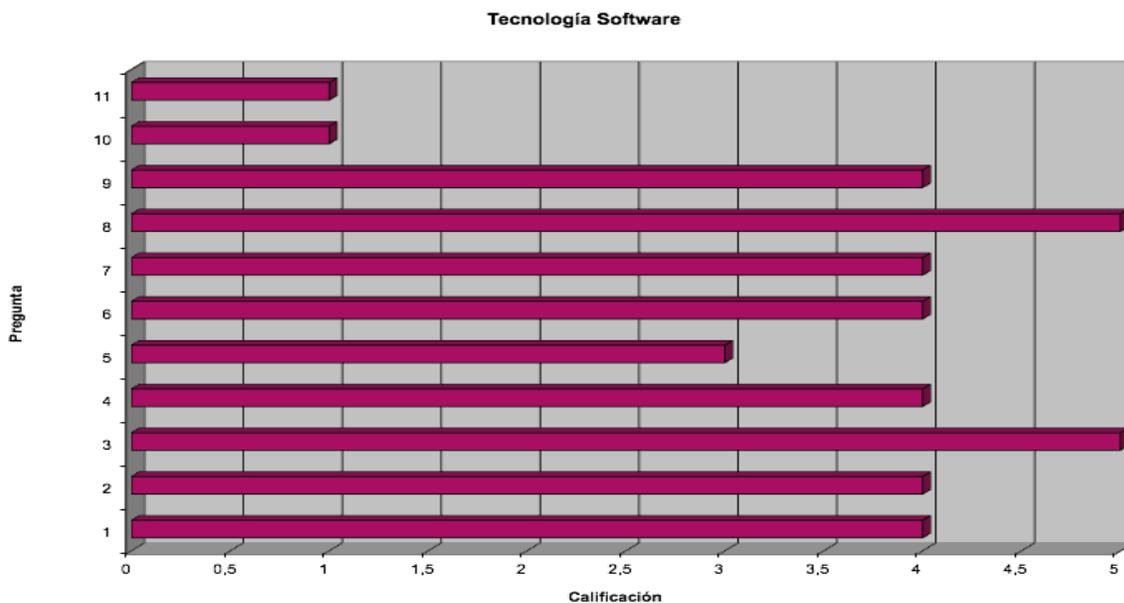
**Variables**

- 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?

*Ilustración 18 Variables Tecnología de la información*

**Análisis:** Fotaleza adquirida en la diposicion de ejecutivos oportunamente con la información para toma de decisiones, La información es ampliamente compartida por todas las gerencias de las Empresas que conforman el Supply Chain y existen los procedimientos La información es ampliamente compartida por todas las gerencias de las Empresas que conforman el Supply Chain la cual garantiza que la empresa trabaje de forma segura para cumplir con los objetivos y metas planeadas anualmente. Cuanta con la máximo valor en su variable obteniendo el 5 con una desviación minina de .0,555

