



**PROYECTO FINAL
CONFIGURAR LA RED PARA UNA EMPRESA Y DESCRIBIR PROCESOS SEGÚN SCOR
MODEL**

**INTEGRANTES:
MARTHA MATILDE MORENO
JALISON JULIANA CORTES
INGRYD MARINA SANDOVAL
CARLOS ANTONIO ZÚÑIGA
JEFFERSON MOISÉS PALACIO**

GRUPO 03

**TUTOR:
JOSÉ MARTIN DÍAZ**

**UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD
2017**



INTRODUCCION

A lo largo de este curso virtual hemos evidenciado y analizado las tareas de los miembros de equipos de trabajo que se desempeñan alrededor de la cadena de abastecimiento, encargados de diseñar, administrar e implementar esfuerzos colaborativos de múltiples canales que generan valor a los procesos. Personas que desarrollan e integran recursos operativos, tecnológicos y de información que conduce a una integración exitosa de la cadena de abastecimiento.

Ver y analizar con la empresa Klaren's requiere herramientas y tendencias logísticas aplicadas en las compañías líderes mundiales en su ambiente nacional e internacional, sugerir la transformación de productos y servicios, y aquellas que manejen compras de materiales, transporte, inventarios y mejoramiento continuo.

Finalizando este curso virtual estamos en la capacidad de definir el marco de referencia y los conceptos asociados a la Cadena de Valor así como revisar la evolución que dichos conceptos han tenido en la industria como fuentes de diferenciación competitiva.



OBJETIVOS

Objetivo General

- Comprender las estrategias, tópicos y herramientas específicas relacionadas con la cadena de abastecimiento que apuntan a la modernización y optimización de dicha gestión, teniendo en cuenta los rápidos cambios globales, la competencia y el aumento en las expectativas de los clientes

Objetivos específicos

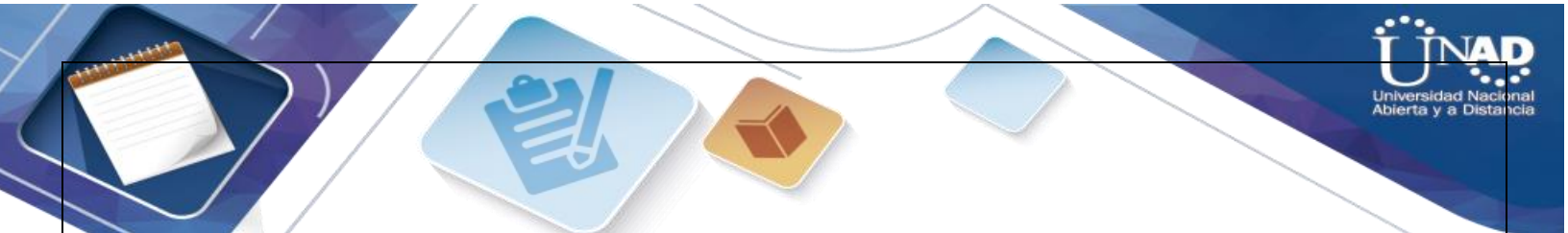
- Realizar todas las actividades presentadas en este curso virtual mediante el desarrollo de los puntos expuestos en la guía de actividades de manera que estas sirvan de evidencia y profundización en los conceptos de este curso virtual.
- Ampliar y profundizar conocimientos en la gestión de los procesos operativos en el interior de las organizaciones, a través de la mejora constante, usando herramientas cuantitativas y cualitativas que permitan tomar decisiones eficaces
- Aprender estrategias que permitan incrementar los beneficios de la empresa KLARENS, a través del incremento en los niveles de servicio al cliente y el mejor aprovechamiento de los recursos existentes, así como de la reducción de costos de operación.

BREVE RESEÑA DE LA EMPRESA

KLAREN`S

Reseña Historia: La historia de Klaren's nace en 1984 por iniciativa del Manizaleño Manuel Gutiérrez Murillo, piloto de aviación, quien apasionado por los productos lácteos deja a un lado su profesión para hacer realidad el sueño de tener su propia fábrica procesadora de leche, sin imaginarse que era una necesidad latente en el mercado de Valledupar. Con una producción de tan solo 500 Litros diarios de LECHE PASTEURIZADA HOMOGENIZADA, Klaren's comienza a abastecer el mercado urbano, el cuál aceptó masivamente su producto y estimuló así el crecimiento y desarrollo de otros derivados lácteos. Poco a poco fue ganando un merecido espacio hasta lograr la reputación de la que goza hoy en día, y que le ha permitido incursionar en los más exigentes mercados nacionales.

Klaren's presentaba opciones variables de consumo con Yogurt en diferentes sabores, Quesos frescos, Quesos semimadurados, Gelatinas y Suero (SOUR CREAM), este último elaborado técnicamente y pasteurizado, que la llevó al calificativo de embajadora Vallenato en el interior del país. En el año 1990 ingresamos al mercado Bogotano con nuestro producto el suero, y a la fecha ya estamos con todo nuestro catálogo de productos satisfaciendo a nuestros clientes. En 1992 Klaren's inaugura su sede propia en Barranquilla, en nueva bodega equipada con cuarto frío, oficinas y red de sistemas, e inicia la remodelación y mejoramiento como primera etapa de la ampliación del área de producción, recepción de leche, áreas y equipos de servicios (energía, vapor, agua helada, aire comprimido), cuartos fríos y área de despachos. En el año 1994 la empresa con ganas de seguir creciendo incursiona a la ciudad de Maicao la guajira. En 1995, Klaren's ya conocida en toda la comunidad Vaduparense y departamentos de la Costa, incluyendo mercados en Bogotá, se muestra como una buena opción de inversión y es por esta razón que ganaderos Cesarienses deciden comprar y permitir la tecnificación en las líneas de procesos e instalaciones físicas. En el año de 1997, comienza la diversificación en Klaren's, lanzando al mercado Tanllerín, como nueva alternativa para calmar la sed de forma natural. Posteriormente se inicia el proceso de cambio de logo, diversificación de marcas y cambio de imagen en sus empaques llegando a un nivel de competitividad paralela a las grandes empresas del país. Klaren's pujante y actualizada presenta en los últimos tres años propuestas nuevas y diferentes, manteniendo opciones variables de consumo y es por ello que lanza la línea de bebidas lácteas marca KLASSGURT, yogurt con cereales marca KRONCHGURT, además le da extensiones en los sabores de mora y mango en los productos Tanllerín generando opciones variables de consumo. Y da un paso agigantado al lanzar el SUERO LIGHT. En el año 2003 abrimos el distrito de ventas en la ciudad de Cartagena, así incursionamos al mercado de una ciudad de turismo internacional. En el año 2005 la necesidad de demanda de la costa iniciamos en la ciudad santa marta. En el año 2007, Klaren's pasa de ser Compañía Limitada a Sociedad Anónima.



Misión: Somos una empresa dedicada al desarrollo, producción y comercialización de bebidas y alimentos saludables, para satisfacer las necesidades nutricionales de nuestros clientes, generando utilidades a nuestros accionistas, fundamentados en la responsabilidad social empresarial, a través de la generación de empleo y la protección ambiental. Para ello contamos con personal visionario y proveedores industriales y del agro altamente comprometidos con el éxito de la operación

Visión: Somos una empresa dedicada al desarrollo, producción y comercialización de bebidas y alimentos saludables, para satisfacer las necesidades nutricionales de nuestros clientes, generando utilidades a nuestros accionistas, fundamentados en la responsabilidad social empresarial, a través de la generación de empleo y la protección ambiental. Para ello contamos con personal visionario y proveedores industriales y del agro altamente comprometidos con el éxito de la operación.

PRODUCTOS QUE COMERCIALIZA

Leche Entera pasteurizada por 200 cc, 500 cc y 950 cc

Leche Deslactosada

Suero Costeño

Suero

Arequipe

Yogurt

Yogurt con cereales

Bebidas Klass Gurth

Queso Campesino

Queso criollo

Queso Costeño

Avena tradicional

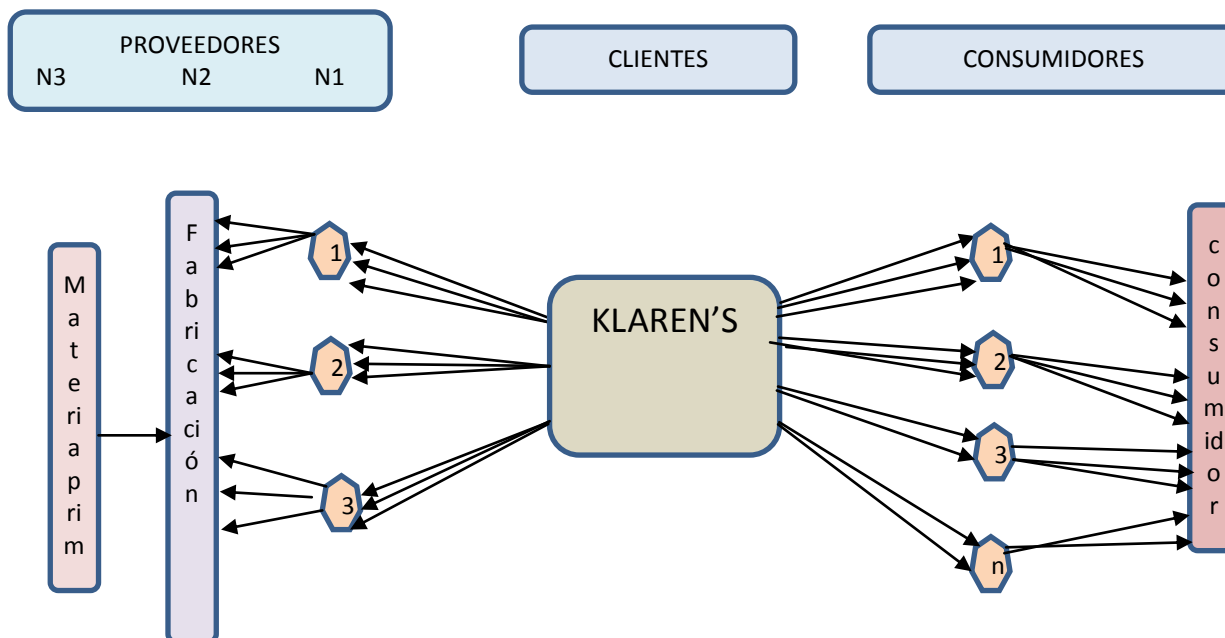
DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Estructura Horizontal: Se estructura en la cantidad de niveles que componen el Supply Chain, para la empresa Klaren's está compuesta por 3 niveles de Proveedores al inicio y 3 niveles de Clientes al final, se dice que es una estructura larga por poseer varios niveles tanto al inicio como al final.

Estructura Vertical: Indica el número de proveedores o clientes que hay en cada uno de los niveles. El Supply Chain de Klaren's posee una estructura vertical ancha debido a que posee muchos proveedores y/o clientes en cada nivel, con esta estructura vertical ancha se obtienen una gran estabilidad en lo relacionado con el abastecimiento y distribución del producto.

Posición Horizontal de la Compañía: Esta busca lograr un equilibrio en el funcionamiento de la empresa, La empresa Klaren's está logrando ese equilibrio al presentar una fortaleza en los extremos del sistema, un gran abastecimiento para elaborar el producto y los consumidores necesarios para ese producto elaborado como lo es la Leche Entera UTH, lo que se resume en un equilibrio entre Proveedores y Clientes, su producto si es aceptado.

Red estructural



AVANCE 1 PROYECTO FINAL

Breve reseña Histórica de la empresa escogida

Reseña Historia: La historia de Klaren's nace en 1984 por iniciativa del Manizaleño Manuel Gutiérrez Murillo, piloto de aviación, quien apasionado por los productos lácteos deja a un lado su profesión para hacer realidad el sueño de tener su propia fábrica procesadora de leche, sin imaginarse que era una necesidad latente en el mercado de Valledupar. Con una producción de tan solo 500 Litros diarios de LECHE PASTEURIZADA HOMOGENIZADA, Klaren's comienza a abastecer el mercado urbano, el cuál aceptó masivamente su producto y estimuló así el crecimiento y desarrollo de otros derivados lácteos. Poco a poco fue ganando un merecido espacio hasta lograr la reputación de la que goza hoy en día, y que le ha permitido incursionar en los más exigentes mercados nacionales.

