



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

**TRABAJO FINAL**

**EMPRESA: “PULPA SANTA MONICA”**

**ESTUDIANTES:**

**EDNA ROCIO PÉREZ\_ CÓDIGO: 1.082.215.128**

**GERMAN TRUJILLO\_ CÓDIGO: 1.082.215.059**

**JIMENA ANDREA ROJAS\_ CÓDIGO: 1.082.214.100**

**LEIDY TATIANA CERON ENDO\_ CODIGO: 1.080.187.266**

**XIMENA TOLEDO\_ CÓDIGO: 1.077860474**

**TUTOR:**

**WILLIAM GERMAN ORTEGON CARROSO**

**GRUPO: 207115\_34**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD**

**PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL**

**NEIVA / HUILA**



TABLA DE CONTENIDO

<b>DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y LOGÍSTICA (OPCIÓN DE TRABAJO DE GRADO)</b> .....	1
INTRODUCCION.....	3
OBJETIVOS.....	4
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
CARACTERIZACIÓN LOGÍSTICA.....	5
“PULPA SANTA MONICA”.....	5
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	5
2. ANALISIS DE VARIABLES MODELO REFERENCIAL .....	7
.....	19
CONCLUSIONES.....	20
ANEXOS.....	22



## INTRODUCCION

El trabajo que vamos desarrollar nos permite hacer un análisis de igual manera identificar los procesos pertinentes al ciclo logístico de la empresa “**PULPA SANTA MONICA**”, definiendo diversos aspectos relacionados al mejoramiento de las debilidades actuales. De esa misma manera se busca establecer un diagnóstico sobre las actuales condiciones que tiene el SupplyChain dentro de la empresa y brindar una perspectiva sobre las mejores prácticas logrando realizar propuestas de mejora enfocadas hacia el cumplimiento de los estándares establecidos por el mismo, en el mejoramiento de la calidad de los procesos que intervienen en el desarrollo del producto o la prestación del servicio. El SUPPLY CHAIN es un proceso de planificación de la cadena de suministro que termina con la entrega de un bien o la prestación del servicio a un cliente final o consumidor final.



## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Realizar un contexto general del conocimiento de cada unidad estudiada durante el desarrollo del diplomado adelantado, así como desarrollar un análisis del SupplyChain dentro de la empresa “PULPA SANTA MONICA”, y evaluar los procesos, conceptos y enfoques del SupplyChain para identificar las mejoras que se deban realizar para un posterior proceso de implementación.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer la red del SupplyChain dentro de la organización.
- Determinar los procesos, conceptos y enfoques del SupplyChain para implementarlos en la empresa
- Analizar las ventajas y desventajas de cada modelo de transporte.
- Establecer las mejoras a desarrollar en el transporte externo de productos terminados y materias primas.

## CARACTERIZACIÓN LOGÍSTICA

### “PULPA SANTA MONICA”

#### 1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

##### ✚ Breve Reseña

Marca de la empresa tropical Fruit Factory S.A.S, empresa constituida en el año 2017 por 5 productores Frutícolas del centro del Huila, profesionales en áreas afines con el sector agropecuario; su planta de proceso está ubicada en la granja “Santa Mónica” de la vereda Villa Fernanda del Municipio de Altamira, equipo de trabajo calificado y con amplia experiencia en procesos agroindustriales, comprometidos con la conservación del medio ambiente y el desarrollo sostenible.

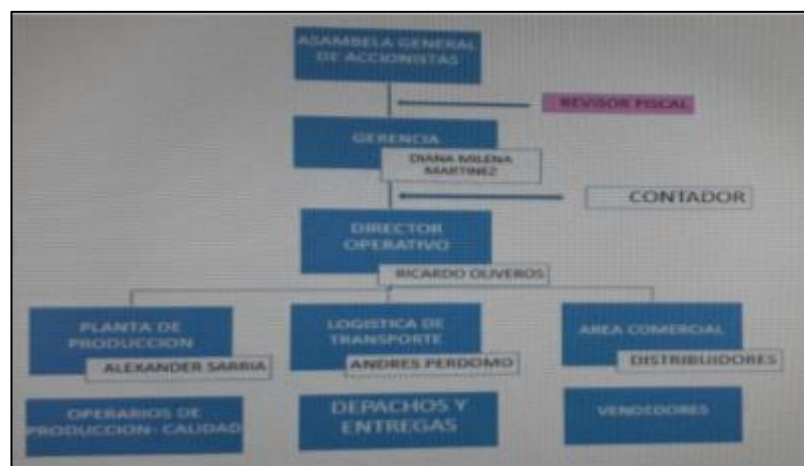
##### ✚ Misión

“Pulpas Santa Mónica”, es una empresa dedicada a la producción y comercialización de pulpa de frutas 100% natural, con productos agroindustriales de óptima calidad, con el fin de brindar salud y bienestar a nuestros clientes y ser los principales aliados de los productores frutícolas.

##### ✚ Visión:

En el año 2020 ser una empresa líder en el mercado Colombiano, en la comercialización de pulpa de frutas tropicales, exóticas y tradicionales, brindando una mejor calidad de vida a nuestros consumidores, apoyando al progreso de nuestros campesinos productores, comprometidos con el medio ambiente y el desarrollo sostenible de nuestra región.

##### ✚ Organigrama de la empresa





## Identificación del Producto

- Ingredientes:** Pulpa de fruta natural cuidadosamente seleccionada, Ácido Ascórbico (Antioxidante) y ácido Crítico (Acidulante).
- Preparación:** Por cada porción adicione 12 onzas de agua o un vaso de leche, azúcar al gusto y mezcle.
- Fabricado por:** Tropical Fruit Factory S.A.S – Frutales Santa Mónica- Vereda Villa Fernanda (Altamira-Huila).
- Registro:** INVIMA- PSA- 001062-2017
- Contacto:** 3115390480-320221266



