

**Propuesta de Supply Chain Management y Logística para la empresa Confecciones las Marías**

Integrantes:

Lorainys Duran, Wilson Sepúlveda, Guillermo Ruiz, Daniel Benjumea, Cesar Hinojosa

Presentado a:

Ing. Freddy Andrés Pérez Grupo: 207115\_7  
(Tutor)

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Diplomado de Profundización en *Supply Chain Management* y Logística

Opción de Grado

## Tabla de contenido

Introducción .....	10
Objetivos del trabajo .....	12
Objetivo General .....	12
Objetivos específicos.....	12
Configurar la Red de suministro para la microempresa “Confecciones Las Marías” .....	13
Presentación de la empresa .....	13
Enfoque Del Negocio .....	13
Productos Que Se Comercializan .....	14
Análisis de la configuración de la red de suministro de la empresa confecciones las Marías ...	14
Miembros de la red a la cual pertenece la empresa confecciones las Marías .....	14
Red Estructural de una empresa a la cual pertenece de la empresa confecciones las Marías ....	18
Dimensiones estructurales de la red de valor de la empresa confecciones las Marías .....	19
Estructura horizontal .....	19
Tipos de Vínculos de procesos en la empresa confecciones las Marías .....	22
Describir procesos para la microempresa Confecciones las Marías, Según enfoque del GSCF.....	25
Conceptualización y contextualización .....	25
Identificación y aplicación de los 8 procesos estratégicos en la empresa confecciones las Marías.....	25
Procesos según enfoque de APICS-SCOR .....	46
Conceptualización y contextualización .....	46

Identificación e implementación de los 6 procesos según APICS - SCOR en la empresa confecciones las marías.....	46
Identificación de los flujos en la Cadena de Suministro de la empresa confecciones las marías.....	51
Análisis de los flujos en la Cadena de Suministro de la empresa confecciones las marías .....	52
Colombia y el LPI del Banco Mundial. ....	56
Conceptualización y contextualización.....	56
Colombia: CONPES 3982 – Política Nacional Logística.....	61
Conceptualización y contextualización.....	61
El Efecto Látigo (The Bullwhip Effect).....	63
Conceptualización y contextualización.....	63
Análisis de causas en la empresa Confecciones las Marías. ....	64
Gestión de Inventarios .....	68
Conceptualización y contextualización.....	68
Análisis de la situación actual de la gestión de inventarios en la empresa Confecciones las Marías.....	69
Diagnóstico de la situación actual a partir de la información obtenida .....	71
Estrategia propuesta para la gestión de inventarios en la empresa Confecciones las marías a partir del diagnóstico realizado. ....	71
Análisis de las ventajas y desventajas de centralizar o descentralizar los inventarios de la empresa Confecciones las Marías .....	72
Modelo de gestión de inventarios recomendado para la empresa Confecciones las Marías.....	74
Pronósticos de la demanda de la empresa Confecciones las Marías. ....	74

El Layout para el almacén o centro de distribución de una empresa.....	75
Conceptualización y contextualización.....	75
Propuesta de mejora en el almacén o centro de distribución de la empresa Confecciones las Marías.....	81
El aprovisionamiento en la empresa.....	83
Conceptualización y contextualización.....	83
Proceso de aprovisionamiento en la empresa Confecciones Las Marías.....	84
Análisis de la situación actual del proceso de aprovisionamiento.....	85
Diagnóstico de la situación actual a partir de la información obtenida.....	85
Estrategia propuesta para el aprovisionamiento en la empresa Confecciones Las Marías a partir del diagnóstico realizado.....	86
Selección y evaluación de proveedores.....	87
Descripción del proceso de selección y evaluación de proveedores en la empresa Confecciones Las Marías.....	89
Procesos Logísticos en Distribución.....	91
Conceptualización y contextualización.....	91
Análisis de los procesos logísticos de distribución de la empresa Confecciones Las Marías.....	92
El DRP.....	92
Ventajas y desventajas de implementar el DRP en Confecciones Lasmarías.....	94
El TMS.....	95
Ventajas de implementar el TMS en Confecciones Las marías.....	96
Desventajas de implementar el TMS en Confecciones Las marías.....	97
Identificación de la estrategia de distribución en la empresa Confecciones las Marías.....	98

Modos y medios de transporte utilizados por la empresa Confecciones las Marías en sus procesos de aprovisionamiento de materias primas y distribución de su producto terminado.....	98
Modos y Medios de Transporte en General .....	99
Conveniencia de la utilización de servicios de embarque directo en la empresa Confecciones las Marías .....	100
Viabilidad de la implementación de la estrategia de Cross Docking en la empresa Confecciones las Marías .....	100
Determinación de la estrategia adecuada para los negocios de la empresa Confecciones las Marías.....	101
Beneficios en la empresa con los cambios en la industria de la distribución.....	101
Mega Tendencias en Supply Chain Management y Logística.....	103
Conceptualización y contextualización.....	103
Aspectos fundamentales de las mega tendencias en Supply Chain Management y Logística – Mapa conceptual. ....	104
Factores críticos de éxito que dificultan la implementación de esas mega tendencias, en las empresas colombianas y en la empresa Confecciones las Marías. ....	105
Conclusiones .....	106
Bibliografía .....	109

## Índice de tablas

Tabla1. Lista de los proveedores de primer nivel .....	15
Tabla2. Lista de los proveedores de segundo nivel .....	16
Tabla3. Lista de los proveedores de tercer nivel.....	17
Tabla4. Tipos de Vínculos de procesos en la empresa confecciones las Marías .....	24
Tabla5. Zonas del Layout .....	81

## Índice de figuras

Figura1. Estructura de la red de suministro a la cual pertenece la empresa Confecciones las Marías .....	18
Figura2. Estructura horizontal .....	19
Figura3. Estructura Vertical.....	20
Figura4. Posición horizontal de la compañía.....	21
Figura5. Tipos de Vínculos de procesos en la empresa Confecciones las Marías.....	23
Figura6. Administración de Flujo de Manufactura.....	39
Figura7. Proceso de Compras .....	40
Figura8. Desarrollo Y Comercialización De Productos .....	41
Figura9. Proceso Make - APICS - SCOR.....	48
Figura10. Diagrama de información .....	52
Figura11. Diagrama de Producto .....	53
Figura12. LPI - Diagrama de flujo de efectivo .....	54
Figura13. Comparativo de Colombia ante el mundo.....	60
Figura14. Elementos fundamentales CONPES 3982 - Política Nacional Logística....	61-62
Figura15. Instrumento - Estrategia de gestión de inventarios.....	70
Figura16. Plano actual del almacén .....	79
Figura17. Layout con mejoras propuestas .....	81
Figura18. DRP .....	93
Figura19. Mapa Mental TMS .....	96
Figura20. Mega tendencias Supply Chain Management y Logística .....	104

## **Resumen**

El principal objetivo de este diplomado era construir una propuesta en supply chain management y logística para la microempresa Confecciones las Marías, donde empezamos a resolver cada una de las fases aplicándolas a la empresa propuesta comprendiendo el material bibliográfico y aplicándolo en cada uno de sus apartados desde la fase 2 que fue donde se propuso la empresa hasta la fase 11 donde se propuso una propuesta de mejora aplicando cada una de las actividades propuestas en las guías y compilados una a una y adquiriendo más conocimientos en cada una de las retroalimentaciones de cada una de las distintas fases

Palabras clave: Suministro, vínculos, APICS-SCOR, inventarios, layout, distribución, aprovisionamiento, logística

### **Abstract**

The main objective of this course was to build a proposal in supply chain management and logistics for the Confecciones las Marías microenterprise, where we began to solve each of the phases by applying them to the proposed company, understanding the bibliographic material and applying it in each of its sections from phase 2 which was where the company is required until phase 11 where an improvement proposal is recommended by applying each of the activities proposed in the guides and compiled one by one and acquiring more knowledge in each of the feedbacks of each of the the different phases

Keywords: Supply, links, APICS-SCOR, inventories, layout, distribution, procurement, logistics

## Introducción

Grupo 207115\_7 del curso de Diplomado De Profundización Supply Chain Management Y Logística (opción de trabajo de grado). 1601 del 2021.

La competitividad es un factor muy fundamental hoy en día mirándola desde los distintos sectores o zonas de la economía lo cual se ha logrado e identificado que todas las empresas ya sean medianas o pequeñas busquen mejorar las posibles fallas que tienen y presentan en toda su cadena de suministro y tomen soluciones de las fallas encontradas y crezcan como empresas , donde se puede decir que en esta parte el supply chain management y logística entra a desarrollar un papel muy fundamental en cada una de las empresas que detectan sus posibles fallas mejorándolas poco a poco y llevándolas a tener un muy buen comportamiento que las llevara a posicionarse como empresas muy buenas y a tomar un nivel en los mercados actuales y en ventas, para tener un buen funcionamiento en toda la cadena de suministro es muy fundamental que todos los procesos trabajen de manera adecuada y encaminada a reducir tiempo ya sea en la parte de producción o donde se entrega el producto terminado, donde tengamos un servicio muy bueno de muy buena calidad y que cumpla con las necesidades de los clientes siendo entregados a su destino en el menor tiempo posible.

Para poder desarrollar este informe tomamos como punto de referencia hacer las lecturas de las bibliografías propuestas en las distintas unidades del diplomado en cada una de sus 10 unidades y 11 fases, lo cual nos permitió desenvolvemos con mucha facilidad en la solución de las distintas fases siendo aplicados los términos en su totalidad apropiando cada uno de los conceptos solicitados.

El principal objetivo de este diplomado era construir una propuesta en supply chain management y logística para la microempresa Confecciones las Marías, donde empezamos a

resolver cada una de las fases aplicándolas a la empresa propuesta comprendiendo el material bibliográfico y aplicándolo en cada uno de sus apartados desde la fase 2 que fue donde se propuso la empresa hasta la fase 11 donde ya aplicamos cada una de las actividades propuestas en las guías y compilados una a una y adquiriendo más conocimientos en cada una de las retroalimentaciones de cada una de las distintas fases.

Este trabajo se realizó con la ayuda de cada uno de los participantes del diplomado los cuales se dividieron cada uno de los roles según la guía propuesta para la realización de cada una de las fases propuestas cumpliendo a cabalidad con sus responsabilidades, obteniendo muy buenos resultados en cada una de las diferentes fases adquiriendo y aplicando nuevos conocimientos que fueron evidenciados en este diplomado de Supply Chain Management y Logística la cual fue vista mediante la aplicación y propuesta de mejora, mediante la creación y sustentación de la propuesta de la cadena de suministro para la microempresa Confecciones las Marías.

## **Objetivos del trabajo**

### **Objetivo General**

Proponer La Supply Chain Management y Logística En La Microempresa Confecciones las Marías.

### **Objetivos específicos**

Aplicar los conocimientos adquiridos, para consolidar una propuesta en Supply Chain Management y Logística en la microempresa Confecciones las Marías.

Mostrar cómo está conformada la red de suministro y como se encuentra su funcionamiento en la microempresa Confecciones las Marías.

Identificar posibles mejoras en cada uno de los procesos de la cadena de suministro de la microempresa Confecciones las Marías, teniendo en cuenta cada una de las actividades con necesidad de mejoramiento.

## **Configurar la Red de suministro para la microempresa “Confecciones Las Marías”**

### **Presentación de la empresa**

### **Conceptualización y contextualización**

#### **Misión**

Somos una empresa con proyección a desarrollar procesos integrales para crear, producir y comercializar diseños innovadores en pijamas para todos los sexos y edades, forjando un desarrollo económico, social y cultural de la región, buscando ser líderes en el mercado nacional e internacional. Caracterizándonos por nuestro cumplimiento, calidad, precios y satisfacción a nuestros clientes y mejorando cada día, siendo altamente competitivos, adaptándonos a los cambios tecnológicos del mercado y comportamiento de la competencia.

#### **Visión**

Confecciones las Marías se proyecta en estar al nivel de las grandes empresas de confección del país y ser una empresa líder en el mercado nacional como también conquistar el mercado internacional, poder llegar a todos y cada uno de los municipios y departamentos y extendernos por todo el país, ofreciendo un producto de alta calidad, buscando siempre cumplir con las necesidades del cliente. Garantizar una gran sostenibilidad en el mercado de pijamas resaltando la veracidad y autenticidad de nuestros valores y ofreciendo siempre un producto de buena calidad.