Klaren's presentaba opciones variables de consumo con Yogurt en diferentes sabores, Quesos frescos, Quesos semimadurados, Gelatinas y Suero (SOUR CREAM), este último elaborado técnicamente y pasteurizado, que la llevó al calificativo de embajadora Vallenato en el interior del país. En el año 1990 ingresamos al mercado Bogotano con nuestro producto el suero, y a la fecha ya estamos con todo nuestro catálogo de productos satisfaciendo a nuestros clientes. En 1992 Klaren's inaugura su sede propia en Barranquilla, en nueva bodega equipada con cuarto frio, oficinas y red de sistemas, e inicia la remodelación y mejoramiento como primera etapa de la ampliación del área de producción, recepción de leche, áreas y equipos de servicios (energía, vapor, agua helada, aire comprimido), cuartos fríos y área de despachos. En el año 1994 la empresa

con ganas de seguir creciendo incursiona a la ciudad de Maicao la guajira. En 1995, Klaren's ya conocida en toda la comunidad Vaduparense y departamentos de la Costa, incluyendo mercados en Bogotá, se muestra como una buena opción de inversión y es por esta razón que ganaderos Cesarienses deciden comprar y permitir la tecnificación en las líneas de procesos e instalaciones físicas. En el año de 1997, comienza la diversificación en Klaren's, lanzando al mercado Tanllerín, como nueva alternativa para calmar la sed de forma natural. Posteriormente se inicia el proceso de cambio de logo, diversificación de marcas y cambio de imagen en sus empaques llegando a un nivel de competitividad paralela a las grandes empresas del país. Klaren's pujante y actualizada presenta en los últimos tres años propuestas nuevas y diferentes, manteniendo opciones variables de consumo y es por ello que lanza la línea de bebidas lácteas marca KLASSGURT, yogurt con cereales marca KRONCHGURT, además le da extensiones en los sabores de mora y mango en los productos Tanllerín generando opciones variables de consumo. Y da un paso agigantado al lanzar el SUERO LIGHT. En el año 2003 abrimos el distrito de ventas en la ciudad de Cartagena, así incursionamos al mercado de una ciudad de turismo internacional. En el año 2005 la necesidad de demanda de la costa iniciamos en la ciudad santa marta. En el año 2007, Klaren's pasa de ser Compañía Limitada a Sociedad Anónima.

Misión: Somos una empresa dedicada al desarrollo, producción y comercialización de bebidas y alimentos saludables, para satisfacer las necesidades nutricionales de nuestros clientes, generando utilidades a nuestros accionistas, fundamentados en la responsabilidad social empresarial, a través de la generación de empleo y la protección ambiental. Para ello contamos con personal visionario y proveedores industriales y del agro altamente comprometidos con el éxito de la operación

Visión: Somos una empresa dedicada al desarrollo, producción y comercialización de bebidas y alimentos saludables, para satisfacer las necesidades nutricionales de nuestros clientes, generando utilidades a nuestros accionistas, fundamentados en la responsabilidad social empresarial, a través de la generación de empleo y la protección ambiental. Para ello contamos con personal visionario y proveedores industriales y del agro altamente comprometidos con el éxito de la operación.

1. Escoger un producto de la empresa objeto de estudio. Deben describir cuales fueron los criterios definidos por el grupo, para escoger el producto.

Entre Los productos ofertados estuvo la **Leche Entera UTH** y el **Yogurt Klaren's** del cual se escoge la leche entera por mayoría de votos y porque los criterios para escoger el producto resultaron más convincentes, los cuales son:

Producto escogido: Leche Entera UTH – Criterios para la escogencia:

Es un producto de gran consumo en la zona con gran demanda, y gran oferta por parte de la empresa escogida. Se puede considerar el principal producto de la empresa Klaren`s, teniendo en cuenta el acogimiento y la variedad de usos en los hogares y negocios de Valledupar y sus alrededores, lo cual nos permitió observar que es un producto que por así decirlo “mueve” la cadena de suministro a diario y con mucha importancia, y permitirá detallar lo necesario en el Supply Chain y la logística; es por esto que la leche entera UTH es nuestro producto de estudio.

Es el producto de mayor comercialización de la empresa Klarens quizás el más antiguo de estar produciendo y por el que básicamente la gente relaciona esta empresa láctea. Este es el producto base en la producción ya que de éste se desprenden todos los demás productos que la empresa pueda ofrecer y con este producto se nos permitirá detallar todos pasos de la red estructural del Supply Chain de esta forma completar el avance 1 al proyecto.

La metodología que se aplica en la cadena de suministro nos permite elaborar una investigación e identificar toda la línea de producción y cómo funciona para el resto de los abastecimientos desde la adquisición de la materia prima hasta la distribución al consumidor.

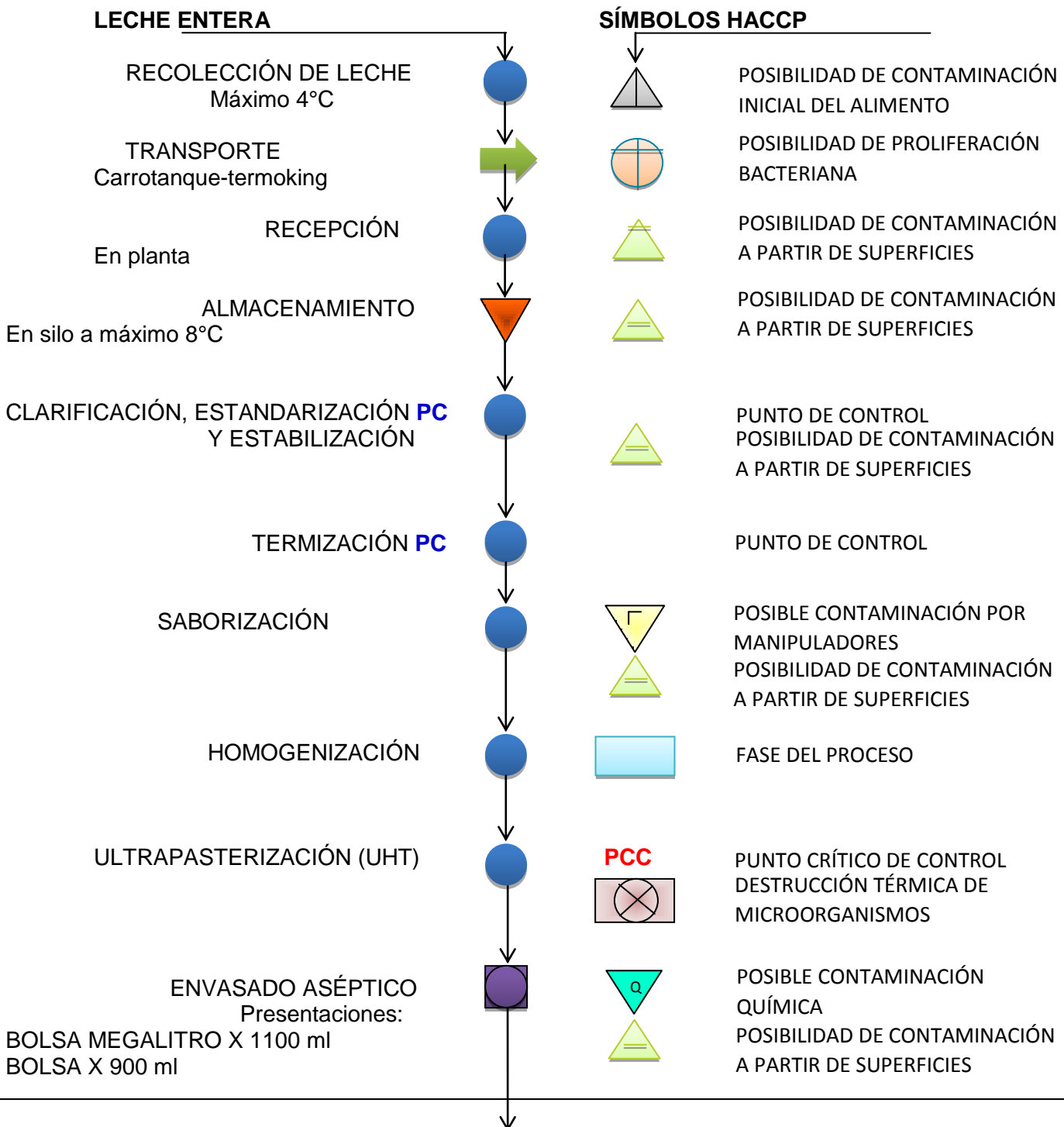
Es importante señalar que la infraestructura que presenta la empresa KLARENS y en específico toda la cadena de abastecimiento y producción del objeto de estudio como lo es la Leche entera UTH nos permite tener la información necesaria que presenta la empresa y de cómo esta información se encuentra sistematizada e integrada.

Las herramientas que nos proporciona SCM nos permiten conocer cómo, dónde y cuándo se consiguen los materiales o la materia prima necesaria para que la empresa desarrolle la leche entera, cuáles son sus proveedores y a final de qué manera llega a los clientes.

Este producto seleccionado cumple con los objetivos de estudio dentro de la cadena de suministro como son:

- ❖ Producto con calidad
- ❖ Servicio al consumidor
- ❖ Balances y estadísticas de mercadeo
- ❖ Capacidad de entrega

Esta información se ve reflejada en la aceptación y los niveles de servicios que maneja la empresa a nivel local (Valledupar) y regional, la gestión en la cadena de suministro involucra una serie de procesos como son el aprovisionamiento, la planificación, etc... los cuales hemos evidenciado en los trabajos anteriores con la finalidad de maximizar el valor de la Leche Entera UTH que se le entrega al consumidor final.



BOLSA X 450 ml
BOLSA X 200ml

PCC

PUNTO CRÍTICO DE CONTROL

EMBALAJE

BOLSA MEGALITRO X 1100 ml

Cestillos: 16 unidades
Caja pequeña: 10 unidades
Caja six pack: 20 unidades
Bolsas: 16 unidades

BOLSA X 900 ml

Cestillos: 20 unidades
Caja pequeña: 12 unidades
Caja six pack: 24 unidades
Bolsas: 20 unidades

BOLSA X 400 ml

Cestillos: 40 unidades
Caja pequeña: 25 unidades
Caja six pack: 50 unidades
Bolsas: 40 unidades

BOLSA 200 ml

Cestillos: 80 unidades
Caja pequeña: 40 unidades
Caja six pack: 100 unidades
Bolsas: 80 unidades

ESTIBADO

36 cestillos en 6 pisos
65 cajas pequeñas en 5 pisos
30 cajas six pack en 4 pisos
14 bolsas ubicadas sobre los cestillos

ALMACENAMIENTO

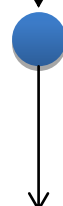
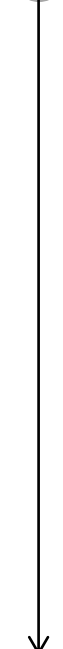
Temperatura ambiente

DISTRIBUCIÓN

Temperatura ambiente

VENTA

Temperatura ambiente



PC

POSIBLES DAÑOS EN EL EMPAQUE
O MATERIAL DE EMBALAJE

PUNTO DE CONTROL



PC

POSIBLES DAÑOS EN EL EMPAQUE
O MATERIAL DE EMBALAJE

PUNTO DE CONTROL



POSIBLES DAÑOS EN EL EMPAQUE
O MATERIAL DE EMBALAJE

PC

PUNTO DE CONTROL

PUNTO DE CONTROL

2. Para el producto escogido, deben configurar la Red estructural (SupplyChain) e identificar:

- Los proveedores de primer nivel primarios y proveedores de primer nivel secundarios.
- Los proveedores de segundo, tercer nivel, hasta llegar al origen de los recursos (tierra).
- Los clientes de primer nivel, segundo nivel, etc., hasta llegar al consumidor o usuario final.

Proveedores Primarios

Aquí encontramos a los principales abastecedores de la empresa en lo referente a la materia prima, estos proveedores sin necesidad de intermediarios día a día entregan sus productos a nuestras instalaciones.

Proveedores de Leche

- Ganaderos de la Paz
- Ganaderos de Codazzi
- Ganaderos de Aguachica
- Ganaderos de Bosconia
- Ganaderos de Chimichagua
- Ganaderos de la Guajira
- Ganaderos del Magdalena
- Ganaderos de Bolívar
- Ganaderos de Norte de Santander

Proveedores de otros ingredientes e Insumos

- Preservantes: Insuquímicos Colombia SAS
- Conservantes:
- Empaques: Darplas Ltda.- Prepac Colombia
- Sal: Refisal
- Limpieza y desinfección
- Cocina
- Papelería

Servicios Públicos

- Energía eléctrica: Electricaribe S.A.
- Agua: Emdupar E.S.P.
- Aseo: Aseo del Norte S.A.
- Gas: TGI - Gases del Caribe
- Internet: Claro soluciones fijas
- Telefonía: Claro

1.1.1 Proveedores secundarios

Son compañías de soporte que aunque no participen directamente o no desarrollan actividades en el producto elaborado, su aporte es muy vital para los proveedores primarios, los provee de recursos, conocimiento, servicios o bienes.

Transporte

- Servientrega
- Envía
- Cooperativas de transporte
- Camiones en Alquiler por viaje.

Equipos y Maquinaria

- FEDEVIT
- TecnilacWilgo

Bolsa de empleo

- Empleados temporales

Almacenamiento

- Depósitos en alquiler.