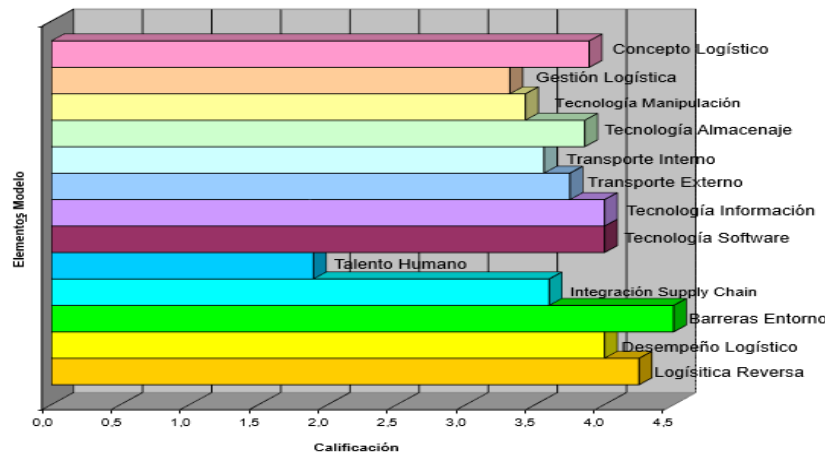
## Descripción de Proceso Productivo

- **Recepción de la materia prima:** se realiza una inspección visual para verificar su estado, luego se realiza la selección de cada tipo de fruta y se almacena.
- **Pesado:** se pesa para cuantificar las mermas que se presentan cuando la fruta esta mallugada y aplastada, pasa la fruta por una banda transportadora.
- **Lavado de la fruta:** la fruta que esta de buena calidad se lleva para lavar con agua tibia a alta presión durante un minuto para eliminar la suciedad.
- **Pelado y Picado de la Fruta:** este procedimiento se realiza con utensilios de cocina y cuchillos eléctricos, se quitan las cascara de las frutas y luego se parten en cuadritos.
- **Componentes adicionales:** se prepara la porción exacta de los conservantes y el sulfito que requieren los deshidratados, manualmente se lleva la fruta a los hornos.
- **Cocción o concentración:** la temperatura en los hornos debe elevarse a 90°C, aproximadamente durante 35 minutos , en esta parte del proceso la fruta pierde la mayor cantidad de agua y los tejidos de la misma se ablandan y absorben todo el azúcar , el ácido y los otros componentes.
- **Enfriado:** la fruta al salir tan caliente no se puede envasar inmediatamente, por eso se debe llevar a un lugar de reposo donde se va a enfriar por medio de ventilador durante 30 minutos.

## 2. ANALISIS DE VARIABLES MODELO REFERENCIAL

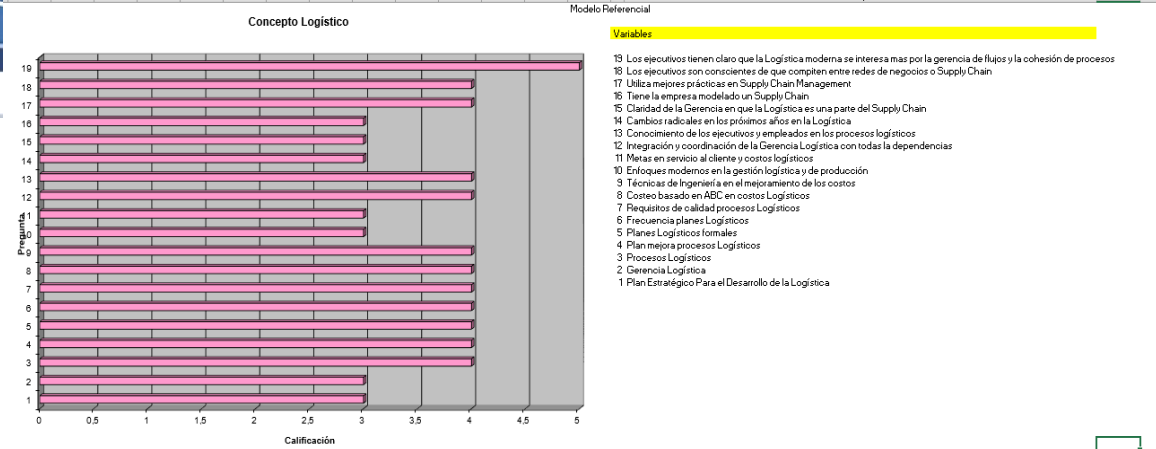
### NOMBRE DE LA EMPRESA MODELO REFERENCIAL Vs. PULPA SANTA MONICA

ELEMENTO DEL MODELO	CALIFICACION	MINIMA	MAXIMA	MEDIA	DES.ESTANDAR	OBSERVACION
CONCEPTO LOGISTICO	4	3,00	5,00	3,68	0,58	
ORGANIZACION Y GESTION LOGISTICA	3	3,00	4,00	3,50	0,51	
TECNOLOGIA DE MANIPULACION	3	2,00	4,00	3,43	0,79	
TECNOLOGIA DE ALMACENAJE	4	3,00	5,00	3,86	0,69	
TECNOLOGIA DE TRANSPORTE INTERNO	4	2,00	5,00	3,56	0,81	
TECNOLOGIA DE TRANSPORTE EXTERNO	4	3,00	5,00	3,75	0,68	
TECNOLOGIA DE INFORMACION	4	3,00	5,00	4,00	0,82	Fortaleza
TECNOLOGIA DE SOFTWARE	4	3,00	5,00	4,00	0,63	Fortaleza
TALENTO HUMANO	2	3,00	4,00	3,27	0,47	
INTEGRACION DEL SUPPLY CHAIN	4	3,00	5,00	3,60	0,68	
BARRERAS DEL ENTORNO	5	4,00	5,00	4,50	0,58	Fortaleza
MEDIDA DEL DESEMPEÑO LOGISTICO	4	3,00	5,00	4,00	0,63	Fortaleza
LOGISTICA REVERSA	4	4,00	5,00	4,25	0,50	Fortaleza
Calificación Final Vs. Modelo	3,70	2,00	5,00	3,69	0,66	Fortaleza Relativa



**Análisis:** la calificación del modelo referencial de la empresa “Pulpa Santa Mónica” fue de 3.70 sobre 5 (**Fortaleza Relativa**), los elementos del modelo que tuvieron mayor calificación fueron Barreras del entorno con mayor calificación (5) y seguidamente con calificación (4) Concepto logístico, Tecnología de almacenaje, Tecnología de Transporte interno, externo, de información y de software, Integración del SupplyChain, medida del desempeño logístico y Logística reversa. Por otra parte los modelos de menor calificación(3) Organización y gestión logística, Tecnología de manipulación. Y finalmente con calificación (2) Talento Humano. A continuación vamos a proceder a identificar las gráficas y realizar un respectivo análisis de cada uno de sus elementos.

## 2.1. Concepto sobre logística



**Análisis:** Teniendo en cuenta la calificación a nivel general (4) en este aspecto, se puede inferir que la Empresa “**Pulpa Santa Mónica**” tiene claro que 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, esto en base a que atiende a los aspectos claves como lo son, el reconocimiento de que la empresa debe permanecer integrada y vinculada de tal manera que se establezca una relación que permita el buen funcionamiento del Supply Chain. No obstante como todas las empresas se debe mantener e implementar estrategias que permitan realizar ajustes que se vean reflejado en el interacción de dependencias, en la mejora de los procesos productivos y enfoques modernos de gestión logística, todo esto con el objetivo de que el flujo de información de cada puesto de trabajo, proceso de productivo tenga su proceso correcto, producto en el tiempo requerido, con calidad y cantidad solicitada. Y así poder cumplir el objetivo y todas las variables del concepto logístico lleguen a su que es (5).