#### **Enfoque Del Negocio**

Confecciones las Marías, es una empresa de confecciones de todo tipo de pijamas para dama, caballero y niños en el municipio de Isnos Huila, empezamos vendiendo nuestros

productos, en algunos pueblos vecinos y luego nos fuimos dando a conocer y extendiendo hacia algunos departamentos cercanos tales como Pitalito, san Agustín, palestina, Timana, garzón, salado blanco, Oporapa.

### **Productos Que Se Comercializan**

Confección de todo tipo de Pijamas, Dama, Caballero y niño con diferentes e innovadores diseños para todo tipo de clima.

### **Análisis de la configuración de la red de suministro de la empresa confecciones las Marías**

Los integrantes de la red de la cadena de suministro de Confecciones Marías se definen como todas las empresas u organizaciones con las que la empresa interactúa directa o indirectamente con sus distintos proveedores y clientes, desde el origen hasta el destino final.

### **Miembros de la red a la cual pertenece la empresa confecciones las Marías**

#### ***Proveedores De Primer Nivel***

Estos proveedores son los proporcionan principalmente de materia prima para la elaboración de las prendas de pijamas en el municipio. Aunque existen muchos más en el área, estos proveedores fueron los que contaban con mejor materia prima (tela principalmente) y con un excelente precio el cual se ajustó. Estos distribuidores alcanzaron todas las expectativas que tienen las Confecciones para no preocuparse por la materia prima ya que ellos cuentan con gran variedad de piezas para poder confeccionar sus prendas y obtener diferentes diseños y modas para los diferentes nichos de clientes. A continuación, relaciono las materias primas suministradas:

*Tabla 1. Lista de los proveedores de primer nivel*

<b>Proveedor</b>	<b>Materia Prima</b>
Fatexco	Telas de tejido de punto el algodón.
Tráetelas	Botones, cierres, elásticos, hilo, agujas, alfileres, tijeras, otros accesorios de costura, marcadores, patronaje, marcadores, etiquetas, y lazos, plastificar telas y cuellos de guipur
Miss costuras	Lanas y telas, telas estampadas, patchwork, algodón, Las lanas, son increíbles, de todos los colores a la última moda.
Ribes & Casals	Telas lanas, sedas, estampados, flamenca, algodón y Fantasías.
Telaria	Botones, snaps, cintas decorativas, tijeras, marcadores, accesorios de bolsos, hilos, tijeras, agujas y alfileres.
Digaltex	Satin, dracon, Seda.

Fuente: Elaboración Propia

### ***Proveedores De Segundo Nivel***

Encontramos los distribuidores de los proveedores principales, se puede decir que en caso de que la materia prima (telas) la empresa principal no la contenga, estos distribuidores vendan la materia prima (tela) para no detener la producción. También se encuentran los proveedores de fabricación de accesorios, como hilo, botones, cremalleras, encajes, cintas, etc. y marquillas, bolsas de empaque, diseño de plotter, publicidad, etc.

*Tabla 2. Lista de los proveedores de segundo nivel*

<b>Proveedor</b>	<b>Actividad</b>
Comertex	Distribuidor al por mayor y detal de telas en algodón.
Telas del Huila S.A.S	Distribuidor de telas.
Herrajes y adornos botonic	Ventas de insumos para la confección, hilos, botones, cremalleras, elásticos, cintas, broches y repuestos para máquinas.
Central de Hilos S. A	Hilos de Nylon, polipropileno, y demás materiales para la confección.
Hilazas	Cordones, cremalleras, encajes, y toda clase hilo.
Grafik	Diseños gráficos y diseños web para las confecciones.
Interbags	Bolsas estampadas de calidad.

Fuente: Elaboración Propia

### ***Proveedores De Tercer Nivel***

Son aquellos que se encargan de vender toda clase de repuestos, requeridos por las máquinas encargadas de la fabricación del producto. Máquinas cosedoras, cortadoras, ojaladoras, bordadoras, fileteadoras, agujas, carreteles, etc. Como también se encargan del mantenimiento preventivo.

*Tabla 3. Lista de los proveedores de tercer nivel*

<b>Proveedores</b>	<b>Actividad</b>
Máquinas El Brother	Instalación de base de recubrimiento de máquinas de coser industriales y mantenimiento.
Mundo Costura	Instalaciones de las máquinas de coser, Bernina.
Máquinas De Coser Y Repuesto	Importador de máquinas de coser, repuestos y accesorios originales y mantenimiento industrial.
Vestuario	Servicio técnico y reparaciones.

Fuente: Elaboración Propia

### ***Clientes de primer nivel***

Para la empresa Confecciones Marías el cliente interno está dentro de la empresa, que son los recursos para su proceso interno. Este ciclo continúa cuando se entrega a otro trabajador de la empresa para así continuar el proceso hasta terminarlo y sacarlo a la venta, con este propósito lo adquiere el cliente externo. Además, están distribuidos en los municipios de Isnos Huila, estos son Gerente, dueño o propietario, empleados y compradores.

### ***Clientes De Segundo Nivel***

Se definen como los que se distribuyen la mayor parte de las prendas producidas por esta empresa denominada Marías, las cuales son tiendas de moda, almacenes de cadena, mercados online, almacenes de marca de la empresa, cadenas comerciales. En los departamentos de Pitalito, san Agustín, palestina, Timana, garzón, salado blanco, Oporapa.

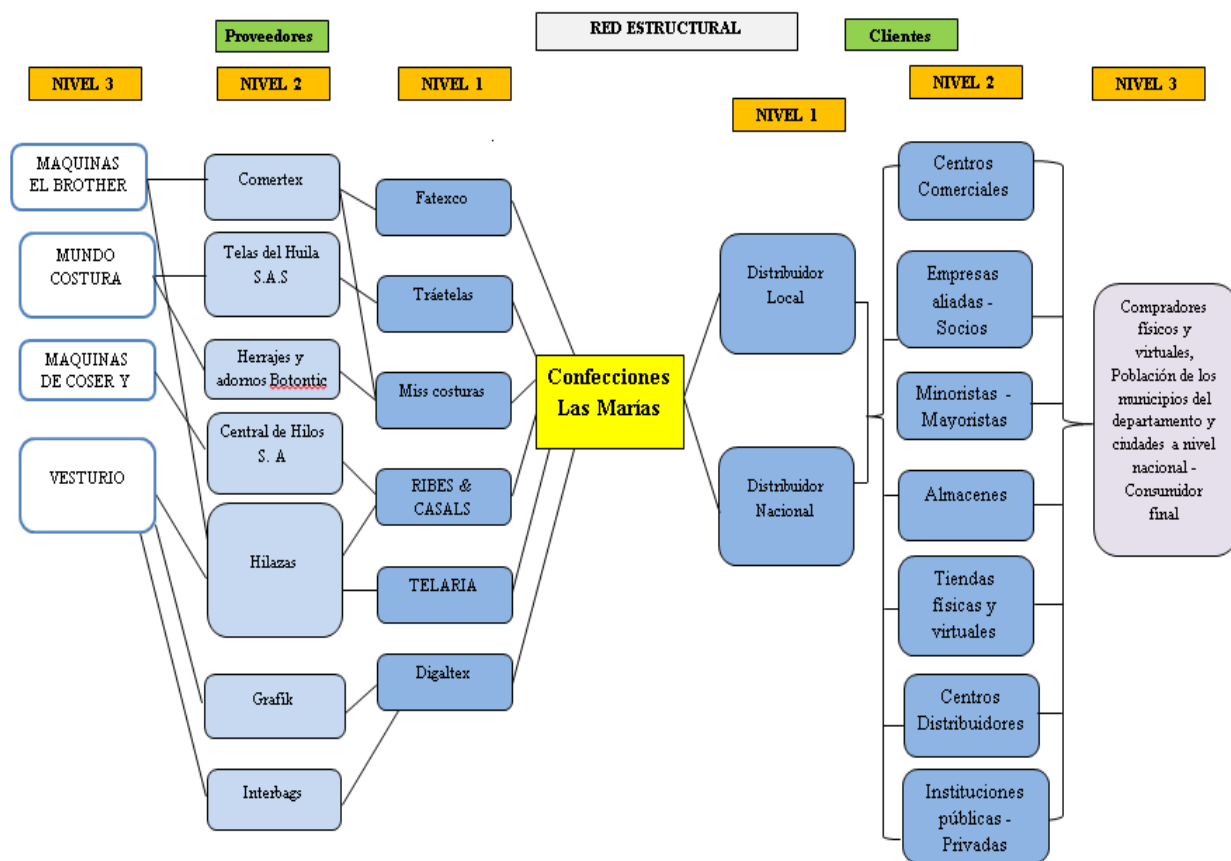
**Cientes De Tercer Nivel**

En esta parte serían los clientes que hacen las compras en línea de las pijamas, devolución de dinero, sugerencias, envíos del producto, por las plataformas disponibles como: Mercado libre, WhatsApp, Facebook, Instagram, olx, Marketpace, Clasificados online, Páginas web.

**Red Estructural de una empresa a la cual pertenece de la empresa confecciones las Marías**

*Figura 1. Estructura de la red de suministro a la cual pertenece la empresa confecciones las Marías*

las Marías



Link funcional para visualizar la figura: <https://onx.la/0954c>

Fuente: Elaboración Propia

## Dimensiones estructurales de la red de valor de la empresa confecciones las Marías

### Estructura horizontal

La estructura horizontal se refiere a la cantidad de niveles de los cuales está compuesto el Supply Chain, está puede ser larga o corta con sus niveles correspondientes. Para el caso de confecciones las Marías es corta consta de 3 niveles.

Figura 2. Estructura horizontal

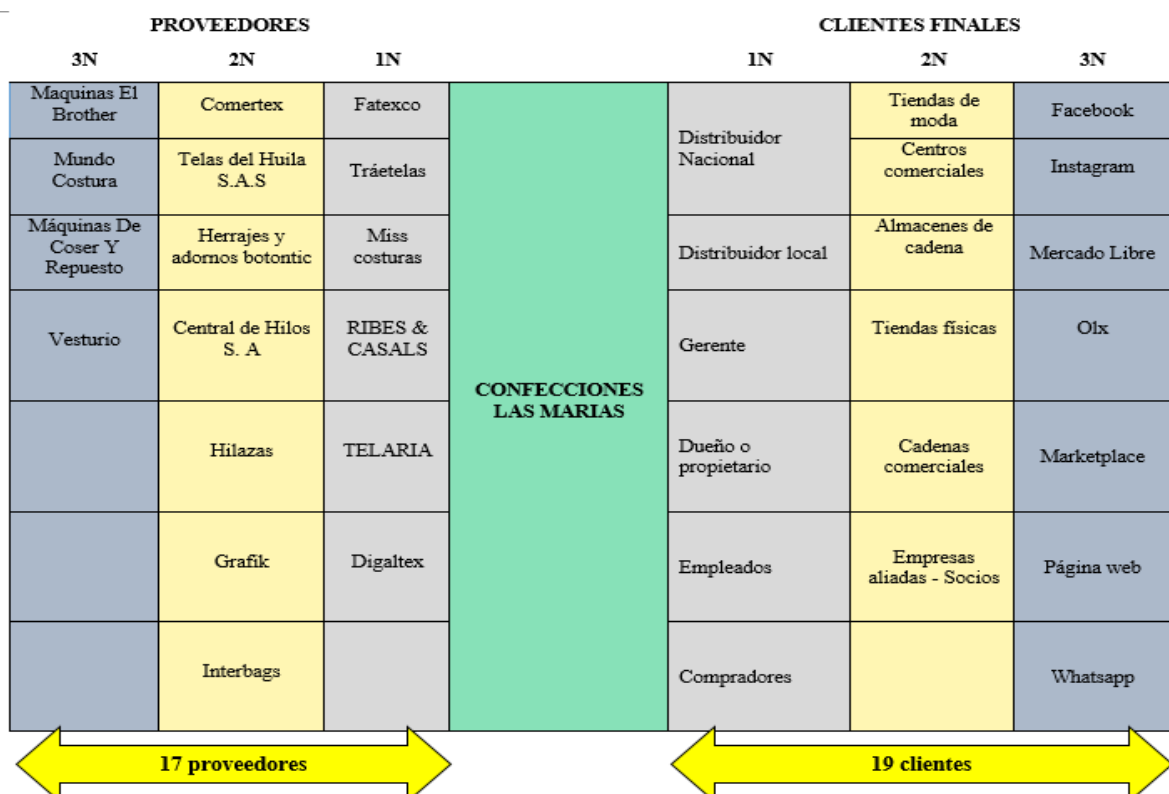
	PROVEEDORES				CLIENTES FINALES				
	NIVEL 3	NIVEL 2	NIVEL 1		NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3		
<b>MATERIAS PRIMAS</b>	Maquinas el Brother	Comertex	Fatexco	<b>ONFECCIONES LAS MARIA</b>		Tiendas de moda	Marketplaces	<b>CLIENTES</b>	
		Telas del Huila S.A.S	Miss costuras						
	Mundo Costura	Herrajes y adornos botonic	RIBES & CASALS		Gerente	Centros comerciales	Pagina web		
		Central de Hilos S. A							Mercado libre
	Máquinas de coser y repuesto	Hilazas	Telaria		Dueño o propietario	Almacenes de cadena	Facebook		
		Grafik							Whatsapp
	Vesturio	Interbags	Digaltex		Compradores	Tiendas de marca de la empresa	Instagram		
									Ok
									Cadenas comerciales

Link funcional para visualizar la figura: <https://onx.la/0c83c>

Fuente: Elaboración Propia

Esta estructura horizontal indica que la empresa confecciones las marías tiene una extensión que varía en tres niveles como lo vemos que están en base a los proveedores de sus materias primas encaminada hacia los clientes, y todo esto lo vemos en que algunas materias primas requieren necesariamente el producto para su elaboración y dado a esto lo relacionamos hasta un tercer nivel ya que los clientes también se consiguen por medio de plataformas virtuales como lo describimos anteriormente. Analizando la Red – Estructura se logran evidenciar 6 grupos de proveedores principales y sus subgrupos y 2 grandes grupos de clientes los cuales son los distribuidores locales y nacionales con sus diferentes subgrupos. En el caso de la empresa Confecciones Las Marías.