1.1.2 Proveedores terciarios

Aquí entran aquellas entidades bancarias que realizan préstamos y financiaciones a los otros dos niveles de proveedores, para que estos siempre cumplan con los insumos y materias primas necesarias para el normal desarrollo de los productos de la empresa.

Préstamos y Financiaciones

- Bancos
- Fidusuarias
- Personas naturales

Clientes de primer Nivel

Adquieren los productos de primera mano, a precio de fábrica.

- Mayoristas Independientes: necesidad del producto para revenderlo o para elaborar otro, compran en grandes cantidades.
- Supermercados de cadena nacional: Éxito, Olímpica

Clientes de segundo Nivel

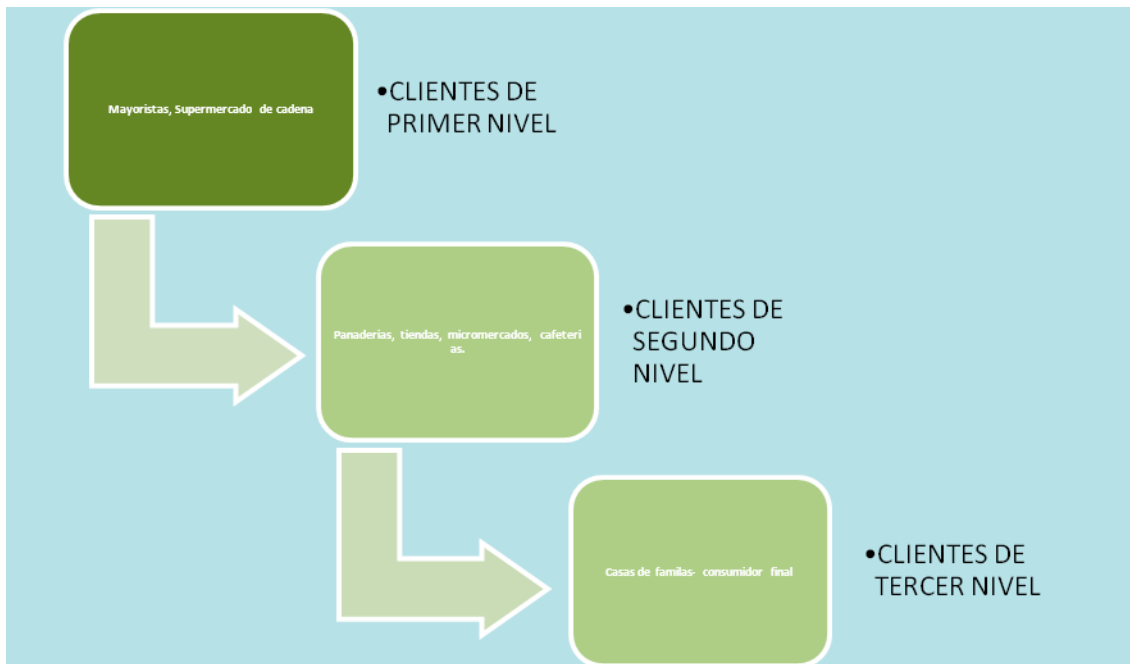
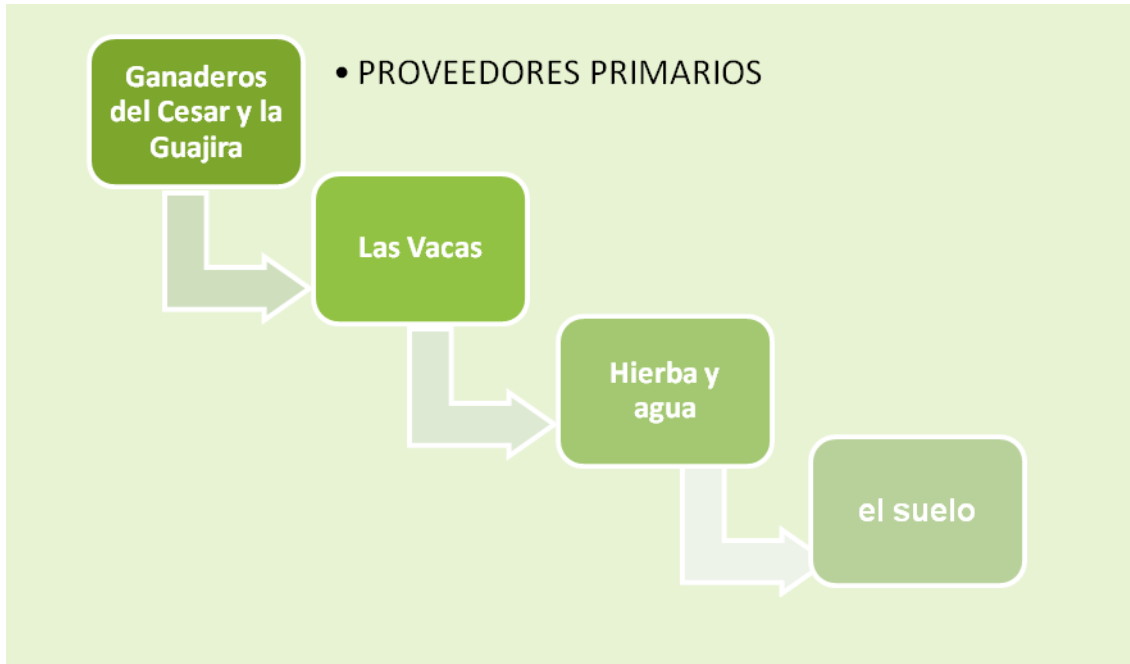
Compradores del producto a segunda mano o a los del primer nivel.

- Tiendas
- Panaderías
- Micromercados
- Cafeterías

Clientes de tercer Nivel

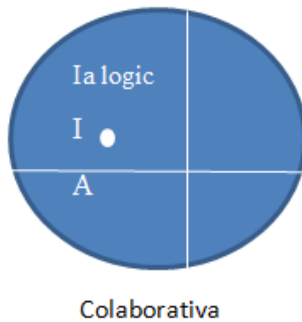
Es el consumidor final y obtienen los productos del segundo nivel.

- Casas de familia
- Negocios pequeños



3. Con base en la lectura Configuraciones Genéricas SC, el grupo debe definir y describir cual es la estructura genérica del Supply Chain de la empresa objeto de estudio.

Interpretación sobre la Estructura Genérica, empresa Klaren's. Según el comportamiento predominante de los clientes en el mercado, esta empresa presentaría éste segmento. Con lógica predominante en I, con cierta inclinación hacia A, siendo en menor medida hacia A, por ello representada (a).



Siendo la orientación hacia la integración, madurez de los productos o servicios, lealtad, relaciones perdurables, lealtad hacia las marcas. Énfasis en la calidad, trabajo en equipo y consenso. Y que esta lógica de los compradores también considera la orientación hacia un mercado estable, patrones establecidos, bienes primarios, impulso hacia la eficacia, cultura de la experiencia alta sensibilidad por el precio, procedimientos, estándares, estructuras.

4. El grupo, apoyado en la presentación de Power Point “Los Procesos en Supply Chain Management”, deben describir como aplicarían en la empresa seleccionada, cada uno de los ocho (8) procesos estratégicos (únicamente los procesos estratégicos).

Estratégicamente estos 8 procesos estratégicos están enfocados en la estabilización y administración estratégica de cada uno de los procesos, y provee un modelo para la implementación, necesario en la integración de una empresa con todos los miembros de la cadena de suministro.

PROCESOS ESTRATÉGICOS.

<p>Administración de la relaciones con el cliente</p>	<p>Para KLAREN'S sus clientes son la prioridad y la forma de alcanzar el éxito como empresa, por ello identifica a los clientes claves o potenciales, para desarrollar con ellos estrategias de mejoras en productos y servicios logrando así que la empresa incremente sus ingresos y satisfacción en el cliente. Sabemos que con esto KLAREN'S lo que busca es que su equipo que administra esta área de la empresa logre de la mejor manera una relación cercana con cada cliente y conozca las necesidades de productos y servicios que necesitan en especial, para así lograr de la mejor manera tener una aceptación favorable, se mantenga un ambiente agradable de cordialidad y respeto con cada uno de ellos, que ellos reciban lo acordado en sus pedidos e incluir un plan de mejora continua. Este proceso estratégico es muy importante para KLAREN'S porque nos ayuda mejorar continuamente en los productos y servicios ofrecidos a nuestros clientes, debido a que nos ayuda a identificar las necesidades de los mismos y convertirlas en crecimiento y ganancias para la empresa.</p>
<p>Administración del servicio al cliente</p>	<p>La administración de servicio al cliente para KLAREN'S lo aplicaríamos como la forma en la que los clientes tiene acceso al seguimiento de sus órdenes de pedidos, fecha de llegada del mismo y el stock que maneja la empresa, por medio de una línea telefónica, atención directa y una página de internet se le suministraría a nuestros clientes toda esa información requieren. Este proceso estratégico es la cara de KLAREN'S ante los clientes y es el responsable de administrar los productos y servicios acordados con los clientes. Por este proceso también se brindan las respuestas a por medio de una coordinación interna y externa por alguna eventualidad presentada por los pedidos acordados a los clientes.</p>
<p>Administración de la demanda</p>	<p>La administración de este proceso lo aplicaríamos manteniendo un balance sincronizado de acuerdo a la capacidad de producción de nuestros productos KLAREN'S frente a la demanda de nuestros clientes. Lo anterior garantizara que el producto siempre estará ofertado, generando la confianza suficiente en nuestros clientes. Para lograr la integración de este proceso a KLAREN'S es necesario tener un buen plan de contingencia cuando las operaciones son interrumpidas, este plan nos brindaría continuar de manera normal y coordinada las actividades de negocio que tiene que ver con la demanda en la capacidad de manufactura.</p>
<p>Gestión de la orden</p>	<p>Este proceso estratégico lo aplicaríamos a KLAREN'S al momento en que se tiene una coordinación entre los requerimientos de manufactura, logística y marketing, buscando con ello la satisfacción del cliente y reducir el costo de envió al cliente. Con este proceso se busca el diseño de una red de distribución perfecta que genere para la empresa ganancias y cumplir con las expectativas del cliente, este proceso le brinda al cliente una atención perfecta de su orden emitida, para así darle el más rápido tratamiento para su</p>

despacho y recibo. KLAREN'S buscara siempre atender en el menor tiempo los pedidos o las ordenes solicitadas.

Administración del flujo de manufactura

Para este proceso se hace necesario la aplicación de un perfecto plan de mantenimiento tanto de los equipos y herramientas de KLAREN'S como también de la instalaciones de la planta.
 Para la correcta administración del flujo de manufactura mantendríamos una actualización de nuestros equipos de producción adquiriendo tecnología de punta que garantice nuestra competitividad en el mercado de los lácteos
 Por otro lado aplicaríamos las normas medioambientales vigentes con el fin de mantener una correcta armonía entre la producción de nuestros productos con el medio ambiente.

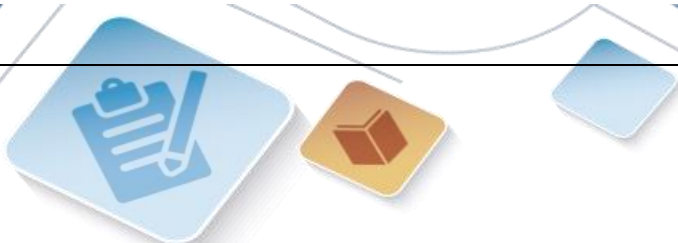
 Integrando todo lo anterior diríamos que KLAREN'S busca mantener un flujo continuo de productos con el fin de cumplir a cabalidad con las metas propuestas en el mercado y continuar creciendo, tener con que responder a las exigencias del mercado.

Administración de las relaciones con el proveedor

Este proceso lo aplicaríamos manteniendo una constante comunicación con nuestros proveedores con el fin de garantizar que el suministro de insumos requeridos para la producción de nuestros productos sea el óptimo, para lo anterior se hace necesario crear un ambiente de confianza que lograremos realizando nuestros pedidos a tiempo y cancelando nuestras obligación de manera oportuna, fomentando así una relación más cercana con los proveedores y definir con qué clase de proveedores contamos para nuestros procesos.

Administración del desarrollo de comercialización del producto

Para el desarrollo corporativo en KLAREN'S se hace necesario el desarrollo de nuevos productos de calidad, con el fin de mantener una variedad que mantenga la curiosidad de nuestros clientes por probar, también el producir nuestros productos con la mejor calidad y atender a las solicitudes de los clientes, es un pilar importante en el desarrollo como empresa. Para esto diseñaríamos un plan de entrenamiento de nuestros empleados que esté acorde con las nuevas tecnologías que nos permita innovar poner en funcionamiento la creatividad de nuestros colaboradores.
 Para lo anterior destinaríamos un rubro que garantice un proceso continuo de capacitación y de esta manera obtendríamos cada día más un producto de alta calidad y competitivo tanto en su producción como en la venta del mismo, adicional a estos la interacción con los clientes y los proveedores es importante porque los productos que fabricamos son de vida útil corta y se necesita un flujo continuo con ellos dos, así que las estrategias de mercado deben ser muy rápidas para que los productos tengan gran aceptación y no generen pérdidas para la empresa.