**8. Tecnología de Software**



*Ilustración 19 Tabulación Tecnología de Software*

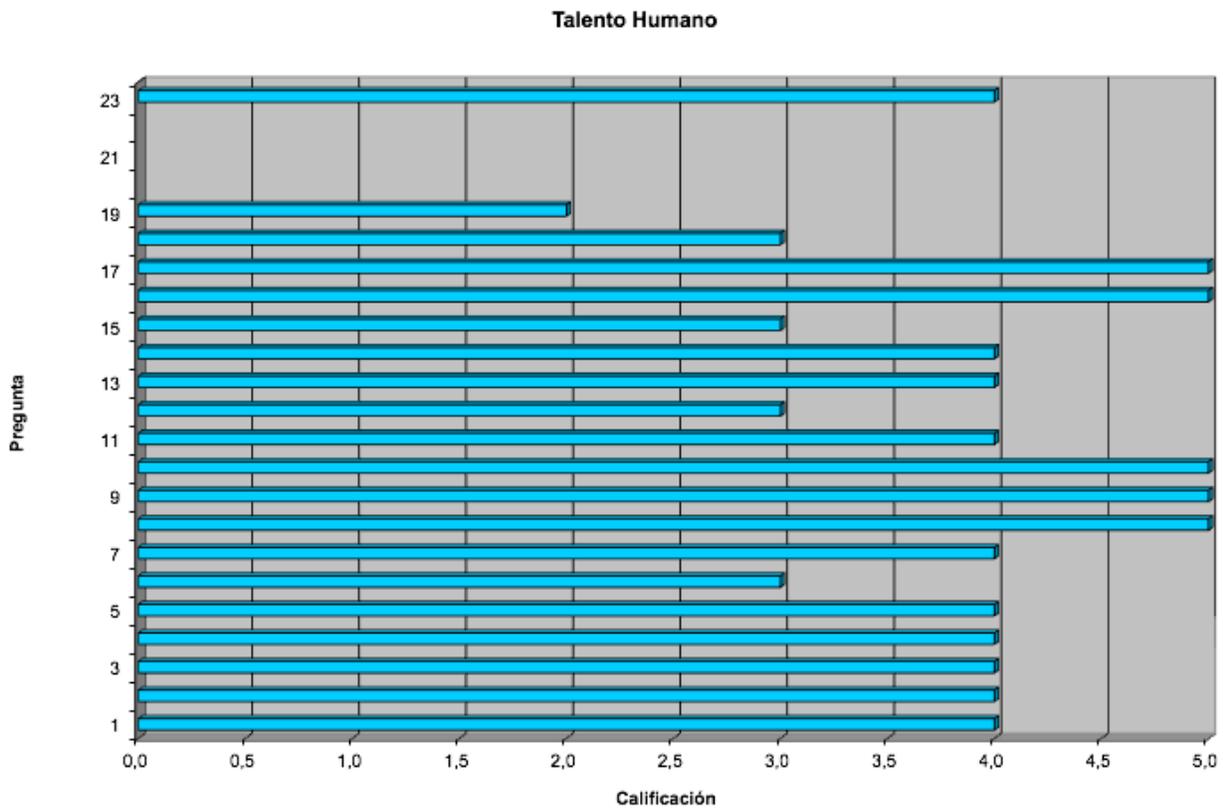
**Variables**

- 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?

*Ilustración 20 Variables Tecnología de Software*

**Análisis:** La empresa utiliza una forma de comunicación ágil, personalizada, actualizada y en línea utilizando XML utilizando la comunicación ágil, personalizada, actualizada y en línea utilizando XML Pero se ve en desventaja tener deficiencias sistemas MRP, DRP, CRM que disminuye su potencial en la tecnología información de la empresa en el cual la variable esta 3,55 con un desviación en sus procesos de 1,37%

**9. Talento Humano**



*Ilustración 21 Tabulación 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

#### *Ilustración 22 Variables Talento Humano*

**Análisis:** HOMCENTER obtuvo 4 en su variable con una desviación del 8,83% la cual cuenta con personal ejecutivo y técnico que poseen formación universitaria, lo que podemos considerar una ventaja y fortaleza a la hora de analizar los aspectos de talento humano, sobresale el aspecto de mantener en continua capacitación a su personal ejecutivo y técnico.

Presenta debilidad absoluta en cuanto a la rotación del personal, carece de un sistema de evaluación formal del desempeño del personal. Hay poca comunicación efectiva entre los trabajadores de la gestión logística