*Figura 3. Estructura Vertical*



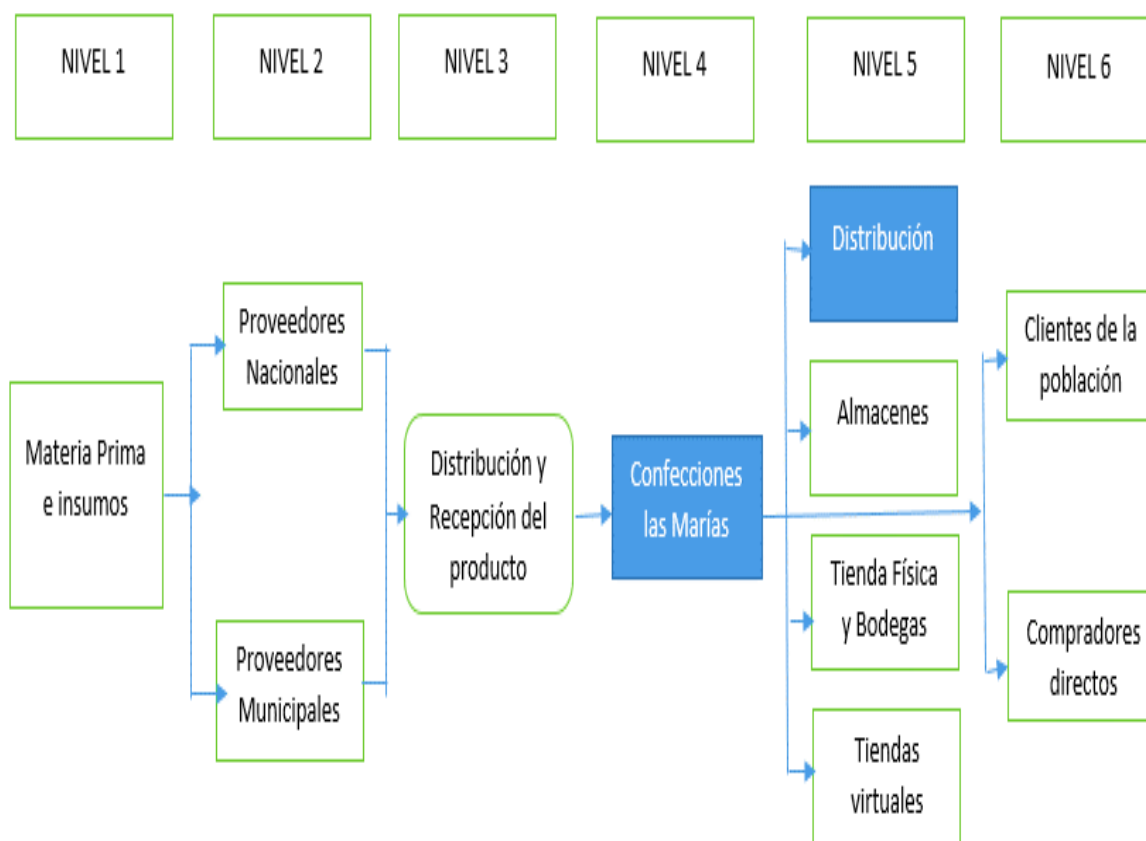
Link funcional para visualizar la figura: <https://onx.la/1eec5>

Fuente: Elaboración Propia

### Posición horizontal de la compañía

Podemos decir que el posicionamiento horizontal de la empresa confecciones las marías puede estar cerca o ser más que todo la fuente de aprovisionamiento inicial como lo vemos en el cuadro va del nivel 1 al nivel 6 donde el nivel 1 sería la materia prima viendo a así de izquierda a derecha donde vemos que los almacenes y el consumidor están muy cerca siempre.

*Figura 4. Posición horizontal de la compañía.*



Link funcional para visualizar la figura: <https://onx.la/c676c>

Fuente: Elaboración Propia

## **Tipos de Vínculos de procesos en la empresa confecciones las Marías**

### **Vínculos Administrativos**

Se identifican como los vínculos administrativos en donde la empresa líder, integra un proceso con uno o más clientes y/o proveedores. La empresa base o que lidera administra los vínculos con los clientes y los proveedores de Nivel 1 pero puede estar activamente relacionando la administración de una variedad y numerosidad de otros vínculos de procesos más allá del Nivel.

### **Vínculos Monitoreados**

Se identifican como los vínculos monitoreados a aquellos en que la empresa objetivo (foco) realiza con otras empresas cuyos procesos no son críticos de éxito y que solamente audita o monitorea con una frecuencia debidamente establecida.

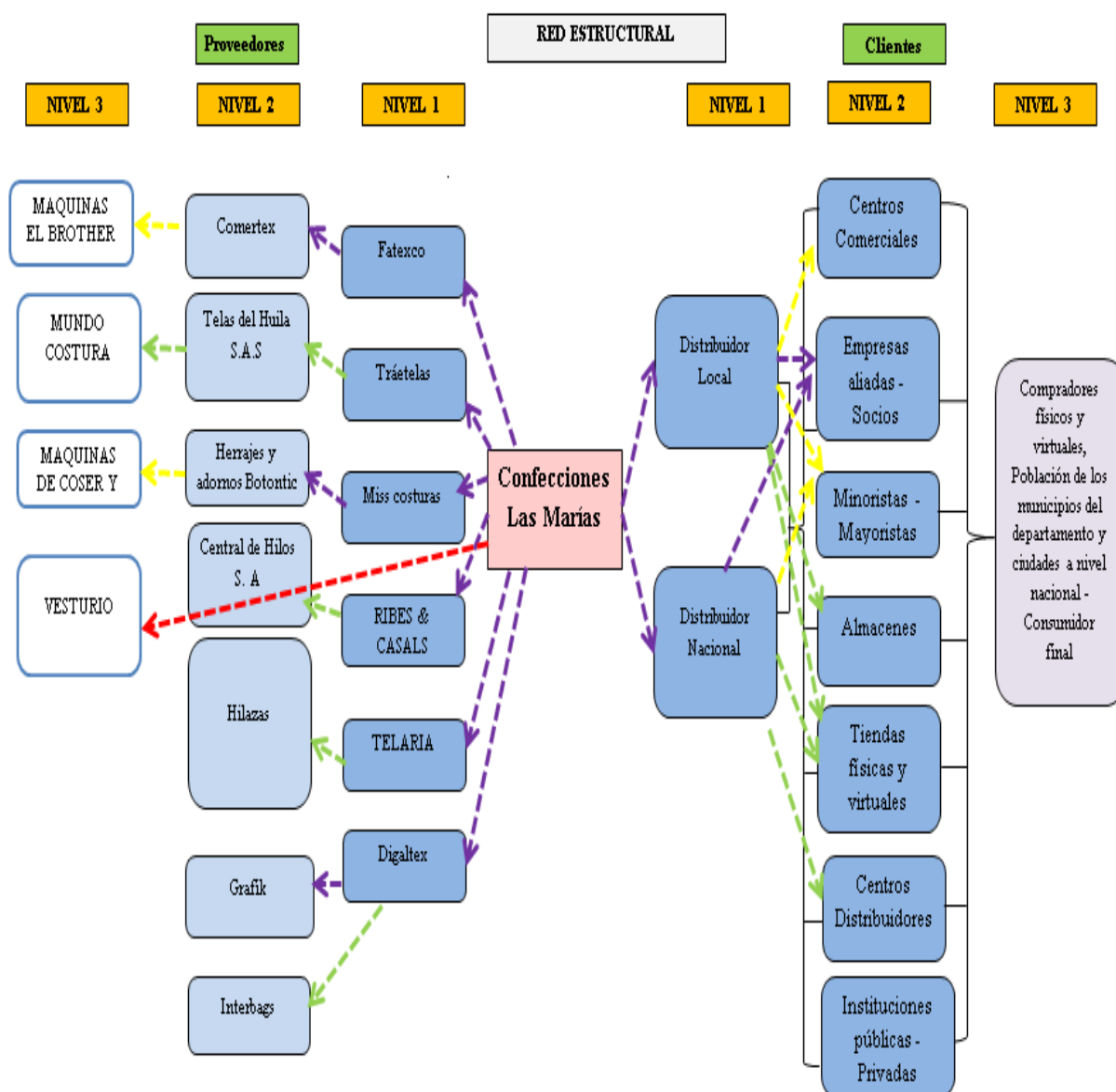
### **Vínculos no administrados**

Se identifican como los vínculos no administrativos en donde la empresa líder, no está involucrada activamente, ni tampoco son tan críticos como para que se justifique dedicar recursos para monitorearlos. Dicho de otro modo, la empresa líder confía plenamente en que los otros participantes administran el vínculo correctamente o se respalda en ellos, por alguna limitación de recursos.

### **Vínculos de no participantes**

Se identifican como los vínculos a aquellos que se generan con las empresas que no son parte del Supply Chain, pero cuyas decisiones pueden afectar la empresa líder.

Figura 5. Tipos de Vínculos de procesos en la empresa confecciones las Marías



Link funcional para visualizar la figura: <https://onx.la/2a621>

Fuente: Elaboración Propia

*Tabla 4. Tipos de Vínculos de procesos en la empresa confecciones las Marías*

Vínculos Administrativos:	<p>Se identifican como los vínculos administrativos en donde la empresa líder, integra un proceso con uno o más clientes y/o proveedores. La empresa base o que lidera administra los vínculos con los clientes y los proveedores de Nivel 1 pero puede estar activamente relacionando la administración de una variedad y numerosidad de otros vínculos de procesos más allá del Nivel.</p>	-----
Vínculos Monitoreados	<p>Se identifican como los vínculos monitoreados a aquellos en que la empresa objetivo (foco) realiza con otras empresas cuyos procesos no son críticos de éxito y que solamente audita o monitorea con una frecuencia debidamente establecida.</p>	-----
Vínculos no administrados	<p>Se identifican como los vínculos no administrativos en donde la empresa líder, no está involucrada activamente, ni tampoco son tan críticos como para que se justifique dedicar recursos para monitorearlos. Dicho de otro modo, la empresa líder confía plenamente en que los otros participantes administran el vínculo correctamente o se respalda en ellos, por alguna limitación de recursos.</p>	-----
Vínculos de no participantes	<p>Se identifican como los vínculos a aquellos que se generan con las empresas que no son parte del Supply Chain, pero cuyas decisiones pueden afectar la empresa líder.</p>	-----

Fuente: Elaboración Propia

## **Describir procesos para la microempresa Confecciones las Marías, Según enfoque del GSCF**

### **Conceptualización y contextualización**

El concepto de SCM y su forma de aplicación y funcionamiento en una organización, buscando comprender las cadenas de suministros y procesos de logística en la empresa Confecciones las marías, este trabajo generó el desarrollo de un caso práctico sobre la aplicación los ocho procesos estratégicos según el Global Supply Chain Fórum (GSCF) en la empresa, permitiendo el análisis y comprensión de la importancia, funcionamiento y operatividad de estos sistemas.