**Administración de
retorno**

La principal manera de evitar el retorno del producto es producir los requerimientos de los clientes de manera controlada. Esto quiere decir que los niveles de inventario tienen que ser sincrónico con los niveles de pedido, sin que se llegara a afectar en algún momento la disponibilidad del producto. Pero como en algunos casos los retornos son inevitables y se deben buscar alternativas para darle un nuevo valor agregado al producto de retorno, por ejemplo. Tener una alternativa de reingeniería de retorno que nos permita desarrollar un nuevo producto. A KLAREN'S le aplicaría este proceso al momento de venderle productos a sus clientes, KLAREN'S le brindaría una asesoría sobre como operar adecuadamente sus productos, con el fin que el cliente en su afán de vender más, genere mayores retornos, tener comunicación con los clientes generara menores retornos, a su vez la empresa debe estar preparada para cuando esto suceda y deberá responder de la mejor manera, ya sea para mejorar la calidad del producto o dar instrucciones sobre cómo operar tales productos a sus clientes.

REPRESENTACION GRAFICA PROCESOS ESTRATEGICOS KLAREN'S

A través de las diferentes tecnologías informáticas de comunicación, al igual que la atención personalizada para satisfacer las solicitudes, inquietudes y necesidades de los clientes en el tiempo y espacio oportuno.

El cliente es el sujeto clave en Klarens, por lo tanto, el factor más importante consiste en mantener un adecuado relacionamiento con sus clientes tanto internos como externos.

Se han generado estrategias para reducir al máximo el proceso de retorno, pero en la medida que aparezcan como un factor inevitable, se aplicarán procesos que garanticen un resultado favorable.

Partiendo de las necesidades y requerimientos de nuestros clientes, se generan fortalezas y oportunidades para el desarrollo y venta de los mismos productos, con nuevas ideas y tecnologías avanzadas.



Se busca mantener una línea directa entre la demanda de los productos y la capacidad de producción, para garantizarle a los clientes su disposición con estándares de calidad.

Para garantizar una efectividad en los órdenes perfectos se trabaja en la integración de la manufactura, la logística y ventas para satisfacer los requerimientos del cliente y reducir el costo total del envío al cliente.

Con la clara atención en los diferentes procesos que intervienen en el proceso productivo, desde la estructura e infraestructura, hasta los mantenimientos y procesos de calidad y medioambiente, se busca mantener una total sincronía.

Es un aspecto de gran importancia para Klarens, ya que al mantener adecuadas relaciones con los proveedores garantiza la disponibilidad permanente de materia prima y los diferentes insumos, productos y servicios para la producción y venta de sus productos.

AVANCE 2 PROYECTO FINAL

1. El grupo, apoyado en el archivo de Excel "BENCHMARK FL", debe elaborar un INFORME EJECUTIVO, tomando como base los cinco (5) gráficos de radar resultantes en el aplicativo. El informe debe contener el análisis que consideren pertinente, para explicar el estado actual de la empresa objeto de estudio, con relación a la aplicación del benchmark, así como las recomendaciones que haga el grupo a la empresa.

La empresa Klaren`s empresa procesadora de leche, que cubre las necesidades de la región y que por la gran utilidad de sus productos principalmente en esta ha ido en crecimiento y en cambio constante y rápido debido a su acogimiento regional y al expandirse al mercado nacional, lo que ha hecho que la misma se actualice en materia de distribución, logística, mercadeo y ventas, Se evaluaron:

- Procesos
- Sistemas de información.
- Organización/Integración.
- Prácticas Operativas

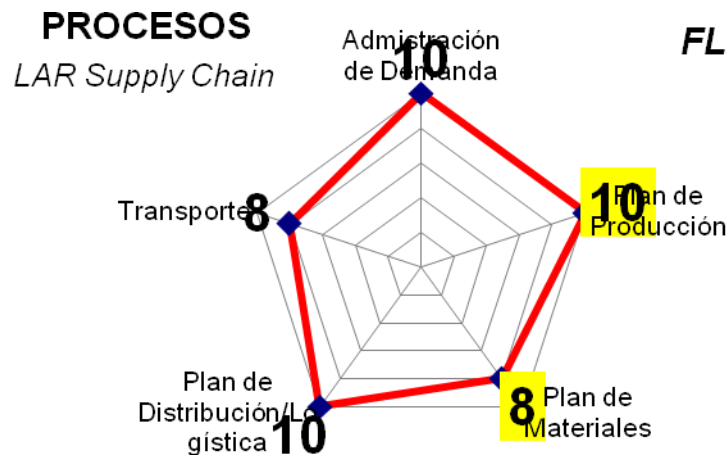
En base a los aspectos que presenta la empresa, se puede afirmar que existe:

- Planeación a corto y largo plazo.
- Se realiza un plan teniendo en cuenta demanda, distribución y capacidades.
- Se realiza control para asignación de transportes
- Se cuenta con lo necesario para nuevas acciones que signifiquen cambios para crecimiento del cubrimiento de la demanda.
- Supplychain de manera organizada.
- La información es sistematizada y existe vinculación con los clientes e información por medio de sitio web.
- Cuenta con personal específico y especializado en el área de logística y áreas que trabajan en conjunto con esta.
- La información total relacionada con el inventario, está en constante actualización y en conocimiento de las eventuales ocurrencias.
- La información de la cadena de suministro es oportunamente compartida con los involucrados.
- El desempeño afecta el año posterior únicamente.
- Para las mejoras se involucran los diferentes departamentos, los necesarios para reinventarse, lanzar un nuevo producto, introducirse en una nueva área ò región a abastecer.

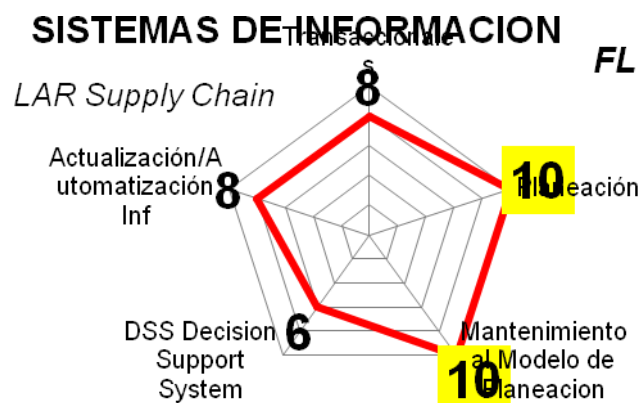
Se puede destacar que de acuerdo a los indicadores para Klaren`s mantener un buen nivel y cubrimiento respecto a tres aspectos ha sido clave a lo largo de la existencia de sus procesos como son Administración de la demanda, Plan de

Distribución y Logística, plan de Producción. La mayoría de sus acciones y planes van dirigidos a los diferentes controles y mejoras para estos.

ANÁLISIS DEL ESTADO ACTUAL DE LA EMPRESA LÁCTEOS DEL CESAR – KLAREN'S, CON RELACIÓN A LA APLICACIÓN DEL BENCHMARK.



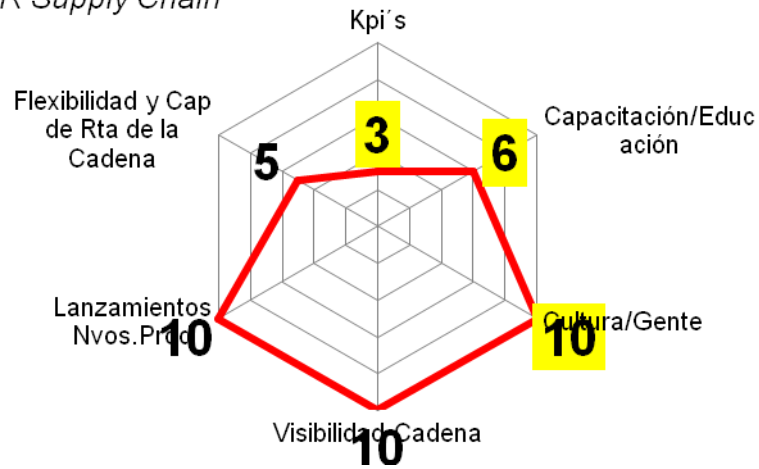
En la parte de procesos podemos ver que la empresa hasta el momento está manejando muy bien la parte de Administración de la demanda, Plan de procesos, y el Plan de Distribución/Logística pensamos que esta de manera excelente, y para alcanzar la excelencia total en los proceso se debe fortalecer un poco más la parte de Transporte y plan de materiales.



En la parte de sistemas de información analizamos que la empresa está manejando muy bien la Planeación y el mantenimiento a los modelos de planeación es excelente, pero se debe fortalecer tres puntos que son estratégicos para un sistema de información como son las Transaccionales, Actualización/Autorización de información y DSS (Decisiones, Soporte y Sistemas).

ORGANIZACION / INTEGRACION FL

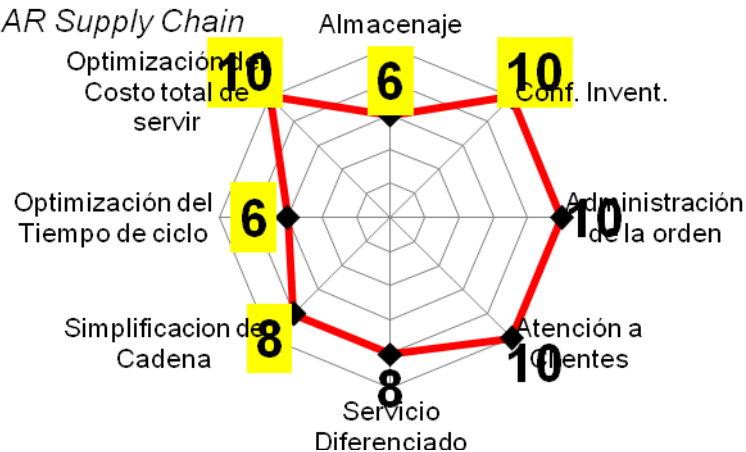
LAR Supply Chain



En la parte de organización / Integración la empresa maneja de manera excelente Cultura/Gente, Lanzamientos de nuevos productos, Visibilidad de cadena, pero se debe fortalecer tres puntos que son estratégicos para la organización como son la Flexibilidad y capacitación de ruta de la cadena, capacitación / educación y Kpi's (indicadores claves de desempeño)

PRACTICAS OPERATIVAS FL

LAR Supply Chain

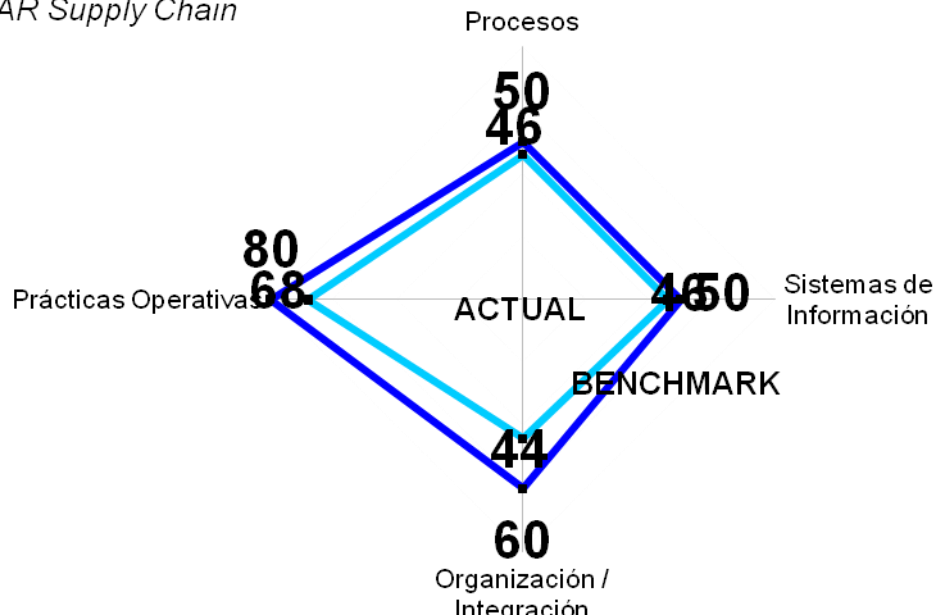


En las practicas operativas de la empresa nos damos cuenta que se esta manejando de manera excelente la partes de Servicio dimensionado, Atencion al cliente, Administracion de la orden, confirmación de inventarios y Optimización del total a servir, pero se esta fallando en tres puntos que se deben mejorar como son la parte de servicio diferenciado, Simplificación de cadena, Optimización del tiempo de ciclo y almacenaje.