10. Integración Supply Chain

Integración Supply Chain

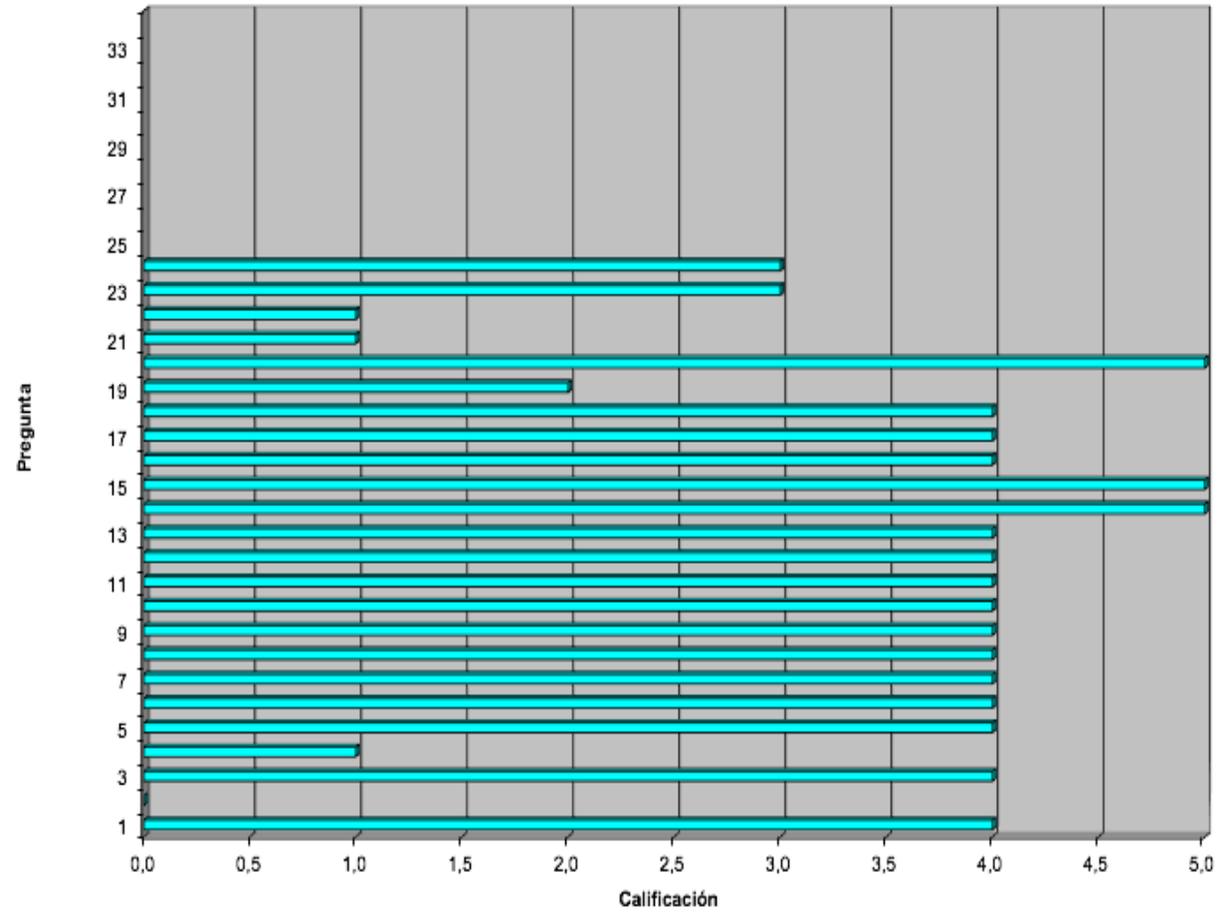


Ilustración 23 Tabulación Integración Supply Chain

#### 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, Plano posterior id
- 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

#### *Ilustración 24 Variables Integración Supply Chain*

**Análisis:** La empresa se ajusta a el desarrollo tecnológico y la apertura de mercados adaptándose a un entorno más dinámico construyendo liderazgo a través de ventajas competitivas optimizando la estructura y las estrategias realizando diferentes alianzas para que las prácticas gerenciales y organizacionales incursionen en nuevos planes y metas corporativas y empresariales.

Tiene búsqueda constante de nuevas oportunidades que les permitan tanto quedarse dentro del mercado como competir con sus productos obtuvo una variable 3,42 con una desviación 1,38 su mercado se ve afectado con contar con bajas alianzas empresariales e imprimir las mejoras de calidad, costos y oportunidades a pesar que es una empresa muy fortalecida pero el mercado actual esta muy exigente cada día el cual se requiere buscar nuevas estrategias de mercado