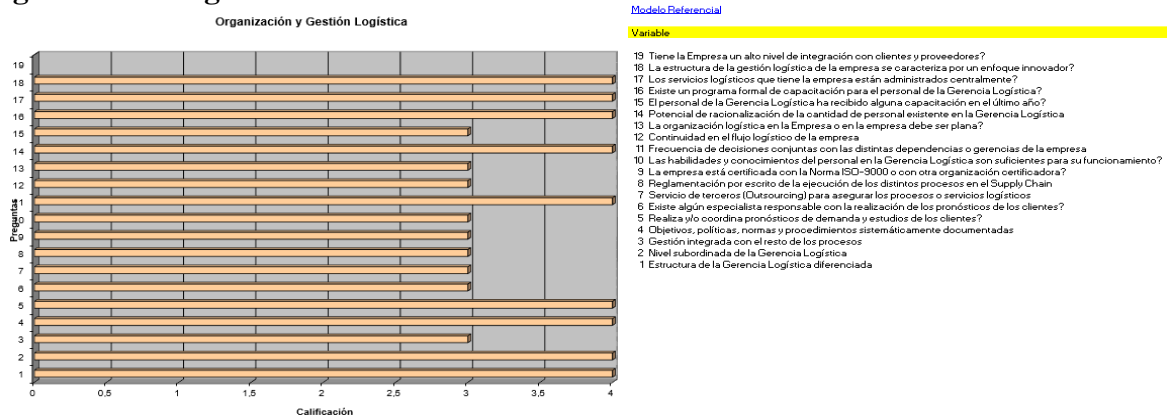
Teniendo en cuenta que las variables 1,2,10, 11, 14, 15 y 16 obtuvieron puntaje de (3), lo que nos indica que estas variables se encuentran en un punto medio, que no es ni muy bueno ni muy malo. Pero nos enseña a ir mejorando inicialmente en el plan estratégico para desarrollar de manera adecuada la gerencia logística, activando la modernidad y así lograr avances progresivos en la gestión logística y productividad sin olvidar que nuestro objetivo principal va de la mano con el servicio al cliente y los costes logísticos detallados para hacer de la empresa una de las mejores en la producción y comercialización de pulpa de frutas en la región.

Para mejorar tenemos que debemos que analizar y crear otras estrategias para poder lograr un mejor desarrollo de la logística en la empresa En primer lugar, se realiza un análisis de la situación inicial del flujo logístico, tanto en lo que se refiere al flujo físico de los productos (en los almacenes y puntos de venta) como al flujo de información. En base a este estudio, se identifica la problemática relacionada con la gestión de los artículos de mayor rotación (o



volumen movido) y se plantean diferentes opciones de mejora, analizando sus principales ventajas y desventajas. Con eso podemos buscar mejorar ya en las metodologías modernas que puedan optimizar más el proceso logístico de la empresa, así podremos alcanzar cambios logísticos y seguir creciendo en el mercado. También se debe tener en cuenta que el personal que están a cargo de la logística, tengan un nuevo y mejor desarrollo por parte de ellos, para que así mismo puedan aportar sus conocimientos e ideas, a los diferentes procesos logísticos y que la alta gerencia tenga más claro cada proceso que debe realizar la empresa para cumplir con sus propósitos.

## 2.2. Organización Logística



**Análisis:** En la ejecución de la entrevista aplicada en organización y gestión logística se obtuvo un promedio 50% y 50% con una calificación sobre (3) las variables 3,6,7,8,9,10,12,13 y 15 y con una calificación sobre (4) las variables 1,2,4,5,11,14,16,17 y 18. Lo que nos indica que tenemos por una parte una debilidad amplia pero también fortalezas en la gestión logística.

**Debilidades:** Sobre la gestión integrada, la falta de personal especializado para la realización de los pronósticos de los clientes, la prestación del servicio (Outsourcing), la debida reglamentación de forma escrita dentro de la ejecución de los procesos Supply Chain, Actualmente la empresa “Pulpas Santa Mónica” si cuenta con el registro INVIMA PSA-001062-2017 solo que por ser una empresa con poca trayectoria le falta cumplir un proceso más para hacerse a algunas certificaciones. Por lo cual, va de la mano al plan de capacitación que se tiene organizado pero que no se ha implementado a todo el personal, ya que, el tiempo de los procesos es de vital importancia por cada uno de los componentes del mismo.

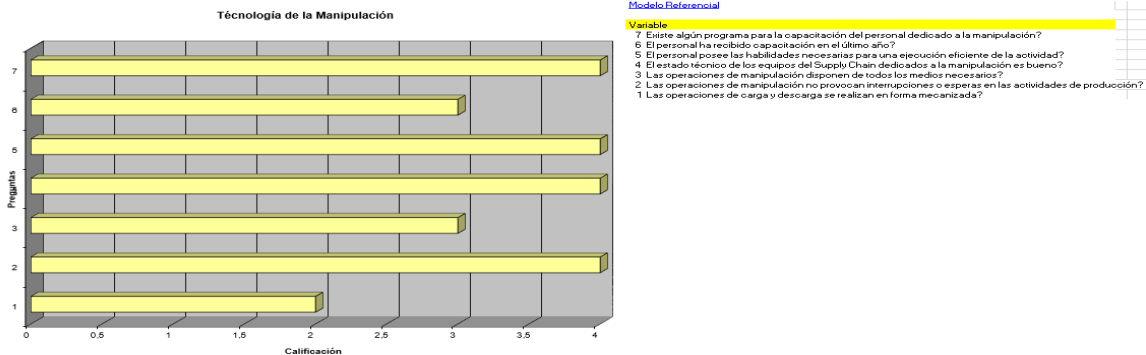
Son varias cosas que debemos fortalecer para lograr un mejor desarrollo, se debe analizar cada proceso que se da en el desarrollo logístico de la empresa, para así mirar detalladamente que involucra cada proceso, con cuales está más asociados para así lograr una integración de los procesos y que su desarrollo sea más fluido, lo cual permitirá que todo el proceso logístico se desarrolle de una mejor manera y más sincronizado.

La empresa debe tener muy en cuenta y todo el personal, que la prioridad es el cliente, por lo cual debe haber personal especializado en servicio al cliente, con capacidades de desarrollar programas para sus trabajadores, que logren una mejor conexión con los clientes y buscar incentivos para los mismos, también que desarrolle medios que aseguren el apoyo al cliente, con el fin de buscar su fidelidad, para eso se puede realizar innovaciones en el servicio al cliente y la creación de indicadores de control del nivel del servicio.

Para lograr un buen servicio de terceros, debemos integrar de una buena manera la cadena de suministros, para que el flujo de los productos sean los indicados y constante, según la demanda que se ofrece en el mercado. Para eso nos apoyaremos en sistemas de información, estandarización de productos y flexibilidad de productos.

**Fortalezas:** Dentro de las variables con mayor fortaleza esta la estructura gerencial, nivel subordinado, objetivos, políticas, normal y procedimientos sistemáticamente documentadas, coordinación de pronósticos de demanda y estudio de los clientes, la frecuencia de toma de decisiones en conjunto, y la organización del programa de capacitación para la gestión logística y a su vez tiene un foco innovador, que de tal manera la empresa si hace uso de los recursos necesarios que forjan posible el desarrollo de su actividad empresarial.