Link Mapa de procesos *según el enfoque del GSCF*: <https://www.goconqr.com/en-US/mindmap/34507915/procesos-seg-n-el-enfoque-del-gscf>

### **Identificación y aplicación de los 8 procesos estratégicos en la empresa confecciones las Marías**

#### **Customer relationship management (CRM): administración de las relaciones con el cliente.**

Sub-Procesos Estratégicos - Revisar Estrategias Corporativas y de Marketing – Este subproceso tiene como finalidad hacer un análisis e identificación de clientes relacionados a la organización/empresa, buscando tener claridad sobre los clientes que representan el éxito actual y futuro de la empresa, Confecciones Las marías y sus departamentos en este subproceso busca replantear y denotar estrategias corporativas y de Marketing que estén enfocadas en cuidar los clientes permanentes, leales o que representen grandes aportes por las compras de productos constantes, para esto se hace una revisión de los indicadores de las ventas para conocer qué tipos de clientes tiene la empresa y su nivel de interacción, Satisfacción – vigencia, con esto se

conocen los clientes reales de la empresa y los que representan los mayores ingresos para la empresa con el objetivo de cuidarlos pero sin descuidar los clientes futuros o posibles clientes.

Las estrategias de marketing de la empresa confecciones las marías están fraccionadas y se aplican diferentes tipos para cumplir objetivos de forma individual pero que se reflejen de manera colectivo mediante la mejora en relación a mejorar y perpetuar vínculos con los clientes y a su vez posicionar la empresa y los productos de forma surgente en el mercado. Confecciones las Marías actualmente aplica una estrategia de segmentación que está enfocada en llegar a públicos específicos, actualmente la empresa maneja un marketing masivo enfocado apelar o llegar a todos los clientes posibles del mercado, pero debido a que la empresa no está consiguiendo los resultados esperados del número de cartera de clientes, se propone implementar estrategias de marketing diferenciado y concentrado, buscando hacer un abordaje de las poblaciones de clientes en el mercado, dividiendo y categorizando los clientes en grupos, dándole manejo a cada grupo según sus características y necesidades. Con la estrategia de marketing concentrado se busca que la empresa analice el mercado y su base de datos de clientes con la finalidad de enfocar en un grupo o segmento los esfuerzos específicos de una campaña. Se están aplicando también estrategias de marketing digital que busca posicionar la empresa en internet - Redes sociales para esto se contemplan y aplican el uso de redes sociales, mailign e Inbound marketing. Se recomienda aplicar una estrategia de fidelización empleando un software especializado para tal fin, esto con el objetivo de mejorar la fidelización de los clientes y consumidores mediante estrategias creativas y prácticas, buen servicio y atención al cliente, brindando promociones y también atención personalizada, mejorar la comunicación con el cliente y mantener un vínculo constante donde se le brinde atención y beneficios.

Identificar Criterios Para Categorizar Clientes - En confecciones las mafias los clientes se organizan y se categorizan según el dinamismo y la representación de los beneficios que la empresa este obteniendo con ellos mediante su fidelidad y constancia por preferirnos como proveedores o fuente primordial para obtener un producto. Los factores a tener en cuenta para clasificar y posicionar a los clientes en categorías se relacionan a las ganancias, la compatibilidad, conducta de compra y la participación. Los clientes en confecciones las Marías se categorizarán por sus vigencias y por el volumen de compra, para esto solo se tendrán en cuenta los clientes reales clasificados dentro de la red estructural de la empresa y se revisarán las bases de datos e indicadores de compras de los clientes, teniendo así:

Los clientes clasificados por el volumen de compran se clasifican en volumen de compra alto, volumen de compra promedio y de bajo volumen, los de alto volumen son los clientes que realizan compras o pedidos en cantidades grandes, mayoristas y que reflejan su participación en las ventas de la empresa entre un 50% a 100%, los clientes de volumen promedio son los que suelen tener una participación de la ventas de la empresa entre 20% al 50%, son clientes que si bien reflejan un número bueno de compras son clientes que en ocasiones no son fieles o vigentes a la empresa (minoristas) o que no cuentan con gran capital para comprar de forma mayorista, los clientes de bajo volumen son grupos o poblaciones en específico, son personas que compran piezas o productos de forma individual, por lo general son clientes nuevos que escucharon de la marca, vieron publicidad, alguna recomendación de alguien y prueban comprando el producto por qué fue de su agrado o porque se los recomendaron, la capacidad adquisitiva de estos clientes no les permite comprar de forma masiva o en cantidad, tenemos entonces con esto también la clasificación de compra por frecuencia, los clientes se clasifican entonces como frecuentes, habituales u ocasionales, los clientes frecuentes serán los mayoristas o de compras de gran

volumen, son los que compran de forma permanente y muestran fidelidad y satisfacción con los productos de la empresa, con estos clientes se mantendrá un trato personalizado, la comunicación será mejor, los beneficios y convenios también serán mejores, son clientes que serán prioridad para la empresa. Los clientes habituales son minoristas que realizan compras de forma regular, no son constantes ni tampoco muestran un grado alto de fidelidad, son clientes que siempre están cambiando de proveedor buscando diferentes opciones y tener variedad, con este cliente la estrategia es lograr convertirlo en un cliente frecuente, para esto se busca ofrecer beneficios y tratados personalizados, dando mayor garantía y beneficios que los ofrecidos por la competencia sin que supongan un detrimento a las ganancias de la empresa. El cliente ocasional por lo general son los que hacen pedidos una sola vez o varias veces pero en periodos con intervalos de tiempo grandes, son clientes que se categorizan por ser un grupo pequeño o un sector en específico, son personas o emprendimientos pequeños que compran productos por unidad, estos se les realiza un seguimiento al igual que todos los clientes para saber su grado de satisfacción con el producto y también para ofrecerles información relevante sobre las novedades, ofertas y nuevos productos de la empresa con el objetivo de tratar de ganar su fidelidad.

Proveer guías para el grado de Diferenciación en Productos y Servicios Acordado - Se plantean estrategias de diferenciación para confecciones Las Marías planteadas como estrategias que buscan resaltar o destacar nuestros productos frente a la competencia en el mercado. Las estrategias buscan generar un valor agregado en los productos las cuales están presentes desde el momento inicial en la compra de materiales/insumos o materia prima, para la creación de productos se están comprando materiales de alta calidad y de gran variedad y con diseños únicos que incluyen tanto la forma, los colores como los estampados usados, las estrategias de Calidad también se relacionan con la confección (técnicas de confección modernas que son más

duraderas), los hilos usados y demás materiales también son de excelente calidad, además de esto se maneja un buen packaging buscando tener una buena presentación al momento que el cliente reciba su producto independientemente de las cantidades compradas.

Desarrollar Esquema De Métricas - Una métrica es un sistema de medición del desempeño de un proceso o actividad está compuesta por un conjunto de indicadores, confecciones Las Marías emplea los siguientes indicadores para conocer el impacto de los clientes en las ganancias:

Coste de la Cadena de Suministro – Total Supply Chain Cost - Este tipo de métrica está enfocada en conocer el costo total relacionado en la cadena de suministro, se realiza de forma estimada o manual e incluye los datos de Costes del Aprovisionamiento, Costes de Logística (Almacenaje + Manipulación + Distribución + Retornos), Costes del Inventario.

(\$) – Coste Total Cadena Suministro / Ingresos Totales

Cash-to-Cash (C2C) o “ciclo de conversión de caja - Esta métrica compuesta denota el promedio de días demandados para generar el dinero pagado a los proveedores en dinero recolectado de los clientes

$C2C = \text{días de inventario} + \text{días de cuentas por cobrar} - \text{días de cuentas por pagar} \cdot \text{Días de inventario} = (\text{Inventario } [\$] / \text{costo de bienes vendidos } [\$]) * 365 \cdot \text{Días de cuentas por cobrar} = (\text{Cuentas por cobrar } [\$] / \text{ventas netas } [\$]) * 365 \cdot \text{Días de cuentas por pagar} = (\text{Cuentas por pagar } [\$] / \text{costo de bienes vendidos } [\$]) * 365$  Los días de inventario también pueden calcularse como  $(1 / \text{rotación de inventarios}) * 365$ .

Tasa de cliente leal – Esta métrica hace referencia a la cantidad de clientes que son reales y que presentan comportamientos de vigencia y de satisfacción, son los clientes y que generan el

mayor número de ventas, esta métrica es una medida para estimar el porcentaje de la base de clientes que presentan mayor fidelidad para confecciones Las Marías. Al conocer cuáles son los clientes más leales se genera un medio para fomentar la defensa del cliente, se puede aprender del testimonio y el grado de satisfacción para seguir mejorando y a su vez aceptar las sugerencias.

La fórmula para estimar es la siguiente:

$\text{Número de clientes repetidos} / \text{Clientes Totales} = \text{Tasa de clientes leales.}$

Valor de por vida del cliente – Esta métrica permite conocer los ingresos o ganancias de un cliente de forma unitaria

Para utilizarlo se emplea la fórmula:

$\text{Suma de tarifas de compra individuales} / \text{Número de clientes repetidos} = \text{Tiempo entre compras.}$

Para utilizarlo se emplea la fórmula:

$(\text{Valor de compra promedio} - / \text{Frecuencia de compra promedio}) * \text{Vida útil promedio del cliente} = \text{Valor de por vida del cliente.}$

Tiempo entre compras – Indicador de retención que permite conocer el intervalo de tiempo que tarda un cliente en volver a comprarte un producto

Tasa de aumento de ingreso de clientes existentes - Indicador que permite conocer la tasa constante de ascenso de los clientes nuevos, logrando tener un control sobre el aumento de los clientes existentes (Logrando a su vez conocer si hay estancamiento y/o pérdida de clientes).

Para utilizarlo se emplea la fórmula:

$(\text{MR al final del mes} - \text{MRR al principio del mes}) / \text{MRR al principio del mes} = \text{Tasa de aumento de ingresos mensuales.}$

Tasa de pérdida de ingresos – Es un indicador que permite conocer el porcentaje de ingresos que la empresa perdió de los clientes existentes en un periodo y estas pérdidas pueden ser por diferentes factores como mala comunicación, insatisfacción, reducción de beneficios o relación de negocios con problemas, etc.

Para utilizarlo se emplea la fórmula:

$[(\text{MRR al principio de mes. MRR al final de mes}) - \text{MRR en actualizaciones durante el mes}] / \text{MRR al principio del mes} = \text{Tasa mensual de pérdida de ingresos.}$

### **Customer Service Management: Administración del servicio al cliente.**

#### *Desarrollar Estrategias de Servicio al Cliente*

El servicio al cliente es el activo principal en cualquier empresa, como confecciones Las Marías Cuidamos y protegemos nuestra red de cliente mediante estrategias que priorizan y buscan generar beneficios y satisfacción en el cliente. Para esto se tiene una base de datos de los clientes activos de la empresa con especificaciones y características del mismo, teniendo un registro amplio sobre sus fijaciones, el tipo de productos que consume, su experiencia con nosotros como empresa y sus dudas, inquietudes, recomendaciones y quejas a lo largo del tiempo. Una de las estrategias de servicio al cliente que manejamos también como empresa es la de tener una red de canales para la comunicación que además está diversificada teniendo múltiples puntos de contacto, como líneas de atención al cliente, correo, fax, mensajes directos en redes sociales, Chat en Whatsapp logrando mantener la participación activa y eficiente con el usuario/cliente y como empresa garantizar una óptima capacidad de respuesta y solución a los

clientes a sus solicitudes. Como empresa también establecimos un instructivo de atención al usuario/cliente de forma detallada que fue socializado con el personal de la empresa y además los empleados reciben capacitaciones periódicas en temas relacionados al servicio al cliente. Como empresa se creó una estrategia personalizada por cliente, que tiene como finalidad brindar beneficios según el nivel de fidelidad y para incentivar su satisfacción, otorgando descuentos, promociones, convenios especiales, anticipos de productos y beneficios especiales. Se está gestionando un Software de mesa de ayuda para unificar los canales de atención/comunicación con el cliente y gestionar de mejor manera la información general de los clientes y además calificar al empleado en el tipo de atención brindado y su capacidad de respuesta y solución.