NIVEL DEL SUPPLY

CHAIN
LAR Supply Chain

FL



El nivel de la cadena de de suministro (Supply Chain) aca nos damos cuenta que tenemos un resumen de los cuatro indicadores claves para manejar la empresa lacteos del Cesar – Klaren's como es el Proceso, Sistemas Informacion, Organizacion/Integración y Prácticas Operativas; en donde cada indicador esta evaluado en un rango de 50 a 80 el cual tenemos los siguientes resultados:

Proceso y Sistemas Informacion, del rango de 50 esta la empresa en un rango de 46 lo que quiere decir que se debe mejorar.

Organizacion/Integración, del rango de 60 esta la empresa en un rango de 44 lo que quiere decir que se debe mejorar.

Prácticas Operativas,del rango de 80 esta la empresa en un rango de 68 lo que quiere decir que se debe mejorar.

RECOMENDACIONES

PROCESOS: La empresa debe fortalecer en:

- **Transporte:** Colocarle a los vehículos GPS o administración continua para tener una logística de recorrido automática a cada vehículo de la empresa y de esta manera mejorar la parte de transporte en la llegada a tiempo de los clientes, y de esta manera dar respuesta oportuna a los clientes cuando presenten quejas o reclamos

- **Plan de materiales:** se recomienda (mejorar el software actual) que es una herramienta especializada para generar un plan de materiales que incluya todos los cambios y condiciones en el futuro.

SISTEMAS INFORMACIÓN: Se recomienda mejorar la parte de:


- **Transaccionales:** Adquirir un Software de gestión integrada (ERP) para que tenga la cadena de abastos extendida a proveedores y cliente.
- **Actualización/Autorización de información:** Utilizar tecnologías que tengan integración de la información, para actualización por cambio neto, disparo por excepción, mecanismos como código de barras, radiofrecuencia, GPS, EDI, etc. lo cual permite que no exista un retraso en la empresa.
- **Decisiones, Soporte y Sistemas (DSS):** Mejorar la página Web Publisher con accesos controlados en donde se mejore la base de datos corporativa que se caracteriza por integrar y depurar información de una o más fuentes distintas para mejorar la DSS

ORGANIZACION/INTEGRACIÓN: La empresa debe avanzar en:

- **Flexibilidad y Capacitación de ruta de la cadena:** La compañía debe crear políticas y procesos inter-funcionales a lo largo de toda la cadena para proveer visibilidad a través de medidores globales formales para los indicadores claves de desempeño y flexibilizar en capacitaciones a beneficios generados por las nuevas condiciones que se presenten para la empresa.
- **Capacitación / educación:** La empresa debe definir un programa formal de capacitación permanenteal personal que labora en la compañía sobre SupplyChain Management orientada a procesos.
- **Kpi's (indicadores claves de desempeño):** La empresa debe medir por indicadores todos los procesos de todas las areas que controla la empresa así como los que impacta.

PRÁCTICAS OPERATIVAS: La empresa desarrollar ascensos en:

- **Servicio diferenciado:** La empresa debe mejorar en la consecución de grupos especializados orientados al proceso de servicio, que tengan empowerment, recursos, herramientas e infraestructura que garantiza operativizar esto en forma diferenciada. para resolver necesidades de su procesoy contar con
- **Simplificación de cadena:** La empresa debe contar con especialistas en el proceso y gente preparada en conceptos de Supply Chain management y enfoque a procesos, para tener una mejora continua.

- 
- **Optimización del tiempo de ciclo:** La empresa debe incorporar el tiempo de ciclo de todos los elementos del Supply Chain desde proveedores hasta clientes.
 - **Almacenaje:** La empresa debe tener disposición de espacio de los almacenes para cubrir las necesidades de los proveedores y además tener unas reservas previniendo futura demandas de pedidos, y tener almacenes en diferentes puntos de ventas en diferentes ciudades para agilizar los pedidos de las demandas, teniendo en cuenta la administración de la frescura (Stock Locator, FIFO, etc.), tiene WMS, hay KPIs de productividad del personal por área específica, equipos de trabajo alineados a los procesos del almacén, indicadores visuales, etc

2. NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL “MODELO REFERENCIAL EN LOGISTICA”

Basado los instrumentos en el proceso de diagnóstico (investigación), realizado al personal de Klaren's, se obtiene como resultado las siguientes estrategias en logística.

2.1 Diseño del sistema logístico

Proponemos un modelo integral de gestión logística para elevar la competitividad en el mercado basado en información secundaria la cual nos permite tener y aplicar soluciones integrales basándonos en una metodología de investigación y tamaño de la muestra disponible esto no llevó a enfocarnos un sistema para las siguientes áreas:

- **Inventario:**Enfocarnos en esta área nos brinda alternativas de mejoramientos para determinar los modelos cuantitativos, es decir podríamos predecir lo que sucederá con las ventas existentes de los productos de su empresa y podríamos determinar el pronóstico de la demanda mediante el método de series de tiempo como lo el promedio simple con un enfoque multifuncional.
- **Almacén:** Generar las buenas prácticas para administrar y controlar la materia prima es un desafío, por ello debemos lograr este crear objetivos de calidad, existen normas elementales que los productores, industriales o manipuladores de alimentos deben adoptar
- **Producción:** Nuestro objetivo es trabajar bajo un programa maestro de la producción láctea la cual tendrá que satisfacer los requerimientos del mercado/cliente en tiempo, cantidad y calidad. Es necesario identificar las herramientas necesarias y factibles de mejora continua de aplicación en el proceso de transformación de bienes y del inventario en proceso
- **Distribución** una alta capacidad de respuesta al cliente al más bajo costo es el objetivo de esta área; esto implica crear valor en la cadena de suministro a través de la optimización del nivel de inventario de producto terminado, así como de tiempo en la transportación y entrega del mismo.

El cliente interno es un miembro que se encuentra en la misma organización que recibe el resultado de un proceso anterior llevado a cabo en la misma organización y que a su vez es proveedor interno del siguiente proceso; aquí es donde se concibe la integración de la logística interna.

Los proveedores externos son las empresas que suministran los insumos a la organización para que ésta desarrolle sus negocios; por su parte, el cliente externo es aquel socio estratégico ajeno a la organización que puede adquirir los bienes de la empresa ya que tiene más opciones para elegir al mejor proveedor. Por lo tanto, la organización debe realizar esfuerzos continuos para captar y fidelizar relaciones a largo plazo con él, pero para que esto suceda también es necesario realizar una exhaustiva evaluación y selección de proveedores externos que garantice el abastecimiento oportuno de insumos de calidad para lograr la satisfacción de los clientes internos y externos. Este

proceso da origen a la logística externa; sin embargo, para que la logística externa sea eficiente es necesario que primero funcione la logística interna

El núcleo del modelo es el flujo sincronizado de información de clientes de la empresa a proveedores y viceversa; es decir, la demanda que da inicio en el nodo superior del octaedro (clientes externos) y la oferta en el nodo inferior (proveedores externos) del mismo. Los flujos de información y productos a partir del núcleo generan la demanda pronosticada a través de las ventas históricas y el abastecimiento de los materiales necesarios en el tiempo y lugar indicado con un enfoque justo a tiempo.

Estos a su vez son el soporte para dar inicio a la planeación de las cuatro áreas principales del modelo que, al mismo tiempo, se interrelacionarán, planearán y controlarán como una unidad para que impacten directamente en el nivel de servicio al cliente de la empresa mediante los flujos de información y productos del sistema. La principal característica del modelo es que debe ser lo suficientemente capaz de compartir la información clave entre todos los miembros de la cadena de suministro (de proveedores internos/externos a clientes internos/externos) para reducir la incertidumbre de la misma, puesto que las decisiones que se tomen en cualquier vértice del octaedro tendrán impacto en todos los demás.

Un sistema híbrido de control de producción empujar/jalar que opera de forma adecuada y continua combinando las ventajas de ambos sistemas puede alcanzar un mayor grado de efectividad. Los sistemas de empujar se definen comúnmente con el pronóstico de la demanda para la planificación de los materiales. Los sistemas jalar son aquellos en los que las cantidades de pedido se determinan sobre la base de la demanda

El proceso de jalar en la cadena se realiza en respuesta a la demanda real del cliente; se debe

Las dimensiones o factores que se han identificado para dar respuesta a la estructura del modelo conceptual de gestión logística para Pyme son: compras, abastecimiento de materiales, producción, distribución, servicio al cliente y, por último, flujo de información (anexo 1). Cada una de estas dimensiones está conformada por variables (preguntas de la encuesta), mismas que se verifican si son las correctas mediante el análisis factorial

2.2 Proponer programas de capacitación y entrenamiento.

De acuerdo al análisis realizado encontramos varias oportunidades de mejoramiento en procesos en la de distribución logística pero el desfalco en cuanto a conocimiento lo encontramos en la organización, e integración, Con un puntaje de calificación de 5 dentro de un rango del 1 – 10. Por lo que se debe fortalecer tres puntos que son estratégicos para un sistema de información como son las Transaccionales, Actualización/Autorización de información y DSS (Decisiones, Soporte y Sistemas).

Diseñamos el siguiente plan de capacitaciones:

1. Se divide en tres grupos el personal a capacitar como son: el primer grupo lo integran los cargos directivos con el fin de retroalimentar, a sus subordinados. El segundo grupo a capacitar es el de los operarios y por ultimo todo personal nuevo que vaya entrando a la empresa debe estar capacitado con el Supply Chain.
2. Método de capacitación será teórico practica se utilizaran módulos prácticos o libros especializados basados en información probada en otro países que muestren las tendencias internacionales en logística en encuentros científicos y técnicos de investigaciones que sean recientes.
3. Duración de las capacitaciones serán de 32 horas teóricas 6 horas prácticas y 2 horas evaluativas.
4. Los costos de las capacitaciones será asumido en su totalidad por la empresa.

Esto permitirá nivelarnos en la aplicación de los procesos del Supply Chain y optimizar los recursos existentes y tener más rentabilidad en el negocio.

2.3 Tomar decisiones con respecto a cada uno de los elementos del Modelo Referencial

Para todo proceso de administración exitosa en una cadena de suministro es necesario tomar decisiones relacionadas que involucren todo lo relacionado con el flujo de información, productos y servicios por ellos, para el proceso inicial y fuente de los procesos que integran la cadena de suministros de la empresa Klaren's es necesario la elaboración del presupuesto y la sincronización de la operaciones logísticas de la empresa. Esto determinara la cantidad a comprar a los proveedores y las ventas esperadas durante el año. Adicionalmente se adoptaran las siguientes medidas

- El estudio del sistema de inventarios adoptado por la empresa, se abordará integralmente desde la decisión de la generación de la orden de compra, siguiendo cada uno de los eslabones de la cadena de suministros.
- Se analizarán las oportunidades de mejora encausadas al objetivo final de la sincronización de la cadena de suministros de la empresa y en consecuencia a la disminución de la demanda insatisfecha.
- La política general de inventarios propuestos por este grupo colaborativo es velar por el abastecimiento óptimo de las bodegas de la empresa Klarens, enfocado a mejorar la capacidad de respuesta de cada bodega ante la variabilidad de la demanda. De esta forma, el modelo propuesto definirá un inventario de seguridad para cada referencia en cada bodega de consumo de la empresa. Al definir el modelo de inventario de acuerdo a los requerimientos de mercancía en las bodegas regionales, se contemplan todos los procesos de la cadena de suministros; de esta forma, las decisiones derivadas de la implantación del modelo, están enfocadas a asegurar la

comercialización de la mercancía y en consecuencia, garantizar y aumentar los niveles de servicio.

- El modelo de inventarios propuesto también contemplará las restricciones financieras de la cadena de suministros, identificadas por la carencia de disponible de efectivo para el cumplimiento de las obligaciones con proveedores del exterior y para el proceso de nacionalización de la mercancía. El modelo se ajustará efectivamente a estas restricciones, al integrar en su elaboración, la variabilidad en los tiempos de despacho y nacionalización.

La formulación de la política tiene como objetivo disponer de la mercancía en la cantidad y en el lugar requerido, teniendo en cuenta las restricciones financieras presentes en la cadena.

2.4 Construir un CONCEPTO MODERNO SOBRE LOGISTICA, EN ENTORNOS DE SUPPLY CHAIN MANAGEMENT.

Partiendo de la base que la logística es y serán todas las actividades para establecer planes de mover y aprovisionar todas las acciones dependientes en una cadena de suministros, garantizando las actividades de diseño y dirección de los flujos de material informativo y financiero. Queremos incorporar nuevas acciones basadas en herramientas tecnológicas y técnicas de procesos de negocios que contribuyen a que esta acción (logística) tenga un valor agregado y el resultado debe ser la proporción que se genera entre los beneficios obtenidos y los recursos utilizados para obtenerlos.