### 2.3. Tecnología de manipulación

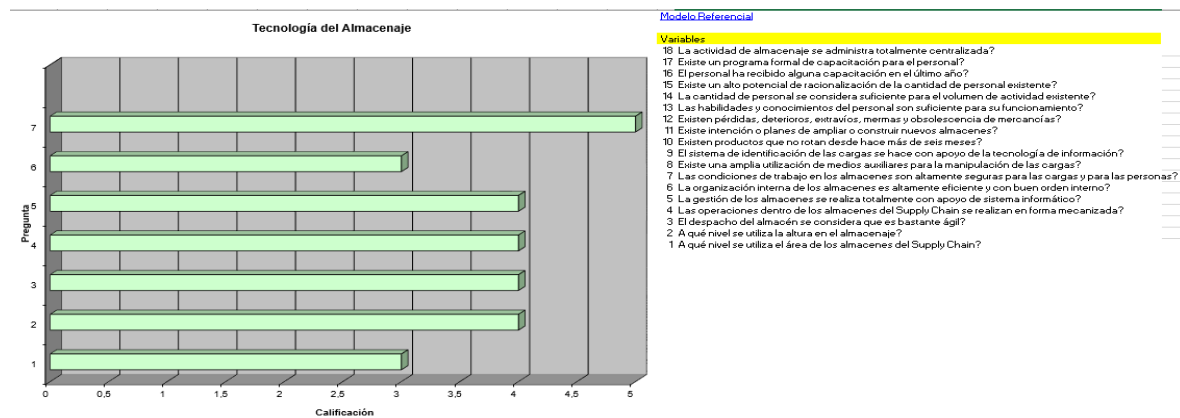


**Análisis:** En la ejecución de la entrevista aplicada en la tecnología de manipulación de la empresa podemos observar que se obtuvo una calificación general de (4) lo que nos indica que se tienen en estados óptimos los equipos, habilidades estratégicas del personal y el plan de capacitación lo que establece una fortaleza relativa. Seguidamente se observa que la variable con una calificación mínima (2) ya que las operaciones, disposición y carga, de productos y materiales en las bodegas, almacenes, talleres, se llevan a cabo de más manualmente que de manera automatizada o mecanizada, de tal manera que el hombre manipula en gran instancias los productos o materiales que se da en los diferentes procesos.

Punto a mejorar notablemente, está en la manera de cargue y descargue de las mercancías, allí debemos evaluar de las tecnologías actuales, cuales e pueden implementar efectivamente, el cual nos ayude a mejorar los tiempos de descargue y cargue de mercancías, de esta manera mejoraremos los tiempos de cada actividad y favorecerá el proceso siguiente en cada caso.

Además que también reduciría el riesgo físico para las personas ejecutoras de cada actividad, tiempos de operación, esto con la ayuda de montacargas eléctricos, diesel, manuales, entre otras tecnologías. Esto permitirá una mejor respuesta a demandas grandes, lo cual permitirá ser más competitivo y a tener un mejor almacenaje llenando espacios donde una persona no llegaba fácilmente. Con esta nuevas implementaciones, de debe desarrollar programas para los empleados que van a utilizar esas nuevas tecnologías, para así capacitarlos en su correcta manipulación, y los riesgos que involucran, para que los tengan en cuenta y tengan la capacidad de operarlos, cuidando siempre la integridad de las personas y por su puesto los activos de la empresa.

## 2.4. Tecnología de almacenaje

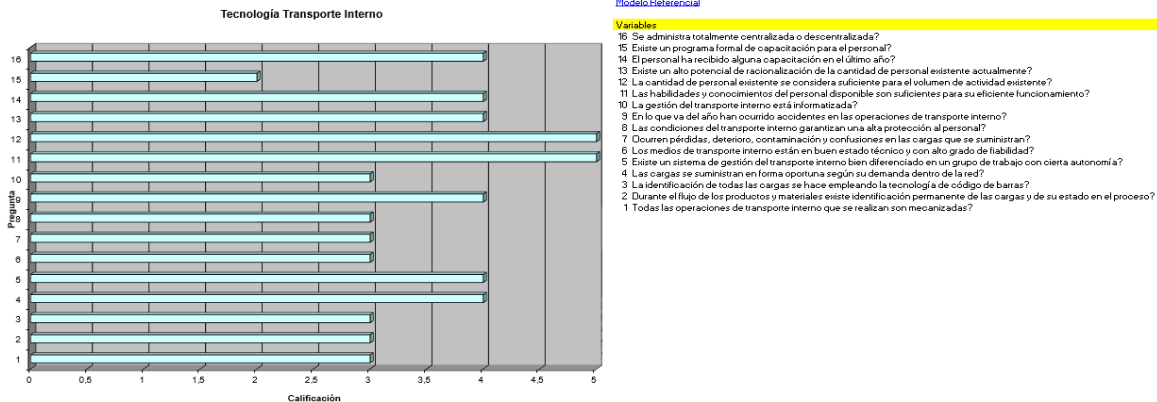


**Análisis:** En la ejecución de la entrevista aplicada en la tecnología de almacenaje de la empresa podemos observar que se obtuvo una calificación general de (4) dentro de las variables 2, 3, 4 y 5 caracterizándose con fortalezas de cumplimiento con las normas mínimas de almacenaje en cuanto a las condiciones físicas de las bodegas, la agilidad de despacho, las operación se realizan en forma mecanizada y la gestión de los almacenes se realizan con el apoyo del sistema informático lo cual facilita en manejo de mercancías. . Destacando que se obtuvo (5) en la variable 7 donde las condiciones de trabajo en los almacenes son altamente seguras para las cargas y para las personas

A fin de mejorar la tecnología de almacenaje, la empresa debe gestionar el espacio requerido para mantener las existencias de los productos hasta los puntos almacenados, y utilizar métodos de almacenamiento como primeros en entrar primeros en salir, y realizando estudios a las demandas que se da en la empresa sobre los diferentes productos que ofrece, esto permitirá utilizar métodos de inventarios que optimizara los pedidos necesarios y generar menos perdidas en el almacenamiento, lo que permitirá que la administración de los inventarios halla menos costos, tener un mejor control y se obtendrán mejores ganancias en la producción, el cual permitirá que los empresarios tengan opciones de mejorar precios del producto para los clientes y generar más competitividad.

Llevar un buen control de los inventarios, permitirá a la empresa estar más pendiente de los productos que se tiene, reducirá riesgos de pérdidas o extravíos de mercancías. Como también tener almacenado los productos requeridos para fabricación y cubrir la demanda, lo cual se evitara que se generen más costos por logística, así no habrá retrasos en la preparación de pedidos ni en la fabricación, el cual nos permitirá cumplirle al cliente.

## 2.5. Tecnología de transporte interno



**Análisis:** En la ejecución de la entrevista aplicada en tecnología transporte interno de la empresa se obtuvo una calificación general de (3) con las variables 1, 2, 3, 6, 7, 8 y 10 lo que nos indica que estas variables se encuentran en un punto medio, que no es ni muy bueno ni muy malo. Las variables las caracterizan las operaciones de transporte interno, identificación de las cargas y de los estados en el proceso, la utilización del código de barras, el estado del transporte es óptimo y de fiabilidad, protección alta para el personal y la gestión del transporte esta informatizada. Y seguidamente con una calificación (4) con las variables 4,5, 9, 13,14 y 16 con una calificación (5) las variables 11 y 12 las que demuestran carácter de fortaleza en la empresa **“Pulpa Santa Mónica”**, ya que en los distintos almacenes se utilizan medios que permiten la utilización óptima de las instalaciones, se garantiza una alta organización del almacén, se aplican métodos de identificación para los insumos y al contar con un personal suficiente y con las habilidades y conocimientos altos lo cual ayudan a garantizar un rápido despacho.