#### *Desarrollar Procedimientos De Respuesta*

La empresa cuenta con software de base de datos de clientes y donde se realizan encuestas online para conocer el nivel de satisfacción del cliente, también opera con un sistema de canales de atención al cliente en donde se brinda atención y asertiva comunicación con el cliente con el objetivo de escucharlos y también atender a sus solicitudes sean de compra o por quejas, reclamos, devoluciones o eventualidades con la compra. Los eventos o eventualidad de registros en la base de datos son organizados por fecha de registro del evento (cuando el cliente genera la solicitud o expresa la eventualidad) y también se clasifican según el grado de satisfacción mediante el registro de porcentaje – Promedio de las escalas (Muy insatisfecho, Insatisfecho, Neutral, Satisfecho, Muy Satisfecho) los eventos o peticiones con un grado de no satisfacción muy alto se les dará prioridad, otro factor a tener en cuenta es el nivel de inversión de compra del cliente, si la inversión en la orden de compra es muy elevada y su grado de satisfacción fue negativo se procede a dar solución a su eventualidad de forma inmediata

posponiendo los eventos de menor magnitud (Esto con la finalidad de mantener la fidelidad de clientes que tienen más tiempo con la empresa).

Canales de recepción del servicio al cliente: por medio de estos canales se recibe la petición/queja, eventualidad. Estos canales mayoritariamente son digitales (correo o mensajería digital de redes - email) software de encuestas, vía telefónica o escrita.

Análisis o control de inquietudes, sugerencias, eventualidad o reclamos: se realiza un análisis y comprensión de los eventos, se revisa la fecha, el cliente y sus datos, la descripción de la eventualidad o problema y el nivel o grado de satisfacción (positivo - negativo) de la petición – evento.

Gestión de las inquietudes, sugerencias, eventualidad o reclamos: Luego de escuchar y prestar atención a la solicitud del cliente se procede a establecer soluciones prontas y eficaces que logren mejorar el nivel de satisfacción del cliente, para esto se debate a nivel interno de la empresa con los directivos y departamentos sobre las medidas y soluciones y luego al tener ya lista las opciones la empresa se comunica con el cliente y se disculpa por las molestias, ofrece las posibles soluciones y se llega a un acuerdo que beneficie al cliente pero sin perjudicar a la empresa. Se preparan los medios para hacer posible la solución de forma oportuna al cliente.

Seguimiento del cliente: se hace un seguimiento en los días próximos al cliente para saber si recibió el beneficio y/o solución por parte de la empresa y también para generar confianza y un vínculo de confianza, esto permite a su vez comprender si el nivel de satisfacción del cliente mejoró o sigue igual luego de solucionar su petición.

### *Desarrollar Infraestructura para Implementar Procedimientos de Respuesta*

Determinar las necesidades de sistemas de información – los sistemas de información de la empresa se compone del capital humano de la empresa trabajando con la base de datos de los clientes activos que mediante la implementación de un procedimiento de servicio al cliente se le da manejo a situaciones problemas que se presenten con los clientes, el equipo de procesamiento de datos que almacena, procesan y recupera datos para disminuir la incertidumbre en la toma de decisiones del personal de la empresa, estos datos permiten tener un claridad sobre la situación problema presente, su nivel de dificultad y un mayor dominio de la realidad, logrando facilitar el planteamiento de medidas correctivas y preventivas a futuro en caso tal que se vuelvan a presentar situaciones similares, este tejido de información que se va formando sobre soluciones y lesiones aprendidas facilitan para resolver también los problemas actuales de la empresa.

### *Desarrollar Esquema De Métricas*

Como métricas para el subproceso estratégico de la Administración del Servicio al Cliente de la empresa Confecciones las Marías se emplea un software que permite obtener información en tiempo real directamente de los clientes mediante un sistema de encuestas, la interfaz del Software tiene herramientas y emplea métodos analíticos que permitirán conocer la opinión del cliente, su experiencia, recomendaciones, grados de satisfacción, quejas y reclamos. El software emplea dentro de sus funciones el CSAT o Customer Satisfacción Score, este es un indicador que basa sus resultados en la opinión del cliente, permite una interacción entre la empresa y el cliente y su objetivo es conocer el grado de satisfacción del cliente, se emplea un encuesta con preguntas concretas y claves sobre la atención y su experiencia de compra con la empresa, las escalas a usar son: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Neutral, Satisfecho, Muy Satisfecho, luego se promedian los resultados y se obtiene un puntaje positivo o negativo del

grado de satisfacción del cliente, luego estos datos son analizados y se toman las medidas adecuadas para solucionar el problema si el resultado obtenido fue negativo.

### **Demand Management: Administración de la demanda.**

En este proceso administración de la demanda lo que toda empresa busca es lograr mantener una forma o una estabilidad en cuanto a las necesidades o los requerimientos que el cliente necesite viéndolo con la capacidad que la empresa puede ofrecerle en su suministro, para así determinar y conocer el pronóstico de la demanda que existe como tal para así unir todos los procesos como lo son la producción la distribución uniéndose y organizándose cada una para que vayan de la mano para así garantizar al cliente que exista un manejo de los inventarios y que sean de una forma integral.

La administración de la demanda en la empresa confecciones las Marías, es una empresa que brinda sus servicios a nivel nacional llevándola a poseer una gran cantidad de demanda y para esta empresa lograr sus objetivos y dar un buen servicio, un buen producto requiere de mucha dedicación y mucho trabajo, durante todo este proceso la empresa de confecciones las marías realiza un listado de todas las solicitudes , pedidos que generan los clientes y que la hacen por medio de los recursos de comunicación para prestar un servicio al cliente los cuales son : Instagram, Olx, WhatsApp , mercado libre entre otros todo esto con el objetivo de poder responder todas las solicitudes o pedidos de todos los clientes con el fin de dar un buen servicio y satisfacer todas las necesidades de dichos clientes en cuanto a sus pedidos o dudas y solicitudes.

En confecciones las marías, lleva a cabo un cronograma donde se plantea la demanda que tiene la empresa y se establecen fechas específicas de entrega y en caso tal el producto tenga algún retraso llaman a cliente dándoles una explicación certera de lo que ocurre y porque del

retraso, del producto solicitado siendo así que la empresa establece una planificación dentro de la empresa reuniendo toda la información que tiene que ver con las necesidades del cliente y las capacidades que tiene la empresa para prestar un servicio adecuado mezclando las órdenes de producción con los inventarios para así tener y contar con la suficiente materia prima para la producción en masa manteniendo un inventario ajustado cumpliendo con todas la materias primas necesarias para así brindar un buen producto final, esta empresa todas las áreas y más la de producción están plenamente comprometidos con brindar un mejor servicio cada vez con el fin de llevar a cabo todo los pedidos y entregarlos en el tiempo establecido para así no acumular pedidos , ha dado a conocer la central de operación donde desempeñan sus servicios y la estabilidad que poseen ya que todos los procesos tienen un equilibrio programado de planeación y control en todos sus procesos.

### **Order Fulfillment: Órdenes Perfectas.**

Order Fulfillment: Órdenes Perfectas son aquellas las cuales cumplen con los requisitos mínimos de entregar lo solicitado en el lugar correcto en el tiempo correcto y con las condiciones adecuadas , con el cliente correcto esto es algo de mucha responsabilidad ya que representa un objetivo muy fundamental en toda organización donde damos a conocer el cumplimiento que la empresa tiene con sus clientes, para cumplir todo esto se requiere tener mucha dedicación e integración de los procesos de manufactura , marketing y distribución todo esto debe trabajar en conjunto para sí brindar al cliente un nivel de satisfacción y a la empresa puede tratar de reducir muchos costos dentro de todos estos procesos. Confecciones las marías es una empresa aporta mucho en los temas los cuales les sirven de mucha ayuda en la digitalización y utilización de los sistemas los cuales buscamos mejorar la atención que se tiene con el cliente y también mantener y crecer hace una eficiencia comercial, esta empresa cuenta con medios digitales con muchas

funcionalidades en la cual los clientes pueden gestionar sus pedidos dudas e inquietudes frente a la solución de sus problemas o requerimientos, todas estas órdenes y los servicios tomados deben tener una secuencia perfecta y sin ningún tipo de error ya que si existen errores podemos tener retrasos en el proceso de fabricación de la mercancía y su proceso de entrega, la red logística de esta empresa no debe tener errores ni romperse ya que y si hay inconvenientes la empresa tiene personal capacitado para resolver problemas en el menor tiempo posible logrando así que todo esté en su tiempo estimado , poder tomar los requerimientos de los clientes a tiempo y poder entregarlos a tiempo.

Características del proceso de la empresa Subprocesos operacionales Order Fulfillment:  
Órdenes Perfectas

*Comunicar y generar el orden:* La empresa confecciones las marías utiliza su centro de distribución y almacén manejando mucho la preventa ya que con la preventa la empresa no aprovecha el requerimiento solicitado si no que con ella puede ofrecer nuevos diseños e innovaciones y promociones a sus clientes y posibles compradores y con este método incrementa mucho sus compras y se acercan más clientes.

*Ingresar y procesar la orden:* La empresa confecciones las Marías primero que todo recibe su pedidos o requerimientos ya sea por los distintos medios de comunicación que tienen y personal ingresandolos en sus sistemas de cómputo para así gestionar toda esta información y tenerla organizada para tener una fecha de ingreso de la orden y entrega del requerimiento solicitado en su totalidad teniendo así dentro de la empresa un control administrativo y logístico a su vez.

*Manipular la documentación:* Confecciones las marías al momento de manipular toda la información de los diferentes clientes y sus pedidos que conllevan a tener datos como rutas teléfono nombres del cliente organiza todos sus pedidos en el sistema de una forma que toda la documentación esté organizada y direccionada para tener a la mano siempre las rutas del cliente cantidad del pedido y que fue lo que el cliente ordenó al momento de la compra para no tener inconvenientes al momento de entregar el producto final y sea lo que ordenó el cliente.

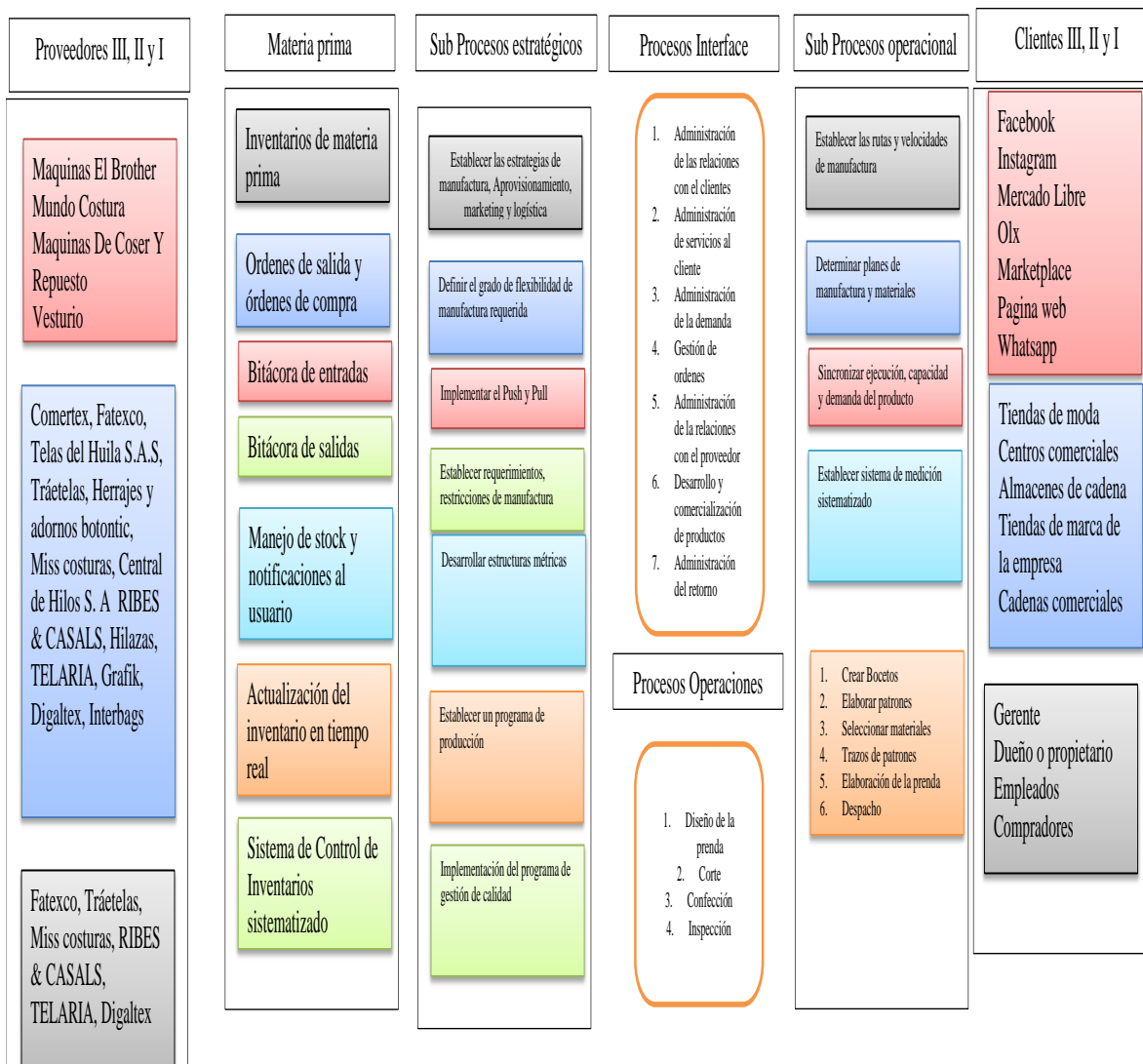
*Entregar la orden:* En este apartado o proceso la empresa confecciones las marías los responsables encargados de las áreas que están dentro del almacén y de los encargados de repartir los productos solicitados estos reciben desde la parte administrativa las órdenes de entrega las cuales deben ir entregando y después sistematizar que el producto se entregó en el momento justo y en donde el cliente lo solicite.