Este nuevo concepto para que quede debidamente enmarcado en un entorno de SCM, debe cumplir con ciertos criterios descritos a continuación

- Flujo del valor del producto-servicio: En este punto vamos a evidenciar toda la cadena de valor agregado desde el proveedor de materias primas hacia los consumidores finales. El valor del producto se incrementa a través de modificaciones físicas, envasado, proximidad física al mercado, adaptación del producto al consumidor, servicio de soporte en ventas y posventa y otras actividades que incrementan la "deseabilidad" del producto desde el punto de vista de los consumidores finales.
- Flujo del posicionamiento en el mercado: para este flujo tendremos información concerniente a las ventas y al uso del producto, que facilita la planeación de la cadena de suministros. Por ejemplo, requerimientos de adaptación del producto al cliente, datos del punto de venta, consumos a nivel de consumidor final y status de inventario de almacenes
- Flujo de información: Este es un punto clave dentro de la cadena de valor ya que constituye la información real y clave para el intercambio bidireccional de datos de transacciones y status de inventario entre actores/socios en la cadena de suministros. el margen de error en esta etapa del flujo debe ser tendiente a 0.
- Flujo de Efectivo: por último este flujo va encaminado a las actividades de valor agregado, aunque en situaciones que involucran promociones y

rebajas fluye en la misma dirección que los productos. La velocidad del flujo de efectivo y el nivel de la utilización de activos son básicos para el desempeño logístico.

AVANCE 3 PROYECTO FINAL

1. El grupo, teniendo en cuenta el producto escogido, y con base en los datos obtenidos de los últimos 12 meses del 2015, deben realizar los siguientes cálculos para el primer mes del 2016:

Pronostico de la demanda

PRONOSTICO PARA LOS ULTIMOS 6 MESES	
X	Y
1	20.005
2	21.546
3	19.310
4	24.035
5	22.009
6	23.704
7	21.245
8	26.442
9	24.214
10	26.078
11	26.269
12	26.873
13	27.711

Cantidad optima: Ejercicio resuelto en Excel
 Cantidad mínima: Ejercicio resuelto en Excel
 Cantidad máxima: Ejercicio resuelto en Excel
 Inventario de seguridad: Ejercicio resuelto en Excel
 Inventario de seguridad SS

$$Ks * Sig * L^{1/2} + L * L^{1/2} * D / 360$$

Sig Desviación típica de la demanda diaria
 L Ciclo de gestión de un pedido días
 Ks coeficiente de seguridad
 D Demanda/anual

Sig 654,824298 [valor totalizado_corroborar](#)
 Ks 2 Se desea tener más de un 97% de



cubrimiento del consumo
valor totalizado_corroborar

L 224
D 281652,8757

SS= 31310,45385

Cantidad Máxima

$E \text{ maxima} = SS + Q$

Punto de pedido

$$PP = SS + (L * D / 360)$$

N	206561,1321
SS	31310,45385
L	224
D	281652,8757

Rotaci3n: Ejercicio resuelto en Excel

Duraci3n del ciclo

Número de pedidos al año

Valorizado del inventario

2. El grupo, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la aplicaci3n del Modelo Referencial en Logística, y concretamente en los siguientes elementos del modelo:

- a. Tecnología de Almacenaje
- b. Tecnología de Manipulaci3n
- c. Tecnología de Transporte Interno

Debe elaborar una propuesta de mejora para la empresa objeto de estudio.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

KLAREN'S es una empresa que el 2 de enero de 1985 inicio operaciones la planta, después de haberse organizado y consolidado por iniciativa del Capitán Manuel Gutiérrez Murillo, la sociedad LÁCTEOS DEL CESAR LTDA, para satisfacer una necesidad latente en aquel entonces, LA LECHE PASTEURIZADA HOMOGENIZADA, con una producción de tan solo 500 Lt diarios, esta empresa comenzó a atender el mercado urbano de Valledupar, el cual aceptó masivamente su producto estimulando así su crecimiento. De la mano de Valledupar, y con sus dirigentes iniciales, esta empresa fijo sus primeros objetivos en garantizar la calidad de cada uno de sus productos, que fueron ocupando su merecido espacio en el naciente mercado de Valledupar, hasta ganar la reputación de la que goza hoy en día, y que le ha permitido incursionar los más exigentes mercados Nacionales.

Hace ya 24 años que por iniciativa privada se dio inicio a esta empresa que hoy día es símbolo de calidad y orgullo de los Vallenatos, pues gracias a su empuje y dedicación por el mejoramiento continuo, se ha ganado el calificativo de EMBAJADORA VALLENATA, en los mercados del interior del país y más específicamente por la calidad de su SUERO, este último con la ventaja de ser el único suero "sour cream" elaborado técnicamente, pasteurizado y con cultivos lácticos específicos adicionados. Su compromiso con Valledupar, que inicialmente fue la de garantizar el oportuno y adecuado suministro de leche pasteurizada, se ha convertido hoy en día mucho más, es el símbolo de la calidad Vallenata, es el símbolo del empuje de su gente, es la búsqueda del mejoramiento, es sinónimo de productos naturales y buena nutrición, de garantía y cumplimiento, fuente generadora de empleo permanente, de desarrollo personal y profesional de sus empleados y beneficio social para Valledupar.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál sería el plan de mejoramiento adecuado para la empresa KLAREN'S?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- ✓ Diseñar y ejecutar un plan de mejoramiento en las áreas de tecnología de manipulación, tecnología de almacenaje para la empresa Klaren´s.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

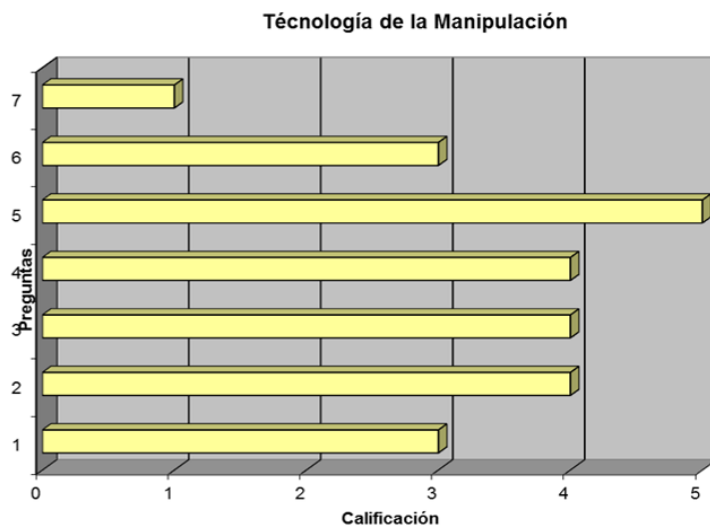
- ✓ Realizar el diagnóstico en las áreas tecnología de manipulación, tecnología de almacenaje de la empresa Klaren´s.
- ✓ Formular el plan de mejoramiento para las áreas tecnología de manipulación, tecnología de almacenaje de la empresa Klaren´s.
- ✓ Implementar el plan de mejoramiento en la tecnología de manipulación, tecnología de almacenaje de la empresa Klaren´s.

DIAGNOSTICO FORMULACION E IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO EN AREA TENOLOGIA MANIPULACION

ÁREA MANIPULACION

A continuación se presenta el diagnóstico en el área tecnología de manipulación realizado con la ayuda de los empresarios, así como las estrategias que se recomiendan.

DIAGNOSTICO



En este modelo referencial de la logística, la empresa a pesar de contar con un personal altamente calificado como lo demuestra la variable 5, para realizar las actividades que demanda la tecnología de manipulación, posee en pocas ocasiones atrasos en diferentes actividades como producción, aprovisionamiento y distribución, como se observa en el resultado obtenido en la variable 1, la empresa maneja la operación de cargue y descargue en almacenes, el transporte y en procesos internos de la fábrica una combinación manual y mecanizada, seguramente esta variable 1 combinada con la variable 6 que hace referencia a que muchos no todos los trabajadores han recibido capacitación y la variable 7 que no existe un plan de capacitación, son las posibles causas de que este modelo no tenga una excelente ejecución en la empresa.

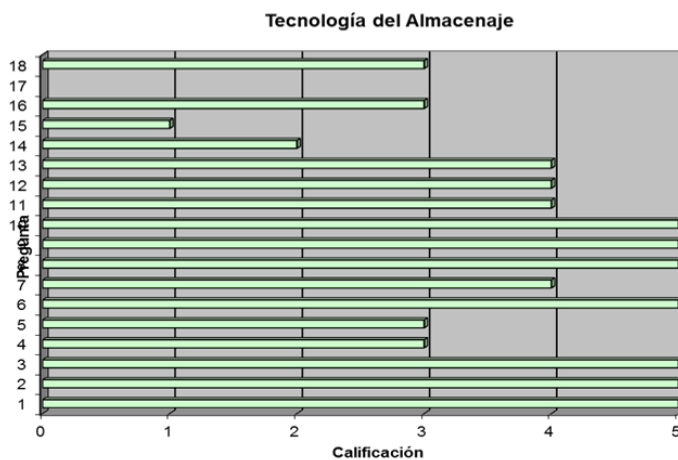
PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo a los hallazgos del diagnóstico, se plantean las siguientes estrategias para que con su aplicación se pueda ayudar a contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización:

- Obtener el compromiso de la alta dirección ya que el plan de mejoramiento debe empezarse desde los altos directivos puesto que son los encargados de darle la fuerza y el compromiso a este proceso.

- Manejar plan presupuestal anual para inversión tecnológica, modernización de procesos y equipos.
- Asegurar la participación en equipos de los empleados.
- Conseguir la participación individual
- Capacitar y desarrollar programas, cursos y toda actividad que vaya en función del mejoramiento de los conocimientos del personal.
- Definir un proceso para la selección del personal.
- Ampliar el capital humano

DIAGNOSTICO FORMULACION E IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO EN AREA TENOLOGIA ALMACENAJE



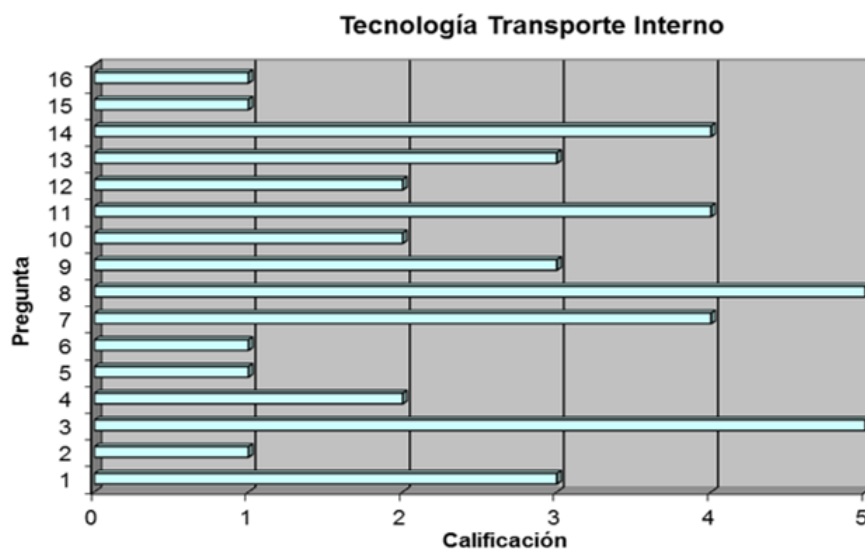
En la tecnología de almacenaje en su mayoría se resaltan aspectos positivos, así como se resalta en la variable 3 donde el despacho del almacén se consideran que es bastante ágil, rápido y con buen grado de cumplimiento de los pedidos en las empresas que lo conforman el Supply Chain, este despacho es altamente eficiente, confirmado en la variable 6 donde también la organización interna de los almacenes es altamente eficiente y permite una buena conservación de los productos, fácil localización, buena rotación de los productos, fácil conteo, fácil acceso, fácil manipulación y con buen orden interno. También existe una amplia utilización de medios auxiliares para la manipulación de cargas detectado en la variable 8.

Por otra parte encontramos una variable que requiere de una atención inmediata, correspondiente al punto 14, ya que la cantidad del personal existente en la gestión y operación del almacenaje es totalmente insuficiente al volumen de actividad existente.

PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo a los hallazgos del diagnóstico, se plantean las siguientes estrategias para que con su aplicación se pueda ayudar a contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización:

- Asegurar que los procesos sigan siendo eficientes.
- Diseñar estrategias que permitan el fortalecimiento y mejor desempeño en dicha área.
- Capacitar y desarrollar programas, cursos y toda actividad que vaya en función del mejoramiento de los conocimientos del personal.
- Revisión de la carga laboral en los puestos de trabajo, para inclusión de nuevo personal.



En este método referencial de la logística, es donde se muestran las mayores falencias presentas la empresa, deficiencia informática, pésimo estado del transporte, la centralización y dependencia, personal con poca capacitación más no habilidades, personal insuficiente, demoras en suministros a otras áreas etc., aunque se muestran muchas falencias el proceso ha seguido marchando bien, pero lo que se quiere es llegar a la excelencia.