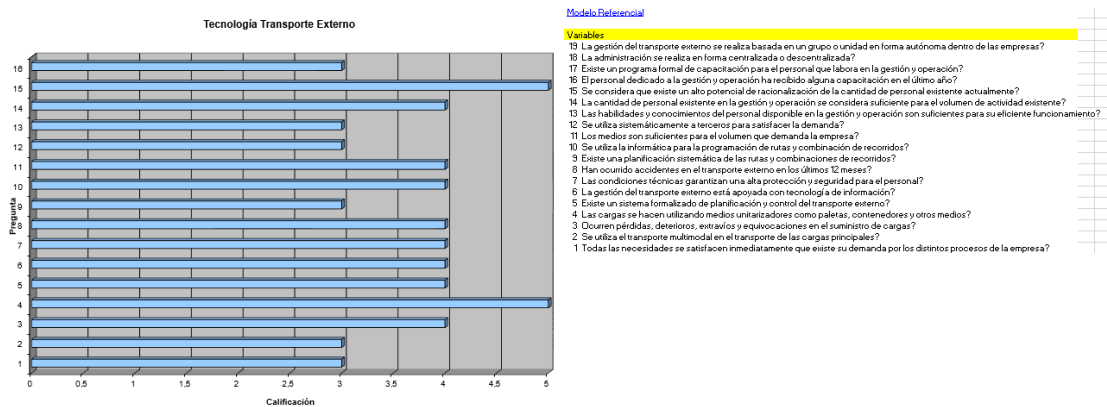
Para lograr un óptimo sistema de transporte interno, se debe elaborar y aplicar adecuadamente un plan estratégico para el desarrollo de la logística como derivación y contribución al mismo, donde se describa y se detalle las actividades para guiar la gestión logística en ésta área.

Como mejora tenemos que realizar monitoreo constate del transporte interno, que cada producto que enviemos y recibamos, estén bien identificados, rotulado en su exterior para una mejor información y no retrasar el transporte interno. Se podría evaluar que equipos podremos obtener para ayudar al transporte internos de nuestros productos y haga más ágil la producción, al transporta más rápido cada producto necesarios para la elaboración de cada artículo terminado y

atender la demanda oportunamente. También debemos desarrollar programas trimestrales o según horas trabajadas o ya sea por distancia, mantenimientos preventivos de los equipos utilizados dentro de la empresa, para así no tener imprevistos y retrasos en el transporte interno y por su puesto a la producción.

Se debe pensar en las elaboraciones de auditorías internas, para revisar los procedimientos con los cuales cada empleado realiza en su puesto de trabajo y mirar su comportamiento y compromiso con las políticas HSEQ de la empresa. Como también revisar los programas al cuidado de los trabajadores, revisar condiciones de trabajo y así mismo entrar a intervenirlas para controlarlas o mitigar esos riesgos que puedan causar algún daño al trabajador y por ultimo esta en las capacitaciones de enseñanza y recordatorios, en los temas del transporte interno, la importancia y cuidado que se debe tener.

## 2.6. Tecnología de transporte externo



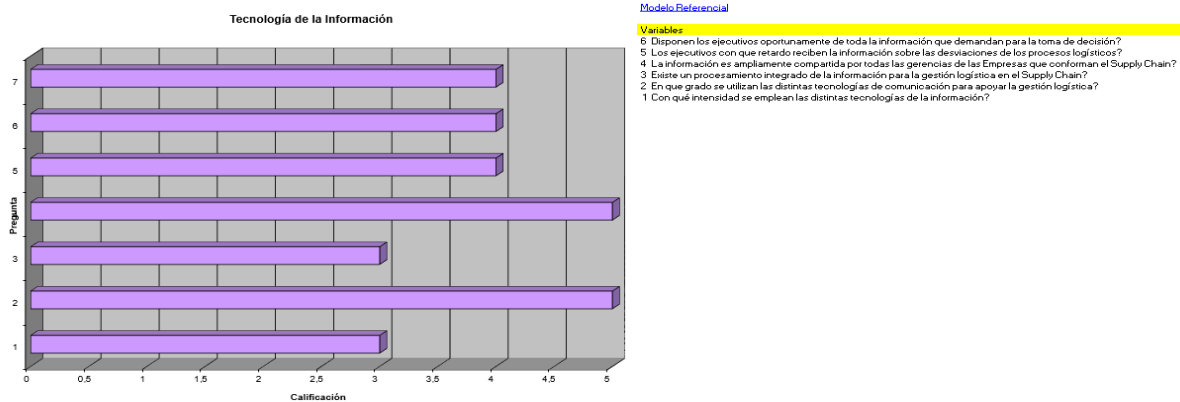
**Análisis:** En la ejecución de la entrevista aplicada en tecnología transporte externo de la empresa se obtuvo una calificación general de (4) con las variables 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11 y 14 lo que nos indica que estas variables son fortalezas relativas y sin olvidar que también se obtuvo una calificación de (5) con las variables 4 y 15 terminando de complementar para garantizar una adecuada conservación de los productos y materiales en las diferentes áreas de la organización. Además, se logra observar una calificación de (3) en las variables 1, 2, 9, 12, 13 y 16 que se encuentran en un punto medio, que no es ni muy bueno ni muy malo.

Como estrategia logística, se sugiere la planificación coordinada y colaborativa; a fin de establecer sinergias, disminuir costos logísticos y mejorar la calidad del servicio. Se debe gestionar de forma coordinada el transporte externo, que los aliados se comprometan y tengas sus propias políticas internas de transporte bien definidas y cumplan con las políticas de transporte de la empresa Pulpa Santa Mónica, para así estar más coordinados. Se debe analizar las estrategias a implementar para el transporte externo el cual nos permita mejorar en la escala

de costos y servicios, para ellos se debe evaluar la estrategia de transporte mixto, transporte urbano y las entregas a clientes mayoristas. Aparte se debe monitorear el indicador del desempeño en el transporte interno y así mantenerlo controlado.

Se debe garantizar que el personal encargado del transporte este bien capacitado, para que cumpla con las políticas de transporte y que sepa qué hacer cuando se presenta una situación inesperada, capacitados en servicio al cliente, ya que ellos son los que están en contacto directo con los mismos.