### **Manufacturing Flow Management: Administración De Flujo De Manufactura.**

“La administración de los procesos de fabricación de un producto, la planeación de costos y de materiales de deben calcular cuando se administra la manufactura; son componentes importantes de este proceso la claridad de proyecto, el centro o centros de trabajo, puntos de manufactura, líneas de ensamblaje y los procesos continuos. En la operación y administración de la red de negocios, el producto se elabora con base en las necesidades del cliente. Los procesos de fabricación se flexibilizan para responder a cambios en la comercialización, mediante la instalación de sistemas dinámicos que puedan adaptarse a la consolidación de los diferentes productos (customización). Es importante señalar que, en la operación de la red de negocios, los pedidos se procesan con sistemas “justo a tiempo” en cantidades mínimas, con prioridades definidas por la fecha de entrega y de acuerdo a los requerimientos (Bowersox, D. 2007)”.

## 1.1 Manufacturing Flow Management: Administración de Flujo de Manufactura.

Figura 6. Administración de Flujo de Manufactura



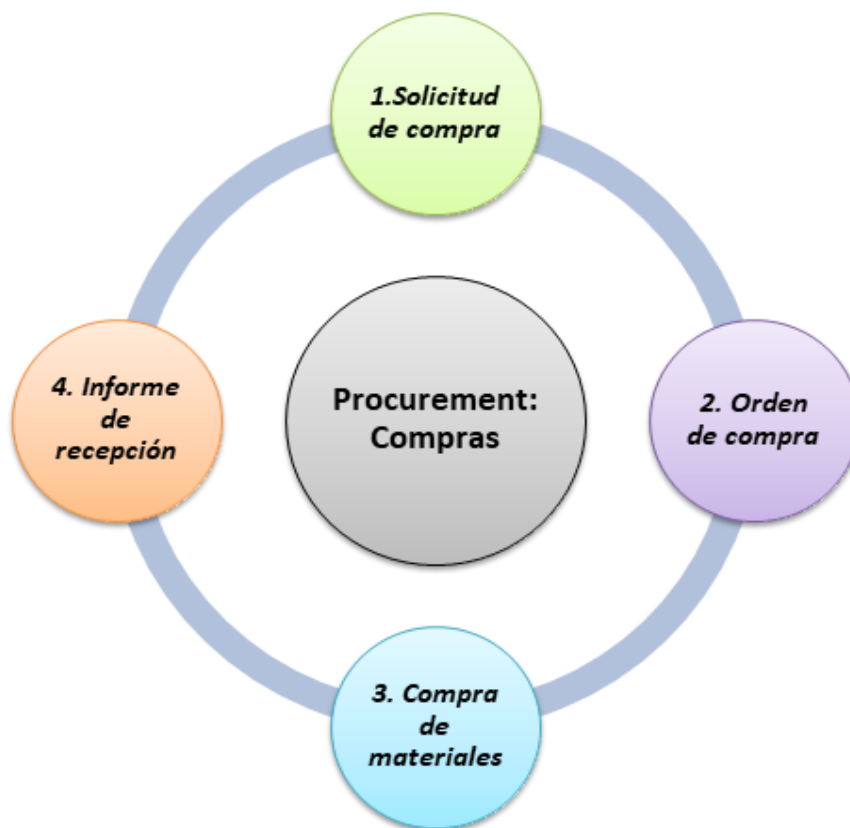
Link funcional para visualizar la figura: <https://onx.la/25274>

Fuente: Elaboración Propia

### **Procurement: Compras.**

“Su función principal, es desarrollar planes estratégicos con los proveedores para efecto de apoyar el proceso de administración del flujo de fabricación y el desarrollo de nuevos productos. Asimismo, en esta etapa se clasifican los proveedores de acuerdo a la contribución a los procesos (importancia) y a su organización. Este proceso pretende involucrar a los clientes y proveedores importantes para buscar una reducción significativa de los tiempos de ciclo para el desarrollo de nuevos productos. En este sentido, se ha comprobado que una coordinación más estrecha reduce los tiempos para lograr diseñar, comprar y dar prioridad al proveedor que rediseña los productos (Bowersox, D. 2007).

*Figura 7. Proceso de Compras*



Fuente: Elaboración Propia

## Product Development And Commercialization: Desarrollo Y Comercialización De Producto

Figura 8. Desarrollo Y Comercialización De Productos



Link funcional para visualizar la figura: <https://onx.la/48d71>

Fuente: Elaboración Propia

## **Desarrollo de Nuevos Productos y Comercialización**

Para toda empresa es importante la innovación y el desarrollo en la creación o confección de nuevos productos, que permita posicionar a la empresa en el mercado, trayendo consigo beneficios económicos y logros de nuevos retos empresariales (Navarro et al., 2020).

### **Aplicación en la empresa de confección las marías**

La empresa cuenta con buen abastecimiento de materia prima de calidad para la elaboración de diseños vanguardistas y atractivas prendas de vestir para toda su población objetivo, por ello es que ha tratado de extender una visión de desarrollo y comercialización de diferentes tipos de confecciones que permiten llegar con facilidad a los mercados nacionales y quiere llegar al mercado internacional.

La empresa para dar a conocer sus diseños atractivos cuenta con publicidad para promocionar y dar a conocer las nuevas confecciones de prendas para así captar y fidelizar clientes. Por otro lado, la empresa cuenta con la implementación de nuevas tecnologías & programas donde cumpla con el abastecimiento de materias primas, servicios y productos estén al día en la organización, es decir que en momento del más mínimo error tanto en la falta de abastecimiento o error de datos; se tenga una solución rápida, para evitar deficiencia ya se sea en algunas de las áreas de producción o directamente con Clientes o Proveedores.

### **Returns: Retornos**

El conjunto de cada uno de las actividades lleva a un proceso de generar una devolución (return) que nos hace una de las referencias referencia a una logística que nos inversa realizada tanto en clientes como en proveedores.

**Logística Inversa Clientes:** Los clientes de Confecciones las Marías están contemplados en las áreas donde se encuentran con cada una de las distribuciones en los bases las podemos establecer con tres bases de niveles. Los clientes tienen unos niveles de compromiso los cuales el cliente de un primer nivel es eso grandes clientes que nos hacen una distribución que nos ayudan a abarcan en su mayor esos grandes volúmenes que tenemos en las ventas de la empresa. Prontamente estos clientes de segundo nivel, son los que nos ayudan a contemplar una distribución con uno del volumen medio de esas ventas y de esas ventas son lo que hacen posible los pedidos por encargo. Y de ahí siguen los últimos clientes de tercer nivel, de esos que nos ayudan y quienes lo hacen posible son sus pedidos directamente con nuestra empresa y que a través de sus redes sociales nos han generado un apoyo de publicidad.

Eso nos hace llevar a que podamos tener y establecer dos políticas de la cual el cambio de un nuevo retorno en Confecciones las Marías. La primera política sería ir con cada uno de los clientes de tercer nivel, la cual tendríamos que implicar nuevos envíos por parte al cliente en el cual tenemos en que en la empresa se tendría que asumir cada uno de esos costos que se enviaron al cliente y haga una respectiva devolución del dinero o el cambio del producto según se solicite. Y la segunda política, quedemos de abarca que cada uno de los clientes de primer y segundo nivel, es ahí donde debemos de planificar nuevas rutas de recogida para que así nuestros productos que nos han devuelto puedan ser recogido de manera oportuna y poder darle una nueva colección. Y que se dieran En ambos casos, se debe de realizar un registro de cliente y de donde fue la devolución donde se debe de marcar la fecha y la el por qué fue la causa del retorno, además se debe también dejar en una evidencia fotográfica la llegada producto y su estado. Para que así podamos tener una solución oportuna y eso se puede tener efectos de estudiar esas fallas mínimas en la producción y generar oportunidades de mejora. Aunque las devoluciones no

representan un gran volumen en comparación con sus ventas, la cual es la evidencia que debemos de mejorar y además que la principal causa de devolución es una inconsistencia en las medidas de la prenda y el tallaje seleccionado, por lo que se dispone en generar un respectivo cambio en cada uno de los tallajes y así no hacer la devolución del dinero. Como estrategia para evitar ese tipo de inconvenientes se debe de proponer diseñar nuevas prendas con unos diagramas en donde se muestre la calidad y que sea el tallaje solicitado por el cliente la cual se debe dar guías del tallaje solicitado, es decir, que con cada una de las medidas de los diseños se debe de dar cada talla de pijama. Esto con el fin de que cada uno de los clientes tenga claridad en cuanto al tamaño estándar de las tallas manejadas y reducir al máximo las devoluciones. En cuanto a temas de disposición, las devoluciones por talla vuelven a entrar en stock para nuevos despachos.

**Logística Inversa Proveedores:** Al igual que sucede en la logística inversa de los clientes, se debe analizar los niveles de proveedores que existen en Confecciones las Marías. Dentro de sus proveedores se encuentran debidamente clasificados tres niveles, en el primer nivel se encuentran los proveedores de tela primarios, en el segundo nivel se ubican los proveedores de tela secundarios (distribuidores del primer nivel, requeridos cuando no hay materia prima en el primer nivel) y los proveedores de tercer nivel, quienes se encargan de abastecer los repuestos de maquinaria requeridos. Para los proveedores de primer y segundo nivel la logística inversa que se propone es la misma, ya que ambos proveen de materia prima (tela) para la producción. Una vez recibida la materia prima en la planta de producción se procederá con el debido muestreo e inspección pertinente del área de calidad. Allí igualmente se llenará un formato tanto escrito como con adjunto fotográfico que evidencie la causa de la devolución para llevar un control de indicadores y además tener evidencia para el proveedor.

Este producto, aunque es mínimo se le destina un área de almacenamiento de devoluciones. Allí se almacena hasta el momento en que se hace un nuevo pedido al proveedor, a quien se informará y dará una copia del reporte de calidad cuando la tela no fuera apta para la producción, y de igual manera se hará la entrega de la tela en mal estado. Dependiendo de la política del proveedor se hará una compensación por la falla en la materia prima. Tanto para la logística inversa de clientes como de proveedores es importante la medición continua de indicadores de gestión que permitan controlar las devoluciones y sus causas, para estar constantemente generando mejores soluciones y tener altos estándares de calidad en las prendas confeccionadas.

Los indicadores de devolución medirán la cantidad (unidades) de devoluciones realizadas en un periodo de tiempo (mensual) y así mismo se registrará la causa, el cliente o proveedor quien causó la devolución y el costo incurrido, todo ello para informes y reportes al área de gerencia que contribuyan a la toma de decisiones.

## **Procesos según enfoque de APICS-SCOR**

Consideramos que en el sector administrativo se han realizado muchos cambios en cuanto a las nuevas tecnologías y procesos contamos con la ayuda de la investigación y estudio de Supply Chain Management y logística, es por eso que se tomó como objeto de estudio a confecciones las marías para aplicar el enfoque del Modelo APICS-SCOR, para esta herramienta se aplicaron los macro procesos tales como Plan, Source, Make, Deliver, Return y Enable, esto con el fin de que nos aportan excelentes resultados para nuestra práctica como futuros profesionales.

### **Conceptualización y contextualización**

El Modelo de operaciones de la cadena de suministro (Supply Chain Operations Reference model, SCOR), esta herramienta se utiliza para representar, analizar y configurar las cadenas de suministros, adicional permite describir las actividades necesarias para cumplir de manera satisfactoria la demanda de los clientes; (iniciando desde la recepción de órdenes de pedidos hasta el pago de las facturas), todas las transacciones físicas de materiales (Desde los proveedores de los proveedores – Suppliers - hasta los clientes de los clientes – Customers) (Wahyuni et al., 2020).