## 11. Barreras del Entorno

Barreras del Entorno

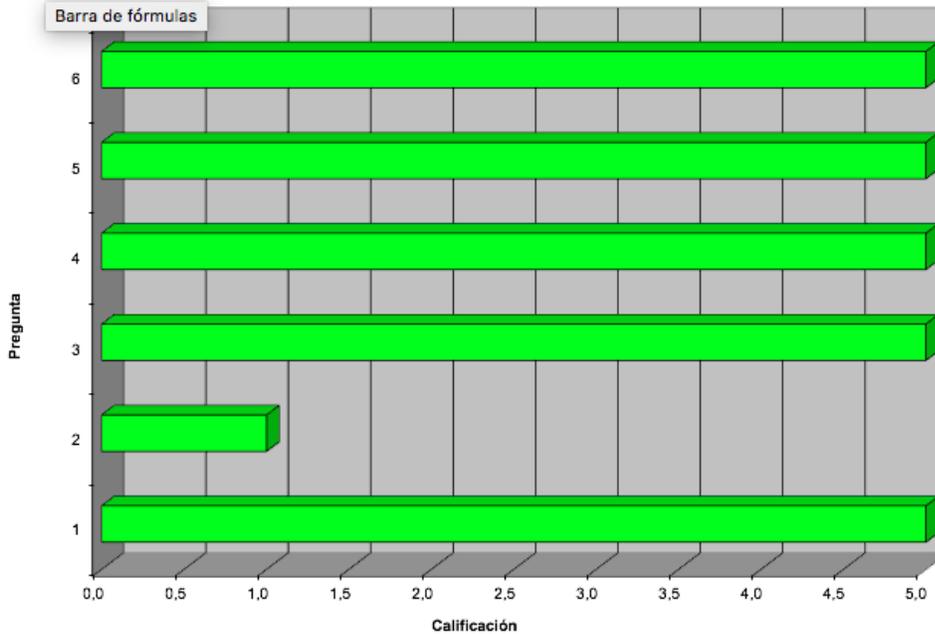


Ilustración 25 Tabulación Barreras del entorno

### Variables

- 6 Programas y proyectos para atenuar las barreras logísticas
- 5 Identifica y conoce todas las barreras del entorno del SC
- 4 La Empresa ha identificado los eventos adversos?
- 3 La Empresa ha elaborado el mapa concéntrico de vulnerabilidad?
- 2 La Empresa ha identificado la probabilidad de que sucedan los eventos adversos
- 1 La Empresa ha identificado el nivel del impacto de cada uno de los eventos adversos, en el en caso de suceder


Ilustración 26 Variables Barreras del entorno

**Análisis:** En este aspecto la empresa se destaca y presenta una fortaleza ya que tiene identificadas todas las barreras del entorno del Supply Chain y desarrolla programas y proyectos que ayudan a atenuar las barreras logísticas considerando de mayor impacto en las barreras físicas la infraestructura de carreteras y vías, el número de trámites que existen para las barreras de regulación y fortaleza en las barreras del talento humano ya que cuenta con formación académica en logística de sus colaboradores logísticos.