## 2.7. Tecnología de Información

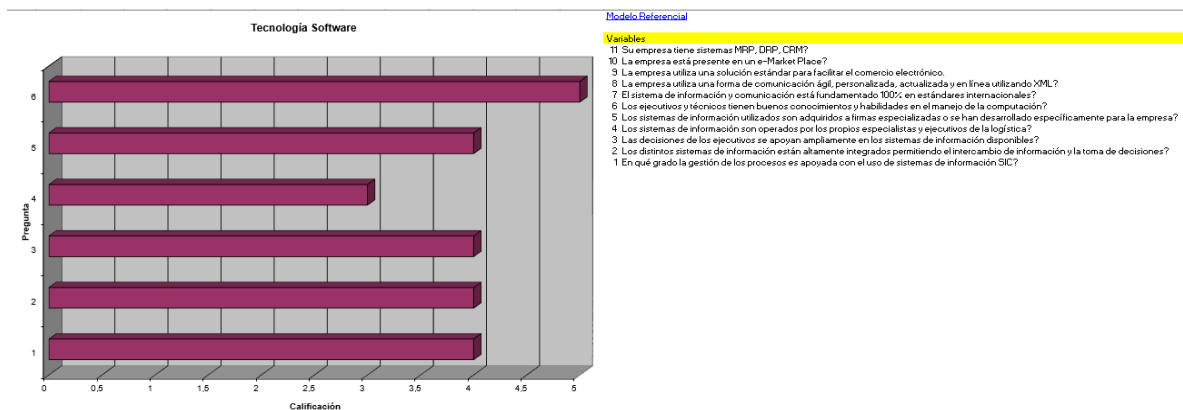


**Análisis:** En la ejecución de la entrevista aplicada en tecnología de información, se obtuvo una calificación general de (4) lo cual es una fortaleza de la empresa **“Pulpa Santa Mónica”** encontrándose alineada con los objetivos de la organización, coordinada por profesionales calificados para que la operación funcione correctamente. Cabe resaltar que se obtuvo calificación (5) en las variables 2 y 4 donde se protagoniza el grado utilizado en las distintas tecnologías de comunicación para apoyar la gestión logística donde la empresa con el manejo de estas tecnologías permite que todos los procesos que se realizan dentro de la cadena de abastecimiento sean totalmente eficientes y ayuden a optimizar variables como el tiempo y los costos generados, así el cumplimiento y la interacción adecuada entre los clientes y proveedores sea óptima. Y la información es ampliamente compartida porque los ejecutivos de la empresa disponen oportunamente de toda la información que demandan para la toma de decisión y así no se presentan las desviaciones en los procesos logísticos porque se contempla la coordinación e integración de todos los procesos de la cadena vistos como un sistema. De otro lado se logra evidenciar debilidades en las variables 1 y 3 con calificación (3) de término medio que no es ni muy bueno ni muy malo.

Para mejorar dentro de la empresa la implementación de las tecnologías de la información, los administradores logísticos deben tener esa mentalidad de modernización de esas tecnologías, para que permita el manejo eficiente de las relaciones existente dentro del grupo del Supply Chain (Clientes, proveedores, público en general) y el entorno en que se desenvuelve la empresa.

Por medio de esas tecnologías de la información, se puede lograr adquirir personal con buenos perfiles, también nos permitirá obtener recursos de alta calidad y a un menor costo, El departamento de Finanzas, gracias a las Tecnologías de Información como la banca electrónica o los modernos portales bancarios en Internet, puede obtener capitales a un costo favorable para la compañía. Se debe mejorar aun más la gestión logística por medio de las tecnologías de la información para renovar la forma distribuir los servicios y productos terminados, para así tener un mejor control por medio de esas tecnologías y estar más atento a cualquier novedad que se puede presentar. Si los gestores logísticos, implementan tecnologías de información, permitirá que la empresa mejore su productividad, al desperdiciar menos tiempo en la búsqueda de soluciones a sus problemas. Se debe implementar sistemas de tele conferencias para incrementar la comunicación, sistemas de transferencias para acelerar el flujo de información entre las empresas y negocios, recuperación de información, y los sistemas de procesamiento personal de información, que nos permitirá tener a nuestros clientes y proveedores actualizados. Con esta implementación se tendrá una mejor administración de la organización, desarrollando habilidades para coordinar y controlar las actividades, el cual ayuda mucho en la toma de decisiones, que serán rápidas y más efectivas.

## 2.8. Tecnología de Software

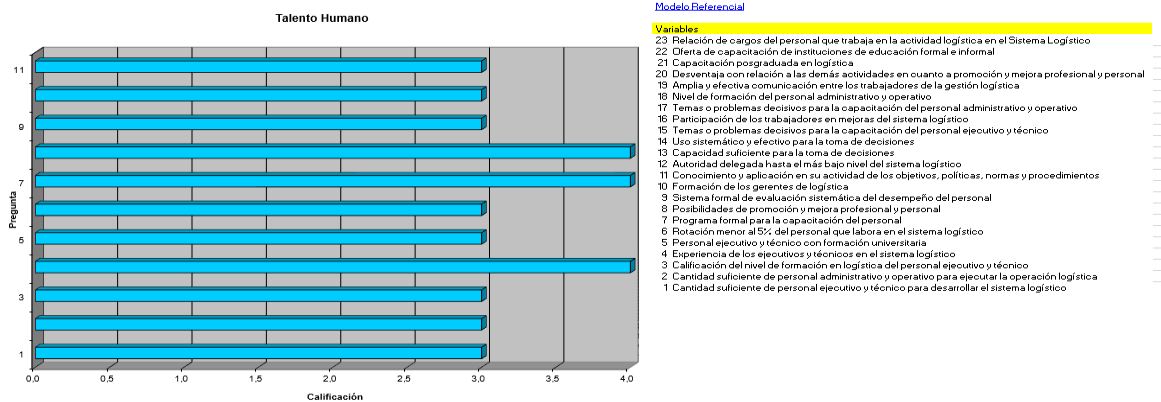


**Análisis:** En la ejecución de la entrevista aplicada en tecnología de software, se obtuvo una calificación general de (4) con las variables 1, 2, 3 y 5 lo cual es una fortaleza de la empresa **“Pulpa Santa Mónica”** porque se caracteriza por es importante destacar la utilización de soluciones estándar que permiten el comercio con clientes, mediante la implementación de páginas amigables y con información concisa y que permite un buen comercio electrónico

Es relevante la aplicación del software indicado para logrando altos niveles de integración en los sistemas de información y comunicación en tiempo real. Todo lo que ayude a disminuir costos y gastos, se debe implementar para su mayor beneficio. Por todo lo anterior se concluye que el sistema de información o la tecnología de software de la empresa **“Pulpas Santa Mónica”**, cuentan con los sistemas informáticos esenciales y primordiales para el buen funcionamiento administrativo, productivo logístico, etc.

Como vemos en el punto 3, la empresa cuenta con personal sobresaliente para manipular los software necesarios para un mejor desarrollo logístico. Pero recordemos la innovación y debemos estar a la vanguardia en los nuevos software que se van modernizando con el transcurso de los días, y por lo general estos traen mejoras que a corto o largo plazo pueden simplificar en gran medida los procesos logísticos y hacerlos más efectivos. Y por ultimo recordar también en la formación del personal en esta nueva implementación de software.