PLAN DE MEJORAMIENTO

En aras de potencializar la fortaleza de Klarens nos podemos referir a cubrir sus necesidades proponiendo:

- Modernización de los sistemas, apuntar a que la empresa se modernice en muchos procesos, innovaciones tecnológicas e informáticas.
- Establecer estándares que permitan acciones autónomas en casos especiales y necesarios para la gestión de transporte, entregados, socializados y oficializados dentro de los gestores internos como alternos en materia de transporte.
- Para el garantizar el estado técnico de transporte, De manera oficial y con previo estudio y organización de la información respectiva, se debe: Realizar revisión de ingreso, Revisiones periódicas del estado técnico, Mantenimiento periódico programado, con información previamente sistematizada.
- La base de datos debe contener información sobre la vida útil de las unidades.
- Creación de la certificación a vehículos revisados y aprobados.
- Creación del programa de capacitación y actualización periódica de datos del personal y de la capacitación.
- Manejo de presupuestos anuales para inversión en tecnología, equipos, maquinaria, personal e infraestructura.

DOFA DE KLARENS

	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMAENAZAS
TECNOLOGÍA DE MANIPULACION	<ul style="list-style-type: none"> -No se cuenta con un programa de capacitación del personal. -Falta de tecnología en el proceso. -Generación de interferencias con otras actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> -Desarrollar al personal para el mejoramiento continuo del proceso. -Incurrir en las nuevas tecnologías. -Correcto funcionamiento de áreas y actividades en busca de la excelencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Recurso humano ideal frente al trabajo requerido. Estabilidad en el proceso y con otras actividades. -Cumplimiento con las otras áreas o actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> -Otras empresas con un mejor desarrollo en este proceso. -No cumplir con las expectativas de un cliente. -Generación de atrasos en otras áreas o actividades por el personal o por falta de medios.
TENOLOGIA DE ALMACENAJE	<ul style="list-style-type: none"> -No se cuenta con un programa de capacitación del personal. -Falta de personal - Falta de nueva tecnología. - falta de desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> -Fortalecer el conocimiento del personal. -Vinculación de más personal en las actividades. -Innovaciones tecnológicas. -Ampliar instalaciones para aumento de stock. 	<ul style="list-style-type: none"> -Personal idóneo para el desarrollo de actividades. Aprovechamiento de los recursos disponibles. -Excelente rotación de productos. - Seguridad en las actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fatiga laboral en el personal. -Interrupción del normal funcionamiento o de las actividades. - Perdidas en materia prima, productos y en confiabilidad.
TECNOLOGIA DE TRANSPORTE INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> -Sin programa de capacitación del personal establecido. - Falta de identificación de cargas de productos y materiales. -Medios de transporte en mal estado. -Operación manual de las actividades. -Insuficiente personal para realizar las actividades 	<ul style="list-style-type: none"> -Modernización de equipos y sistema. - Implementación de técnicas para mantener la confiabilidad de los medios de transporte. -Vincular personal para el mejor desarrollo de las actividades. -Realizar estudios para mejoras en las actividades 	<ul style="list-style-type: none"> - Muy buen sistema de seguridad. -Personal capacitado para las actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> -Demoras para otras actividades. -Perdidas por atrasos a clientes. -Disminución de la confiabilidad de la empresa. -Fatiga laboral en el personal.

3. El grupo debe elaborar una propuesta relacionada con la estrategia de aprovisionamiento, que incluya el proceso de selección de proveedores, incluyendo una aplicación en Excel que me permita el proceso de decisión para la selección de proveedores.

Como mencionamos en el trabajo anterior vamos a trabajar en un modelo integral de gestión logística para elevar la competitividad en el mercado basado en información secundaria la cual nos permite tener y aplicar soluciones integrales basándonos en una metodología de investigación y tamaño de la muestra disponible esto no llevó a enfocarnos un sistema para las siguientes áreas: Inventario, Almacén, Producción y Distribución.

Es relevante mencionar que la gestión de proveedores es un elemento vital en la administración moderna de las organizaciones, sobre todo si se considera que a partir de la calidad de las entradas se puede garantizar la calidad de las salidas. Es por ello que se hace necesario que los gerentes encargados del aprovisionamiento tengan herramientas que les permitan tomar decisiones ágilmente, y en la medida de lo posible, que sean objetivas y fáciles de usar.

Frente a la gestión de proveedores, la norma ISO 9001 establece que: "La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse criterios para la selección, evaluación y reevaluación. Precisamente, estos criterios generan cierta complejidad al proceso, puesto que su carácter en la mayoría de los casos es eminentemente subjetivo, de ahí que se produzcan diferencias significativas en la calificación de un proveedor, lo cual depende de quien esté realizando la evaluación-

La propuesta consolidada por el grupo colaborativo aplicada a la empresa Klarens involucra a los proveedores y los enmarca en el ciclo PHVA el cual generan acciones que nos ayudan a escoger el mejor proveedor cuando se tienen varias alternativas. Este mismo ciclo nos permite:

- ❖ Tener definidas claramente las especificaciones y características de calidad que el proveedor debe ofrecer con sus productos y servicios.
- ❖ Realizar un diagnóstico del sistema de gestión de calidad del proveedor, que le permita a la empresa cliente hacer un seguimiento a la mejora del mismo.
- ❖ Evaluar el cumplimiento del proveedor de las especificaciones y características de calidad pactadas al inicio de la negociación.
- ❖ Decidir certificar un proveedor o terminar negociaciones con él evaluando desempeño y compromiso con la mejora de su sistema

La aplicación de la metodología PHVA debe estar soportada por un estándar de criterios que permita al grupo decisor hacer las comparaciones requeridas por la metodología; estos criterios deben estar alienados con la necesidad de la empresa. Mencionamos algunos de ellos: Criterio de situación de la empresa, Criterio de desempeño de producto, Criterio de desempeño de servicio y Criterio de costo.

La empresa Lácteos del Cesar - Klaren's, se proveen de materia prima como la leche de pequeños y medianos proveedores de la región para asegurar su funcionamiento ya que, a partir de su obtención podrá comenzar el proceso de elaboración de productos lácteos los cuales se obtienen resultados de producto elaborados como el yogurt.

Podemos decir que como estrategia de aprovisionamiento Lácteos del Cesar con su producto Klaren's es como el conjunto de operaciones orientadas a la adquisición de la materia prima necesaria para la actividad de la empresa, así como su almacenaje, a la espera de que arranque el proceso de producción o comercialización. Así, que el objetivo del proceso del aprovisionamiento es suministrar al departamento de producción la materia prima necesaria y al departamento de ventas los productos o elaboración final del yogurt para que sea comercializado.

También debemos tener en cuenta los siguientes aspectos del producto a comercializar como son:

- ✓ Elaborar una adecuada selección de proveedores analizando sus principios como la calidad, el precio o el plazo de entrega.
- ✓ Contar con almacenes donde guardar y tener organizadas las existencias de los productos.
- ✓ Crear un sistema eficaz de gestión de inventarios para llevar un control de existencias y determinar el ritmo de pedidos.

Para estos aspectos podemos decir que tenemos un ciclo de aprovisionamiento ya que empezando al momento en que se realiza la compra de materia primas a los proveedores de la región hasta que el producto terminado que debe ser de calidad y vendido a los clientes.

PROCESO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES



AVANCE 4 PROYECTO FINAL

1. El grupo debe elaborar un cuadro comparativo donde presenten las ventajas y desventajas para el transporte de sus productos, si lo realizan:

- In House (con flota propia)
- Contratando transportadores de acuerdo a cada necesidad
- Outsourcing de transporte

CUADRO COMPARATIVO			
Tipos de transporte	IN HOUSE (CON FLOTA PROPIA)	CONTRATANDO TRANSPORTADORES DE ACUERDO A CADA NECESIDAD	OUTSOURCING DE TRANSPORTE
Ventajas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Autonomía para realizar los envíos que queramos, cuando queramos. 2. Aprovechamiento del servicio para otras funciones (distribución, reparaciones, etc.) 3. Contención de gastos a medio-largo plazo. 4. Selección en la hora de la entrega. 5. Los tiempos del proceso están muy definidos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si tus cargas no son regulares. 2. Puedes acogerte a diversas ofertas que lanzan las empresas. 3. Solamente pagarás el servicio que demandes. 4. Precios económicos por la “guerra de tarifas” entre empresas. 5. Puedes seleccionar entre varias empresas, eligiendo la que mejor se amolde a tus necesidades. 6. Cubren el territorio nacional y destinos internacionales. 	<p>Mejoran ventas: Reducción del ciclo de las ordenes Mejoras de las entregas a tiempo y en el llenado de ordenes</p> <p>Reducción de costos y gastos: Reducciones de gastos logísticos Reducciones de gastos en tecnología Mejoras de productividades</p> <p>Mejoras de la utilización de capital: Reducción de inventarios Reducción de activos logísticos Reducciones del ciclo del tiempo cash-to-cash La empresa se puede enfocar en lo fundamental: Su negocio, No hay desembolsos de capital, se puede usar en otras áreas del negocio. Rápido acceso a capacidades de SupplyChain de excelencia (trazabilidad, lotes). Mejora del servicio a sus clientes. Reducción de costos</p>

			operativos Única infraestructura de TI (visibilidad de tracking e inventarios) Supply Chain flexible, global, regional.
Desventajas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Necesidades por debajo del servicio adquirido. 2. Obligación de contratar personal que se dedique al reparto. 3. Exigencia de realizar envíos regularmente. 4. Problemas a la hora de rentabilizar el servicio. 5. Dificultad para evaluar la flota que realmente necesitamos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dificultad en detectar la empresa que satisfaga tus exigencias. 2. Falta de información sobre los servicios que ofrecen. 3. Conseguir el servicio que necesitas. 4. Posibles problemas de pérdidas, retrasos, deterioro, etcétera. 	<p>La logística es el corebusiness de la empresa.</p> <p>La logística es muy importante en el modelo de negocio.</p> <p>La tercerización no logra ahorros de costos o mejoras del servicio.</p> <p>Reducción del control de la función y procesos logísticos.</p>

2. El grupo debe describir cómo se lleva a cabo el proceso de Aprovisionamiento de los Insumos y de distribución de los productos en la empresa, incluyendo los diferentes modos y medios de transporte utilizados, y presentar una propuesta de mejora, apoyados adicionalmente en el los resultado obtenido en la aplicación del Modelo Referencial en Logística, y concretamente en el elemento del modelo: a. Tecnología de Transporte Externo

APROVISIONAMIENTO DE INSUMOS

Proveedores de Leche	Modos y medios de transportes utilizados.	Proveedores de otros ingredientes e Insumos	Modos y medios de transportes utilizados.
<p>Ganaderos de la Paz Ganaderos de Codazzi Ganaderos de Aguachica Ganaderos de Bosconia Ganaderos de Chimichagua Ganaderos de la Guajira Ganaderos del Magdalena Ganaderos de Bolívar Ganaderos de Norte de Santander</p>	<p>Se utiliza el medio de transporte de Carretera La empresa aprovechando su posición solo utiliza proveedores para abastecerse de su materia prima primordial que es la leche, la empresa aunque tiene camiones cisterna, no realiza búsqueda donde los proveedores, solo en casos especiales. Todos los proveedores de leche manejan su sistema de transporte, ellos diariamente envían sus camiones furgón o cisterna para trayectos largos para conservar las condiciones ideales de la leche, como también camionetas de estaca o platón según la carga a transportar y el terreno por el que deben cruzar a la planta para que se realice el proceso de recolección de leche, en algunos casos que tengan algún inconveniente de transporte la empresa envía sus camiones a realizar la recolección de la leche, los proveedores son de vital importancia para Klaren's.</p>	<p>Preservantes: Insuquímicos Colombia SAS Azúcar: Ingenio Manuelita Conservantes: Plásticos: Plastiline S.A. Empaques: Darplas Ltda.- Prepac Colombia Pulpafruit Sal: Refisal Limpieza y desinfección Cocina Papelería</p>	<p>Se utiliza los medios de transportes de Carretera – Aéreo Multimodal. Muchos de estos proveedores de Klaren's tienen sus sedes en la capital del país y lugares aledaños, estos envían sus mercancías vía aérea y luego empresas de entregas de mercancía hacen el traslado hacia la empresa. También tenemos proveedores en la capital del país y lugares aledaños que envían sus productos con su propio sistema de transporte. Otros proveedores cerca a la empresa entregan los insumos o ingredientes con transporte propio o lo hacen por medio de transportes especializados.</p>

DISTRIBUCION DE LOS PRODUCTOS EN LA EMPRESA

<p>Clientes de Primer, Segundo y Tercer Nivel dentro del departamento y aledaños.</p>	<p>Clientes de Primer, Segundo y Tercer Nivel departamentos de la Costa y Santander.</p>	<p>Clientes de Primer, Segundo y Tercer Nivel departamentos de Antioquia.</p>
<p>Se utiliza el medio de transporte de Carretera.</p> <p>La empresa por medio de sus camiones de furgón refrigerado, llevan sus productos terminados a estos clientes sin la utilización de intermediarios.</p> <p>Cuando las condiciones de acceso son demasiado malas, la empresa realiza el transporte de los productos en camionetas de platón o estacas, con un sistema de refrigeración adecuado, pueden ser neveras, se llevan los productos aprovechando que no es mucha la cantidad del mismo.</p>	<p>Se utiliza el medio de transporte de Carretera.</p> <p>La empresa dependiendo la cercanía del departamento la empresa opta en la mayoría de las ocasiones en enviar sus productos por medio de su sistema de transporte camiones de furgón refrigerado para mantener las condiciones ideales de los productos.</p> <p>Cuando los departamentos están alejados la empresa envía sus productos por medio de transporte especializado, debido a que un viaje largo afectaría la distribución en otras zonas si no se cuenta con los camiones necesarios.</p>	<p>Se utiliza los medios de transportes de Carretera – Aéreo Multimodal.</p> <p>Aunque es en pocas ocasiones pero se utiliza el envío de productos a esta parte del país por medio aéreo y luego una empresa especializada lo distribuye a los clientes, esto sucede cuando las vías están colapsadas y no hay otra forma.</p> <p>En la mayoría de veces la empresa envía sus productos a esta parte del país por transporte especializado.</p>

El sistema de aprovisionamiento involucra al proveedor con al cedan de suministro haciendo referencia a todas las actividades encargadas de poner a disposición de la producción los elementos y materiales que ha solicitado para cumplir sus planes y programas.