## 12. Medida del desempeño Logístico

### Medida del Desempeño Logístico

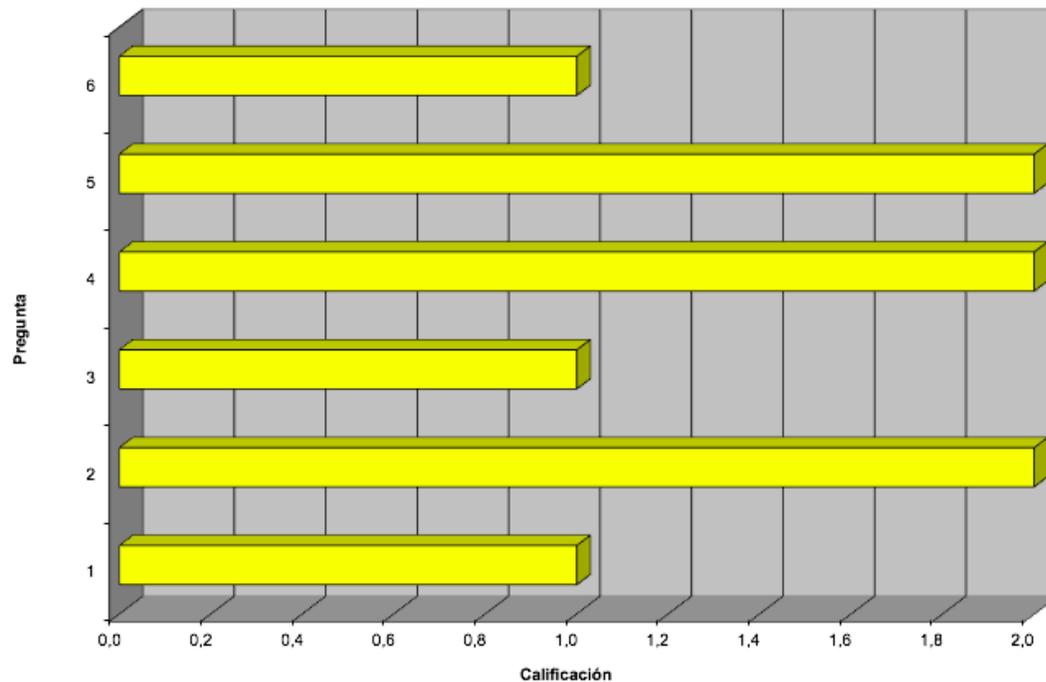


Ilustración 27 Tabulación Medidas del desempeño logístico

#### 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

Ilustración 28 Variables Medidas del desempeño logístico

**Análisis:** La empresa debe continuar trabajando con este componente para mejorarlo ya que presenta debilidad absoluta y debilidad relativa con las variables que se le calificaron: nivel de rendimiento de la logística, sistema formal de indicadores de eficiencia y efectividad de la gestión logística y registro del sistema de indicadores del desempeño logístico de la empresa.

### 13. Logística Reversa

#### Logística Reversa

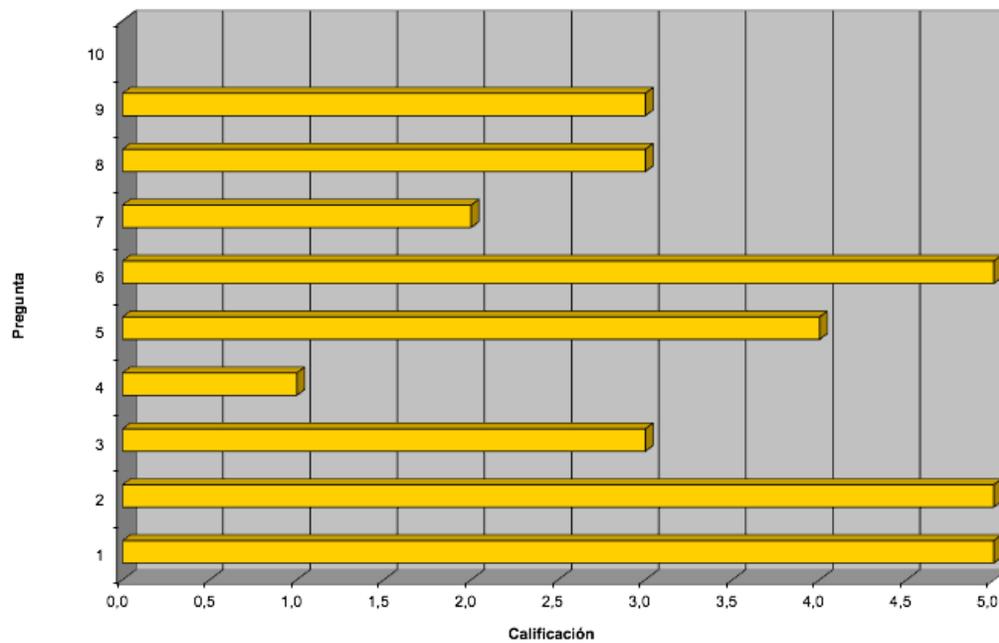


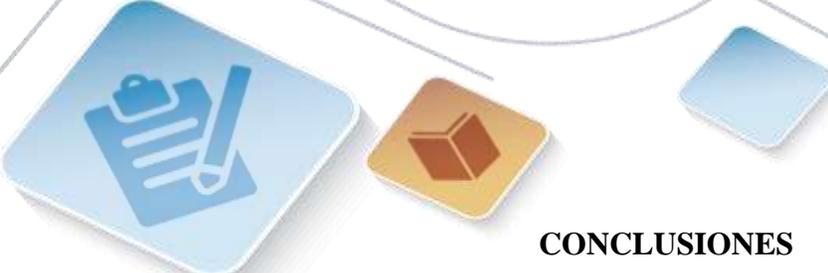
Ilustración 29 Tabulación Logística reserva