## 2.9. Talento Humano



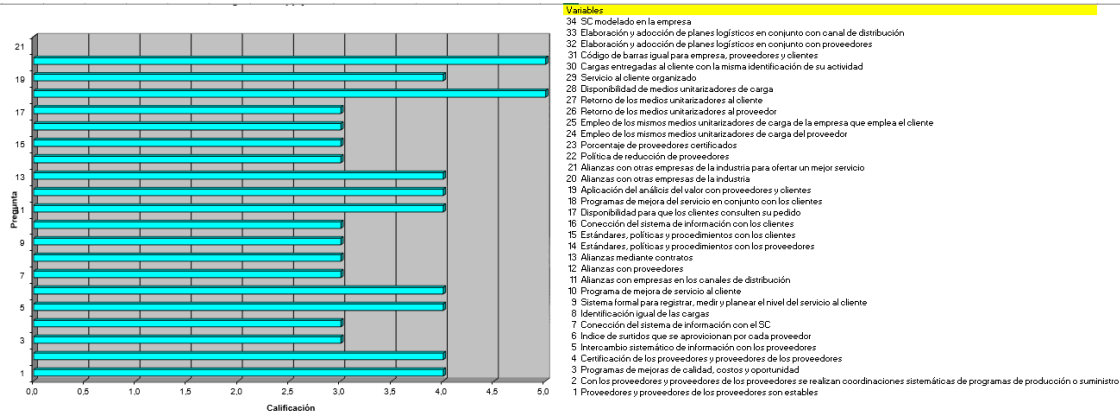
**Análisis:** En la ejecución de la entrevista aplicada en Talento Humano, se obtuvo una calificación general de (3) con las variables 1, 2, 3, 5, 6, 9, 10 y 11 lo cual demuestra un término medio que no es ni muy bueno ni muy malo para la empresa “Pulpa Santa Mónica”, las cuales se centran en el (personal) personal suficiente y evaluación de desempeño, grado de estudios universitarios, rotación menor al 5% del personal del sistema logístico esto puede ser debido a que no todo el personal se prepara lo suficientemente a la hora de ejercer un cargo logístico y esto provoca reproceso en la mayoría de los procesos de la empresa logrando así ser menos competitivos frente a los diferentes mercados. . Y cabe resaltar la calificación (5) sobre las variables 4,7 y 8 indicando las fortalezas sobre las experiencias, programa formal de capacitación y mejoras a nivel profesional y personal, de cada uno del personal logístico.

La empresa debe implementar las mejores metodologías de reclutamiento de personal, con personal especializado en el tema, para que gestione correctamente el recurso humano y que sea lo mejor para la empresa, teniendo bien presente que el papel personal que cumple en la logística, es de gran valor. Pero también se debe desarrollar programar que incremente la formación y certificación del capital humano, es por ello que es de vital importancia la capacitación profesional de la gente para las posiciones clave en cualquier empresa. Los administradores de la empresa como tal, también deben diseñar un perfil ocupacional ideal por cada puesto de trabajo, esto ayudarán a tener una mejor guía para saber bien qué tipo de personal es el que se busca. La buena formación del capital humano, hará más competitiva a la empresa.



Implementar sistemas de evaluación de desempeño, el cual nos ayudara a evaluar cada puesto y mirar las opciones de mejoras que puedan ser más competitivos en cada trabajador.

## 2.10. Integración del SupplyChain

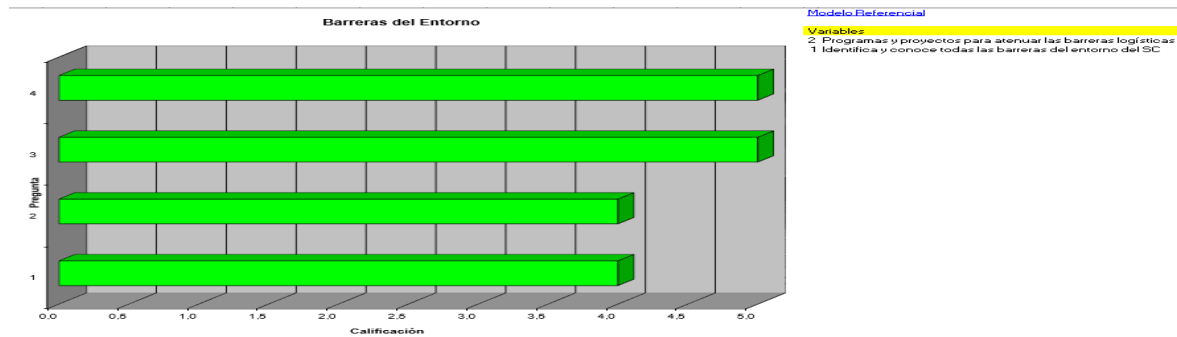


**Análisis:** En la ejecución de la entrevista aplicada en Integración SupplyChain, se obtuvo una calificación general de (3) con las variables 3, 4, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16 y 17 lo cual demuestra un término medio que no es ni muy bueno ni muy malo para la empresa “**Pulpa Santa Mónica**”, las cuales se centran en el programa de mejoras, certificaciones de proveedores, conexión del sistema de información, sistema formal para medir el servicio al cliente, estándares y procedimientos de los clientes y proveedores, finalmente la disponibilidad para que los clientes consulten su pedido. Y cabe resaltar que se obtuvo una calificación máxima (5) en las variables 18 y 20 lo cual evidencia fortalezas y trae consigo uno de los objetivos primordiales es obtener una ventaja competitiva y propiciar más valor a sus clientes a través de la mejora continua de sus capacidades de logística, busca definir el modelo de logística correcto, desarrollar puntos de referencia globales con estándares de medición comunes, identificar las mejores prácticas para replicarlas en donde sean aplicables y fomentar una cultura global de colaboración e intercambio de mejores prácticas.

Se debe estar en monitoreo constante por medio de los indicadores de la gestión logística, los cumplimientos a los objetivos trazados mensualmente, para así mismo ir realizando una evaluación y control en la falencias que se presenten en cada proceso del supply Chain de la empresa. Se debe generar más compromiso por los administradores encargado, para que gestión y verifiquen los certificados de los proveedores y de todos que integren la cadena de suministros, para garantizar una buena calidad de los productos. Verificar los niveles de satisfacción de los clientes, ya que ellos son la razón primordial de la empresa, por tal motivo debemos presentar la mayor atención a ellos para así aclarar sus inquietudes y atender sus quejas o reclamos, a partir de allí se debe desarrollar programas de mejora al cliente, para así mantener su fidelidad a la empresa Pulpa Santa Mónica. Se deben reunir mensualmente los integrantes de la cadena de suministros, para evaluar el desempeño del mismo, aclarar dudas y escuchar propuestas de mejoras, donde también se deben realizar compromisos con cada uno de los procedimientos

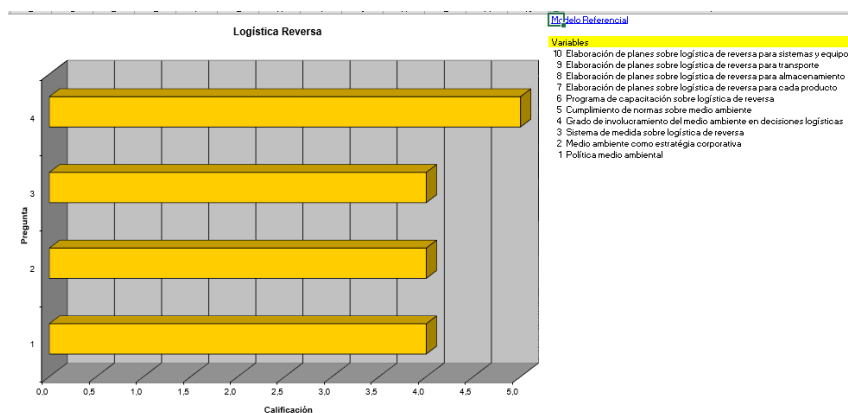
establecidos para el desarrollo de la logística y así cumplir con los estándares y políticas de la empresa.