En la empresa Klaren's En la planta de producción ubicada en Valledupar tienen capacidad para almacenar 220 mil litros de leche al día, pero regularmente almacenan 60 mil litros. En esta empresa trabajan 291 personas y además, cuentan con 13 pasantes. Preocupados por la calidad y presentación de sus productos, Klaren's se encuentra en un proceso de reestructuración e inversión en máquinas como tajadoras, embotelladoras y trabajando para tener envases anticlapso.

Klaren's y Coolesar serían las únicas empresas en el municipio que tendrían en el mediano plazo la capacidad de proyectarse a nivel internacional. Pero antes de lograrlo es necesario que sus productos obtengan admisibilidad sanitaria.



Lugar: Planta de producción de Klaren's.



Lugar: Planta de producción de Klaren's.

PROPUESTA DE MEJORA

Analizamos los procesos actuales y proponemos nuevas estrategias de aprovisionamiento con el fin de mejorar el rendimiento de la cadena de suministro. Se debe hacer énfasis y afianzar los criterios en las siguientes características de la cadena de aprovisionamiento:

- ❖ Mejorar la precisión de la previsión de la demanda por medio de métodos avanzados.
- ❖ Seleccionar modelos de inventario apropiados mediante simulación y optimización.
- ❖ Analizar el impacto de distintas políticas de inventario sobre los procesos de la cadena de suministro.
- ❖ Tipo de suministro (centralizado / regionalizado).
- ❖ Elección de estrategias de suministro (envío directo, flujo stock, etc.).
- ❖ Selección de política de suministro con consideraciones de retail (Shelfconnectedsupplychain).

Para mejorar la gestión de transporte, se deben crear estrategias de colaboración con las transportadoras, establecer alianzas estratégicas con las transportadoras que han demostrado estabilidad en el periodo estudiado, así mismo, desarrollar un esquema de bonificación con los transportadores basado en la fidelidad y la calidad de las entregas, ya que como se ha mencionado anteriormente, estos juegan un papel importante en la percepción y calidad del servicio percibido por los clientes.

La propiedad de un producto debe transferirse de alguna manera del individuo u organización que lo elaboró al consumidor que lo necesita. Los bienes deben además ser transportados físicamente de donde se producen a donde se necesitan. Normalmente las entidades denominadas intermediarios realizan las funciones de promoción, distribución y venta final.

OTRAS RECOMENDACIONES

Los productos lácteos son alimentos que sin lugar a dudas contienen riquezas nutricionales, aportan significativamente al crecimiento del ser humano y al cuidado del sistema digestivo; por esta razón, se debe tratar siempre de forma meticulosa buscando conservar en todo momento las cualidades que le son propias y que lo han convertido en un referente obligado de la canasta familiar.

Uno de los puntos a tener en cuenta para conservar las principales características y valores nutritivos de los alimentos lácteos, es la cadena de frío mediante la cual se busca mantener la temperatura controlada durante la producción, transporte, almacenamiento, venta e incluso hasta que llega a los hogares del consumidor final

“Las normas colombianas exigen entregar un producto que asegure la satisfacción y credibilidad de los consumidores de una marca, por esta razón es importante que al hacer mercado compren este tipo de productos al final del recorrido. Por ejemplo, un yogurt conserva sus valores nutricionales dos horas sin estar refrigerado, después de este tiempo empiezan a cambiar sus propiedades y no cumplirían con su valor”

De acuerdo con Proexport, la entidad del Gobierno Nacional de Colombia encargada de la promoción de turismo, inversión y exportaciones, entre los principales factores claves que se encuentran para cumplir con éxito la cadena de frío, están: la medición permanente y control de la temperatura, el almacenamiento, el transporte, la tecnología de información, la reglamentación legal, la capacitación y los operadores logísticos.

Intermediarios

Es una empresa lucrativa que da servicios relacionados directamente con la venta y/o compra de un producto, al fluir éste del fabricante al consumidor. El intermediario posee el producto en algún momento o contribuye activamente a la transferencia de la propiedad.

Para esto cuenta con operadores en todas las principalmente en las cabeceras municipales, del Cesar, la Guajira y Magdalena, permitiéndole tener de primera mano la compra del producto.

Canales de distribución

Una compañía quiere un canal de distribución que no solo satisfaga las necesidades de los clientes, sino que además le dé una ventaja competitiva. Algunas empresas adquieren una ventaja diferencial con sus canales. Se requiere de un método bien organizado para diseñar canales que satisfagan a los clientes y superen la competencia, para esto se recomienda tomar en cuenta 5 factores básicos:

- 1. Especificar la función de la distribución**
- 2. Seleccionar el tipo de canal**
- 3. Determinar la intensidad de la distribución**
- 4. Seleccionar a miembros específicos del canal**
- 5. Consideraciones legales**

Estrategia de plaza

Las estrategias de plaza incluyen la administración del canal a través del cual la propiedad de los productos se transfiere de los fabricantes al comprador y en muchos casos, el sistema o sistemas mediante los cuales los bienes se llevan del lugar de producción al punto de compra por parte del cliente final. Se diseñan las estrategias que se aplicarán al intermediario, como los mayoristas y detallistas.

Pueden basarse en estructuras de ellos, utilizando los que son adecuados para llegar a un número óptimo de clientes al costo más bajo. La estrategia de amplitud de distribución al cliente-meta, utilizando la opción de distribución exclusiva, intensiva por áreas o total y selectiva empleando varios distribuidores exclusivos. La estrategia de utilizar canales múltiples donde los productos se asemejan pero no compiten entre sí, o canales competitivos donde un intercambio o la propia empresa controla la distribución.

La logística aglutina todas las funciones de distribución física, concentrándose en el costo total de la distribución en lugar de hacerlos en sus funciones individuales. Las decisiones sobre el transporte deben considerar las opciones existentes en cuanto al uso de ferrocarril, camión, barco, avión, etc.

DEFINICION DE LOGISTICA

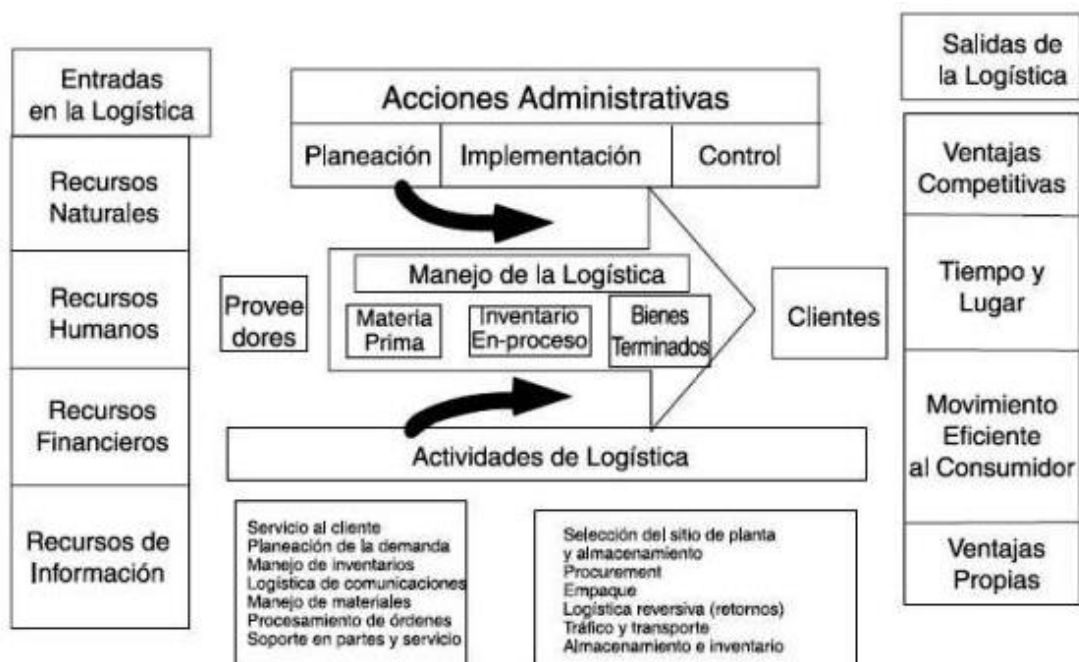


Figura 1. Definición de Logística

Fuente: James R. Stock y Douglas M. Lambert. *Strategic Logistics Management*, Pág. 3



CONCLUSIONES GENERALES

Con la realización de este trabajo el grupo colaborativo puso en práctica todo lo aprendido a lo largo del Diplomado de Profundización Supply Chain Management y Logística, cada una de las unidades de este diplomado sirvieron para ir creciendo en conocimientos y poder realizar la implementación del Supply Chain Management a la empresa Klarens, se inicio primero que todo conociendo la empresa, su red de procesos, los miembros del Supply Chain y luego se busco la forma de obtener una mejora en toda esa red procesos empezando por el aprovisionamiento de insumos hasta la distribución de los productos terminados, así como también la excelente comunicación con los proveedores y clientes.

Es esencial que las empresas tengan presente el comportamiento de toda la cadena de suministro, sumando importancia a las relaciones y la buena y activa comunicación entre todas las partes involucradas; es de vital importancia evaluar la logística y el transporte como está siendo utilizado y la rentabilidad que este favorece. Como profesionales debemos tomar la cadena de suministros y evaluarla pensando no sólo en las utilidades sino que también en que tanto favorece al cumplir las expectativas y las necesidades de los clientes, qué tan pronto se está llevando los productos al consumidor y las condiciones óptimas en que llega al consumidor final.

BIBLIOGRAFÍA

Pinzón, B. (2005). Aprovisionamiento. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/5663>

Price WaterHouse Cooper. Logística de Aprovisionamiento. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/5659>

[Curso 207115 : Trabajo de Grado en Profundización SupplyChain Management y Logistica](#)

Plan De Mejora - Share and Discover Knowledge on LinkedIn Pasos para realizar unplandemejora. <https://es.slideshare.net/jcfdezmx2/plan-de-mejora-216033>

http://campus03.unad.edu.co/ecbti12/pluginfile.php/4086/mod_resource/content/5/GUIA_INTEGRADA_DE_ACTIVIDADES_ACADEMICAS_DIPLOMADO_24_11_2017.pdf

Empresa manufacturera Lácteos del Cesar S.A. <http://www.klarens.com.co/index.php/contacto.html>

http://datateca.unad.edu.co/contenidos/207112/Supply_Chain_Management.pdf

<http://www.guialog.com.br/ARTIGO253.htm>

<http://virtualnet.umb.edu.co/virtualnet/cursos/TLPC003013/modulo1/tema1.html>

Blatherwick, Andrew. (1998) Vendor-managedinventory: ¿fashionfadorimportantssupplychainstrategy? SupplyChain Management: An International Journal 3(1), pag.10-11. Recuperado de <https://logistweb.wordpress.com/2010/06/07/vmi-inventario-manejado-por-el-proveedor/>

Jaime H: (2010) VMI. Inventario Manejado Por el Proveedor (I)

Recuperado de <https://logistweb.wordpress.com/2010/06/07/vmi-inventario-manejado-por-el-proveedor/>

Articulo TheBullwhipEffect—Exploring Causes and Counterstrategies traducido http://www.academia.edu/9001063/The_Bullwhip_Effect_Exploring_Causes_and_Counter_Strategies_Supply_Chain_Management