### **Identificación e implementación de los 6 procesos según APICS - SCOR en la empresa confecciones las marías**

#### **Plan (Planificar)**

Se define como el proceso de planificación de la cadena de suministros, los requerimientos de la demanda y los recursos disponibles, se tienen en cuenta la cantidad de inventario con que

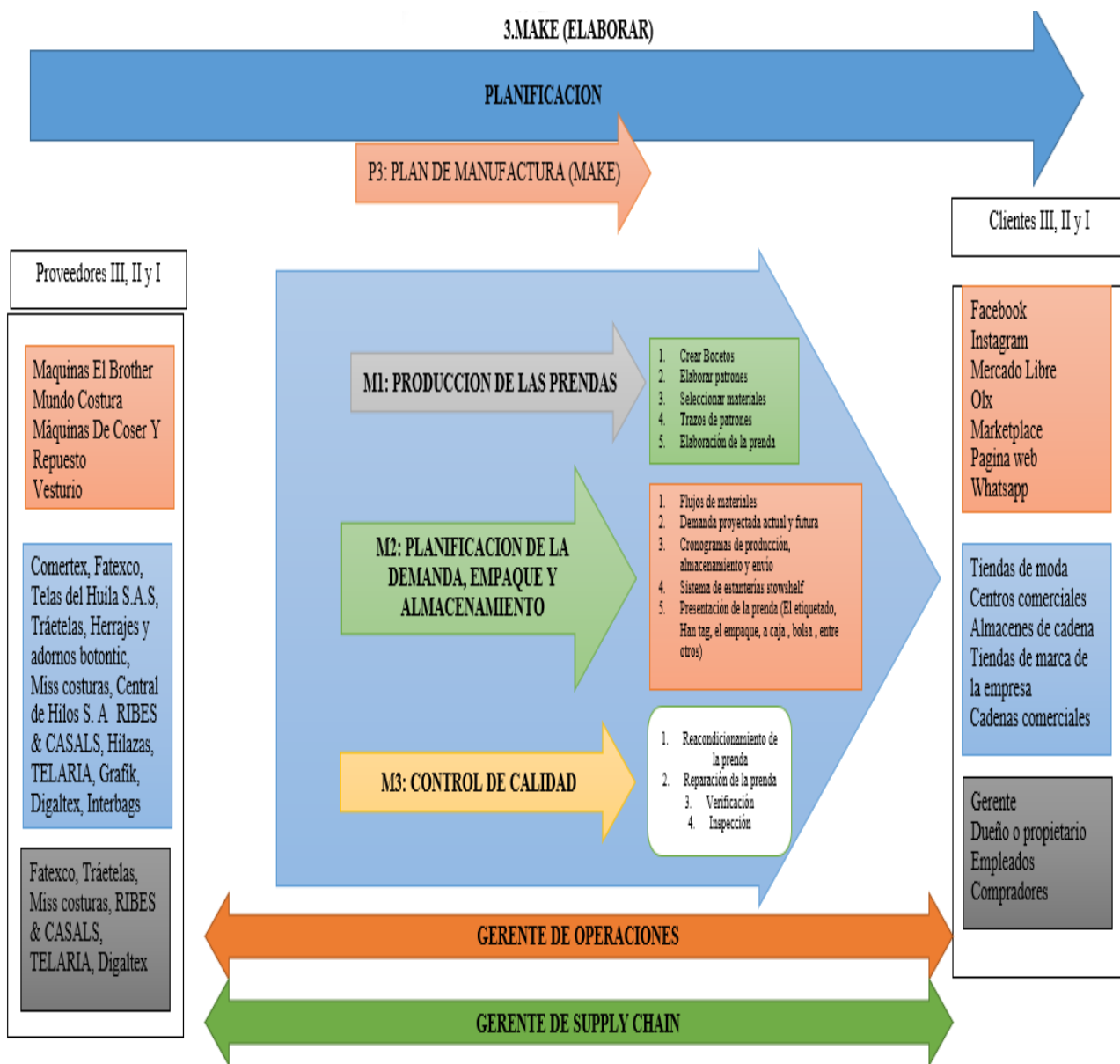
cuenta la empresa. La idea es mantener un nivel de stock justo con el objetivo de dar respuesta a la demanda requerida por los clientes. Es necesario adquirir materia prima que cumpla con altos estándares de calidad para la confección de los productos (Díaz et al., 2020).

### **Source (Aprovisionar)**

Este proceso el de aprovisionamiento es el que gestiona la parte de lo que son las compras y la gestión de los proveedores, podemos decir que este proceso es en general el que toma todas las acciones o actividades que tienen relación con la compra y obtención de artículos, suministros e insumos y cualquier otro material que pueda suministrar los proveedores, en todo este proceso se basa y van de la mano lo que es la selección de los proveedores , negociación el transporte , manejo , almacenamiento y la recepción de los materiales.

**Make (Elaborar)**

Figura 9. Proceso Make - APICS - SCOR



Link funcional para visualizar la figura: <https://onx.la/e6c01>

Fuente: Elaboración Propia

### **Deliver (Distribuir)**

El modelo SCOR (Supply Chain Operations Reference Model, SCOR-Model), este es un modelo de gestión desarrollado por el Supply Chain Council (SCC) es empleado para gestionar e intervenir toda la cadena de suministros, permite el análisis, revisión, representación y configuración las Supply Chain – Cadenas de abastecimientos/suministros. Este sistema de gestión reúne los indicadores de gestión, los procesos de negocios, las tecnologías y los métodos prácticos empleados en la cadena de suministros, pero de forma organizada y estructurada, buscando unificarlos con el objetivo de mejorar las actividades, la eficiencia en la gestión y la comunicación de la Supply Chain (SC).

### **Return (Devolución O Retorno)**

El proceso de entregar o devolver (return) nos hace un acontecimiento en una referencia en la logística inversa de la cual es realizada tanto como en los clientes como en cada uno de esos proveedores.

**Logística Inversa Clientes:** Los clientes de Confecciones las Marías se han buscado y las cuales se encuentran focalizados y están distribuidos las fases de los tres niveles. Los clientes de primer nivel son aquellos que están en las grandes distribuciones que nos ayudan a tener un alcance de un mayor volumen de ventas por cada una de las empresas del primer nivel. Luego se acercan eso clientes de segundo nivel, quienes nos apoyan en unos de los procesos que también se enfoca en los distribuidores con un volumen medio de un promedio de las ventas y las cuales nos ayudan hacer más pedidos por encargo

**Proveedores de logística inversa:** Como se hace en la logística inversa de clientes, es necesario analizar todos los niveles de proveedores presentes en Confecciones las Marías. Entre sus proveedores, tres niveles están adecuadamente divididos, el primer nivel es el proveedor

principal de telas, el segundo nivel es el proveedor de telas de segundo nivel (el distribuidor de primer nivel, cuando el primer nivel no tiene materias primas) y el segundo nivel El tercero El proveedor de nivel es responsable de proporcionar los repuestos mecánicos necesarios.

### **Enable (Activar)**

El sexto y último proceso está relacionado con la integración de todos los procesos de gestión en toda la cadena de suministro. En Confecciones las Marías existe una gestión del flujo de información suficiente, por lo que todas sus áreas se integran de acuerdo con las previsiones de suministro y ventas, así mismo el área administrativa es partícipe en la toma de decisiones y opera en su conjunto. En la actualidad, cumple con las leyes y normativas ambientales vigentes, permitiendo a sus trabajadores utilizar de manera segura los equipos de protección personal (EPI) adecuados y garantizar la correcta disposición de los residuos generados, minimizando así el impacto en el medio ambiente.

## **Identificación de los flujos en la Cadena de Suministro de la empresa confecciones las marías**

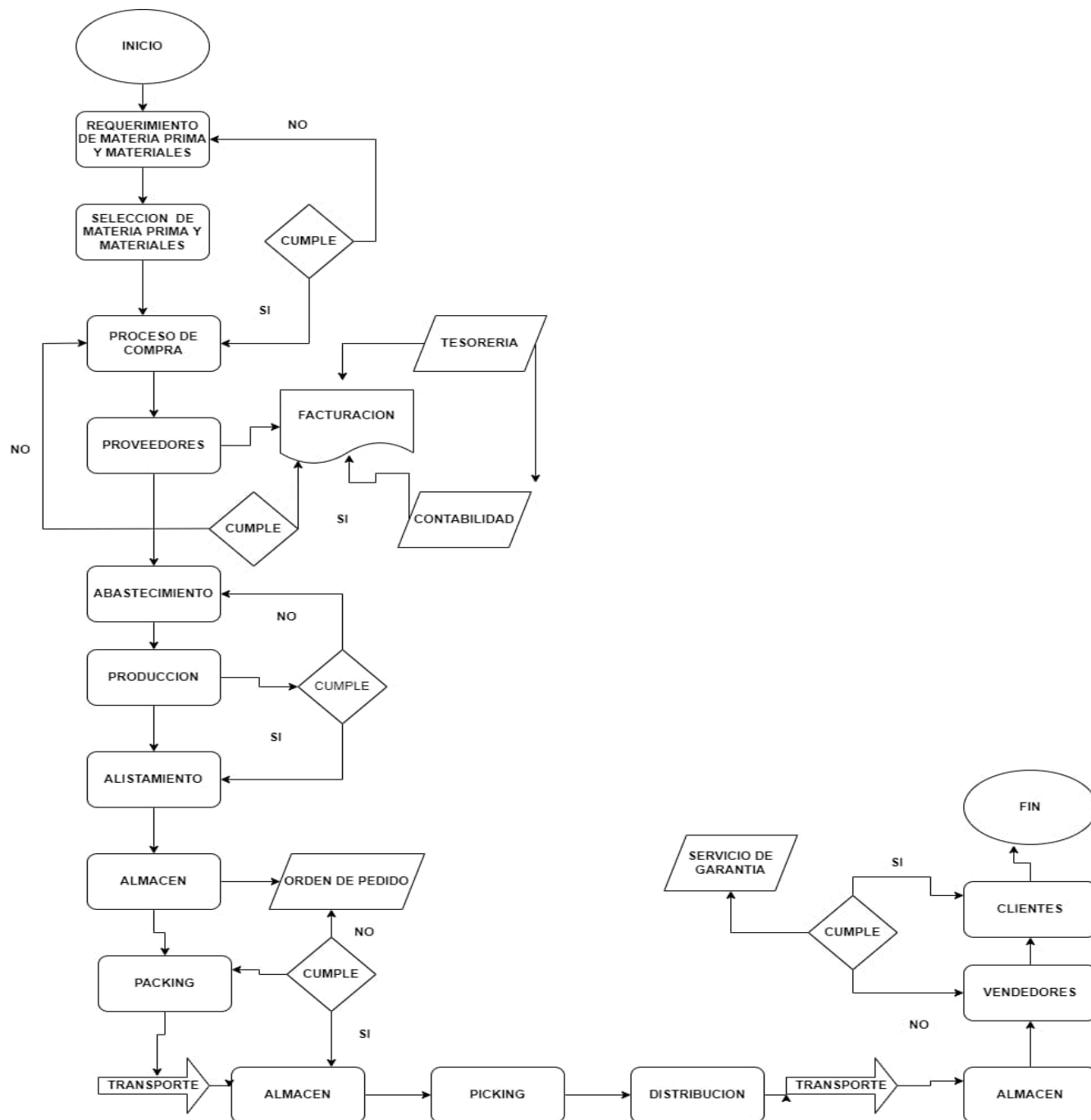
Confecciones las marías está sujeta a los análisis de los flujos de información, flujo de productos y flujo de dinero con el objetivo de determinar la posición logística en la que se encuentra Colombia por medio del análisis informativo brindado por el Banco Mundial. Este índice de desempeño logístico permite comparar las redes globales de valor; para analizar cómo se comportan todas las economías del mundo y su posición según las características de cada país.

### **Conceptualización y contextualización**

“El flujo de información son todos los documentos que entran y salen de la cadena de suministro, es decir, un pedido una factura o información que venga en el mercado o datos que se generen a partir del comportamiento del consumidor. En confecciones las marías, el flujo de información se lleva a cabo desde el inventario hasta la entrega del producto”.