#### 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

Ilustración 30 Tabulación Logística reserva

**Análisis:** La empresa destaca en contar con un programa de capacitación sobre logística en reversa, cuenta con política medioambiental, el medio ambiente como estrategia corporativa, y cumplimiento de normas sobre el medio ambiente, presenta debilidades en grado de involucramiento del medio ambiente en decisiones logísticas, Elaboración de planes sobre logística de reversa para cada producto contando con una variable de 3 con una desviación de 1,42 que se ve afectado sus esfuerzos para contar con el desarrollo óptimo de sus metas



## CONCLUSIONES

- La función logística ha adquirido, en los últimos años, una importancia máxima en la competitividad de las empresas, en especial por su capacidad para generar valor para el consumidor final. Es así que luego del estudio realizado a la empresa HOMECENTER, es notorio que siempre se encuentra buscando gestionar maneras integradas de mejorar su función logística, maximizando su eficiencia, buscando su optimización interdisciplinaria, que trascienda a través de su estructura, pues HOMCENTER comprende que las empresas necesitan mantener competitivas en el mercado por lo que se hace fundamental contar con herramientas y estrategias asociadas con la administración y el mejoramiento de procesos desde su parte más interna, buscando el aseguramiento de cada uno de sus procesos. Donde se pudo corroborar que esta compañía cumple con los requisitos de una empresa de su talla y envergadura a nivel nación, en cuanto a los modelos referenciales de logística, pues se muestra una constante preocupación por estar en constante actualización de sus recursos de operación lo que se ha traducido en un buen desempeño logístico.
- Dentro de la aplicación de los procesos estratégicos en las cadena de suministros podemos concluir que la empresa “HOMECENTER”, cuenta con varios sub-procesos que logran definir las relaciones mas importantes entre los procesos al interior de la empresa y sus efectos.
- La empresa cuenta con una organización muy definida en toda la cadena de flujo en los procesos logísticos, desde los proveedores hasta el cliente final.
- El Supply Chain se basa en un modelo conceptual que integra todos las celdas enlazados a proveedores, plantas de manufactura, centros de almacenamiento, distribuidores y detallistas con el objeto de que los bienes sean producidos y distribuidos en las cantidades adecuadas y en tiempos correctos, con rentabilidad para todas las entidades involucradas y cumpliendo con las necesidades del cliente final.

- 
- Identificamos la importancia que tiene este modelo referencial logísticos para las empresas, cómo impacta en las toma de decisiones para la mejora continua y como puede aumentar su competitividad.
  - Los instrumentos del modelo referencial logístico son herramientas importantes al momento de tomar una decisión y que esta se convierta en la solución a un problema.

## BIBLIOGRAFÍA

- Benjamín Pinzón. Guía De Aprendizaje; Curso De Profundización Supply Chain Management Y Logística. 2013, Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Bogotá.
- Buxmann, P., Ahsen, A. V., Díaz, L. M., & Wolf, K. (2004). Usage and evaluation of Supply Chain Management Software—results of an empirical study in the European automotive industry. *Information Systems Journal*, 295-309.
- Pardillo-Baez, Y., & Gómez-Acosta, M. I. (2013). Modelo de diseño de nodos de integración en las cadenas de suministro. *Ingeniería Industrial*, 96-107.
- Vila, J. M. I. (2017). Planificación Estratégica.
- Kalenatic, D., López Bello, C. A., González Rodríguez, L. J., & Rueda Velasco, F. J. (2008). Modelo para la localización de una plataforma de Cross docking en el contexto de logística focalizada. *Ingeniería*.
- Jedermann, R., & Lang, W. (2007). Semi-passive RFID and beyond: steps towards automated quality tracing in the food chain. *International Journal of Radio Frequency Identification Technology and Applications*, 247-259.
- Bolarín, F. C., Caro, E. M., & McDonell, L. R. (2010). Cadenas de suministro tradicionales y colaborativas. *Dyna*.