## 2.11. Barreras Logísticas



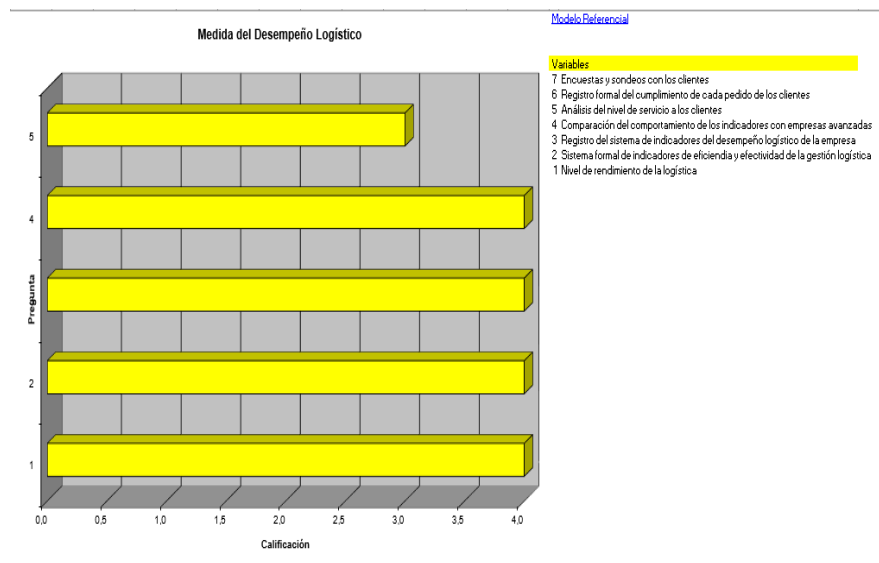
**Análisis:** Barreras del entorno de Barreras Logísticas “Pulpa Santa Mónica”, Las dos variables que comprenden el instrumento presentan una calificación (4) caracterizándose como buena calificación. Se debe tener en cuenta que se entiende por riesgo de eventos adversos la probabilidad del suceso de un evento que pudiera accidentes en un trabajador o provocar pérdidas en el patrimonio de la Empresa. La causa de estos eventos pueden ser efectos naturales o sociales, por lo anterior la empresa cuenta con el estudio de eventos adversos, identificación de los sitios más propensos a eventos, y el plan de contingencia para responder y mitigar los eventos, y se plasma como actúa la empresa frente a estos eventos.

## 2.12. Logística reversa



**Análisis:** En la ejecución de la entrevista aplicada en la logística de reversa de la empresa “Pulpas Santa Mónica” se obtuvo una calificación general de (4) con las variables 1, 2 y 3 donde se caracteriza por cumplir con fortalezas de políticas ambientales, medio ambiente como estrategia corporativa y el sistema de medida sobre la logística de reversa. Se debe tener en cuenta que la logística reversa juega un papel muy importante en esta organización pues permite una buena gestión de retorno de productos, excesos de inventario y procesos de recuperación que fortalecen en este aspecto. Como resultados se puede concluir que hay altos estándares en materia de medio ambiente, pues la empresa realiza sus procesos con el objetivo de realizar buenas prácticas medioambientales, es importante que se analicen los programas de capacitación y planes de logística reversa para sistemas y equipos.

### 2.13. Medida del desempeño logístico



**Análisis:** En la ejecución de la entrevista aplicada en la medida del desempeño logístico de la empresa “Pulpas Santa Mónica” se obtuvo una calificación general de (4) con las variables 1, 2, 3 y 4 lo que nos indica fortalezas frente al nivel de rendimiento, sistema de indicadores de eficiencia y efectividad, indicadores del desempeño logístico de la empresa y su misma comparación con empresas más avanzadas. Y se resalta que la variable 5 se calificó (3) destacando un punto medio pero que se sabe que la empresa carece de instrumentos de medición que permitan conocer el nivel de cumplimiento con el cual se está entregando el producto final cliente. Es un aspecto que debe ser necesario con el objetivo de lograr procesos de mejoramiento continuo, y a su vez estos orientados a construir un Supply Chain más fuerte.



## CONCLUSIONES

Se referencio el modelo en la Empresa **PULPA SANTA MONICA** en la cual se implementó la cadena de suministros que es lo que representa una eficaz gerencia de la logística, es uno de los eslabones más importantes para lograr el éxito en las operaciones empresariales y comerciales de las compañías ya que con las estadísticas se evidencio el buen manejo de la empresa. La adecuada administración de la cadena de abastecimiento y el uso de la tecnología de información dieron las ventajas competitivas a la empresa “PULPA SANTA MONICA”.

La implementación de estas estrategias nos permitió balancear las necesidades de un excelente servicio a clientes con los requerimientos de rentabilidad y crecimiento; al determinar qué es lo que los clientes demandan y cómo se coordinan los esfuerzos en toda la cadena de suministros, se logran satisfacer estas demandas más rápido y a un mejor precio, de una forma más adecuada y óptima.

Con la activad realizada se logra ampliar los conocimientos adquiridos en este proceso de formación, haciendo uso de herramientas que son de gran apoyo para construir conocimientos que nos permitan como futuros profesionales ofrecer estrategias innovadoras en los procesos de Logística y Supply Chain mejorando los niveles de competitividad de las organizaciones y la economía en general.

La elaboración de este trabajo nos ha permitido identificar y aplicar las diferentes estrategias que pueden ser desarrolladas dentro de una empresa en relación con su organización, inventarios, costos, procesos del producto, estrategias de distribución, atención al cliente, etc. Permitiéndoles buscar e implementar sistemas logísticos que les faciliten un mejor posicionamiento y competencia dentro del mercado en el que se encuentre inmersa.



## BIBLIOGRAFÍA

Consejo Privado de Competitividad. (2017). Informe Nacional de Competitividad (2017-2018). Recuperado de <https://compite.com.co/informe/informe-nacional-de-competitividad-2017-2018/>

Departamento Nacional de Planeación. (2008). Conpes 3547: Política Nacional Logística. Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3547.pdf>

Departamento Nacional de Planeación. (2015). Encuesta Nacional de Logística Resultados Nacionales 2015. Recuperado de <https://onl.dnp.gov.co/es/Publicaciones/Paginas/Encuesta-Nacional-Log%C3%ADstica-2015.aspx>

Instituto Aragonés de Fomento. Price WaterHouse Cooper. Manual Práctico de Logística. Recuperado de [https://www.aragonempresa.com/descargar.php?a=50&t=paginas\\_web&i=390&f=478c757ef7e3f646fcbbd1c277e5a330](https://www.aragonempresa.com/descargar.php?a=50&t=paginas_web&i=390&f=478c757ef7e3f646fcbbd1c277e5a330)

Pinzón, B. (2005). Logística. Presentación. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/5682>

ANEXOS

Descripción gráfica del proceso productivo



Sistema de Transporte