## Análisis de los flujos en la Cadena de Suministro de la empresa confecciones las marías

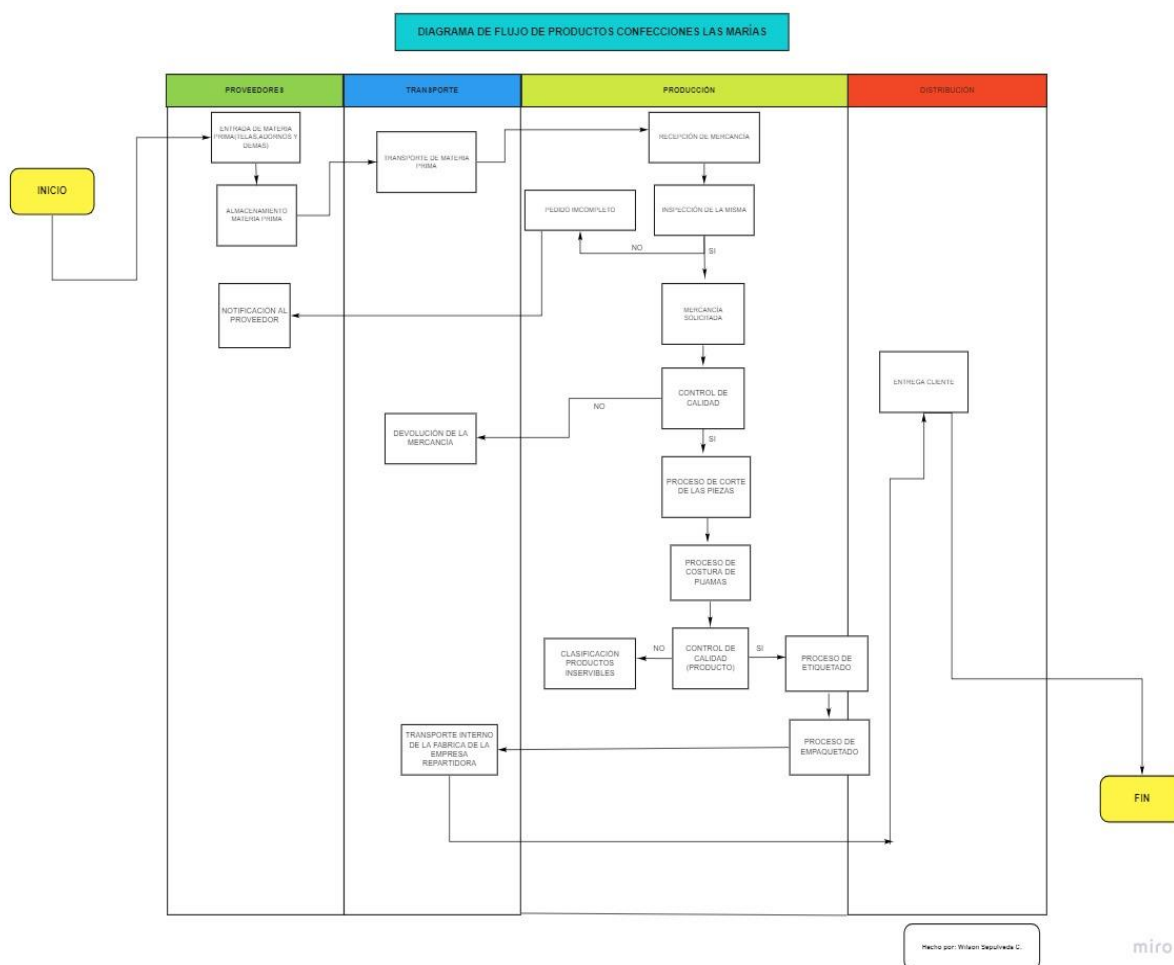
Figura 10. Diagrama de información



Fuente: Elaboración Propia

**Análisis:** Se puede evidenciar en el flujo de información de confecciones las marías cuenta con su selección de materia prima, materiales, selección de proceso de compra, sus proveedores, abastecimiento entre otros, quiere decir que la empresa lleva estos procesos de forma clara para su buen funcionamiento.

Figura 11. Diagrama de producto

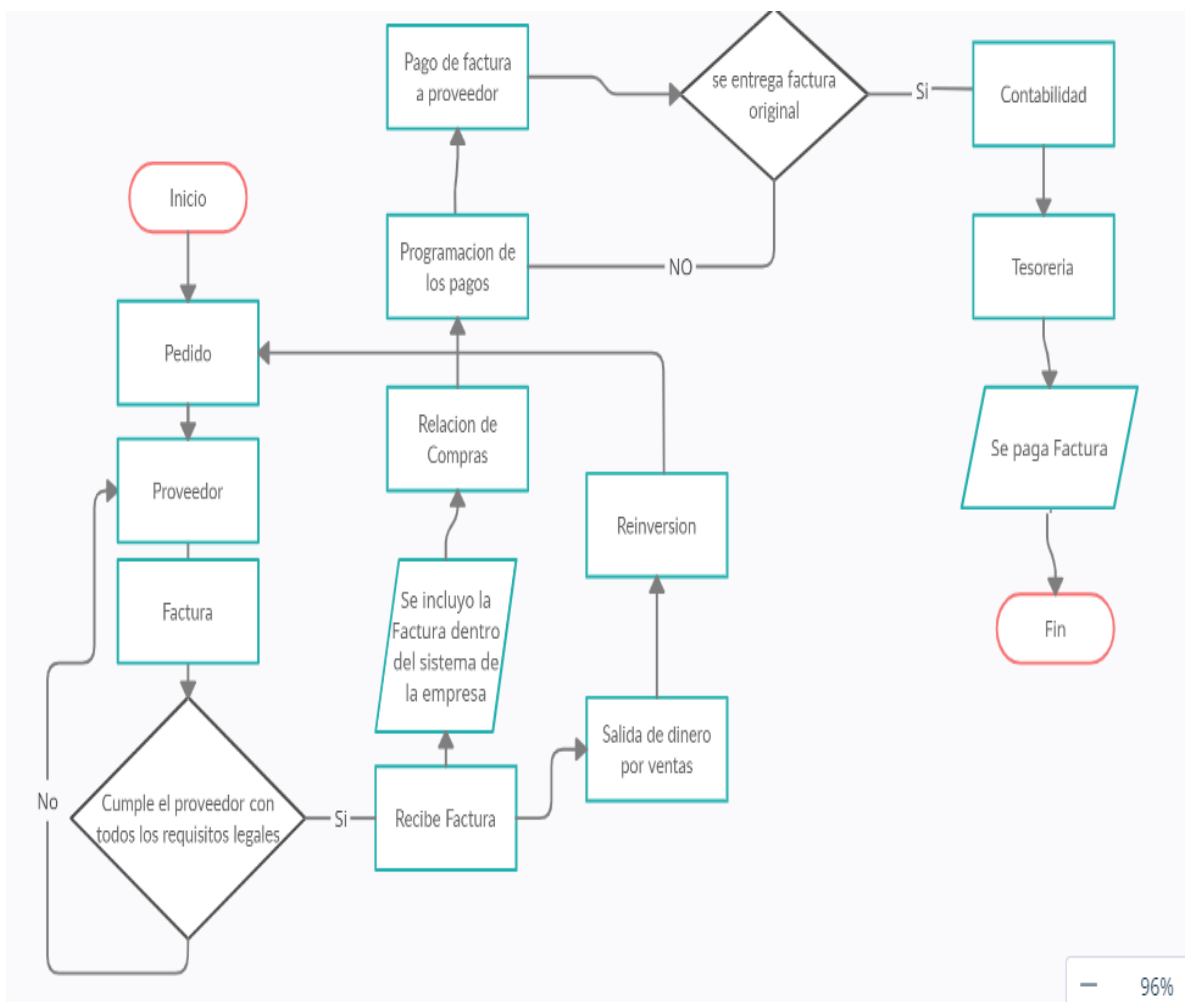


Link funcional para visualizar la figura: <https://onx.la/fa79e>

Fuente: Elaboración Propia

**Análisis:** En el diagrama de producto se puede observar que comienza con la entrada de materia prima como sus telas, sus adornos, y termina con él envío de los productos terminados para la entrega al cliente final, como se puede observar confecciones las marías tiene una buena organización para la entrega de sus productos es por eso que ha tenido éxito, también se evidencia que para elaborar sus confecciones cuenta con un control de calidad, proceso de etiquetado y empackado todo esto con el fin de tener altos estándares de calidad.

*Figura 12. Diagrama de flujo de efectivo*



Link funcional para visualizar la figura: <https://onx.la/faf5e>

Fuente: Elaboración Propia

**Análisis:** “En cuanto al diagrama flujo de efectivo entre clientes y proveedores es la realización de pagos que acompañan al intercambio de productos y servicios”. Se puede evidenciar que en confecciones las marías inician con pagos y compras de pedidos a sus proveedores, estos proveedores se encargan por abastecer a confecciones las marías con la materia prima principal que son las telas, adornos entre otros.

## **Colombia y el LPI del Banco Mundial**

En términos de logística se hace una comparación con otros países como Japón, Estados Unidos, España, Chile, Panamá y Nigeria todo esto por medio del informe del banco mundial. “Este índice de desempeño logístico permite comparar las redes globales de valor; para analizar cómo se comportan todas las economías del mundo y su posición según las características de cada país.

### **Conceptualización y contextualización**

“Estos indicadores permiten conocer cómo se comporta el país en temas logísticos, para conocer dichos valores se aplican encuesta para tanto para el país como para sus socios comerciales; además podemos medir el índice de desempeño nacional como el internacional”. LPI Se aplica cada dos años en más de 163 países; estos indicadores permiten conocer cómo se comporta el país en temas logísticos, para conocer dichos valores se aplican encuesta para tanto para el país como para sus socios comerciales.

### **Colombia Vs Chile**

Revisando la base de datos del banco mundial en relación al LPI y haciendo un análisis con los datos registrados sobre el rendimiento de Colombia frente a los demás países, en especial frente a otro país latino como Chile, tenemos que Colombia presenta un bajo rendimiento a pesar de ser el único país con dos salidas a los océanos atlántico y pacífico en Suramérica. Chile siendo un país latino y un país suramericano igual a Colombia si logro posicionarse dentro del top 50, algunos factores en los que Chile destacó de manera significativa frente a Colombia fueron los de la puntualidad en los tiempos de entrega en donde el rango de Colombia fue de 111 y el de Chile de 44, al igual que la infraestructura donde Chile tiene rango 44 y Colombia 99, el nivel de operatividad e infraestructura de las aduanas chilenas presenta un desarrollo mayor en

tecnología, locaciones y eficiencia, estos aspectos hacen que Chile sea más competitivo que Colombia

### **Colombia vs Japón**

Japón a lo largo de los años se ha mantenido dentro del top 5, 10 y 15 de los 160 países. Es junto a Hong Kong y Singapur los países asiáticos con mejor rendimiento del mundo, en el 2018 Japón se convirtió en el país asiático con mejor rendimiento logrando un rango de 5. Haciendo un análisis de datos encontramos que el país ha invertido de manera significativa en infraestructura y mucha tecnología para mejorar sus sistemas logísticos y su cadena de suministros, esta inversión tecnológica y de mejora en su infraestructura mejoraron los despachos aduaneros, mejoraron la puntualidad de las entregas de los bienes, la tecnología empleada permite tener un seguimiento y localización de los bienes más oportuno, rápido y garantiza más seguridad y confianza para los colaboradores, esta tecnología también permitió tener un nivel muy óptimo de envíos internacionales y otorgó al país una distinción de calidad y competitividad.

### **Colombia Vs Estados Unidos**

Estados Unidos el país a lo largo de los años ha tenido un rendimiento bueno, pero que ha descendido en el listado/ranking debido a que descuidó algunos factores en la gestión logística y otros países o potencias no descuidaron sus factores si no que por el contrario los mejoraron y potenciaron. En el año 2018 el país disminuyó, prácticamente tuvo un descenso frente a años previos, pasó de estar en el top 10 de países a pertenecer al top 15, el país pasó a tener un rango LPI de 14, algunos de los factores que influyeron con este descenso y salida del top 10 son: los despachos de aduanas, esto se concluye ya que de los años analizados el puntaje de aduanas más negativo fue el del año 2018, cuyo puntaje obtenido es de 3.77, otro puntaje negativo que influyó

fue el de los envíos internacionales con 3.67, el país pasó de tener un puntaje de envíos de 3.45 a 3.67, otro factor influyente en este descenso el rendimiento general es la puntualidad en las entregas de bienes/mercancías ya que el país pasó de tener un puntaje de 4.14 en 2014 a reflejar un puntaje de 4.33 en 2018.

Mientras Colombia en el año 2018 presenta un desempeño ascendente y mejorado, pasando de estar casi fuera del top 100 a casi ingresar al Top 50, logrando una posición de 58 entre 160 países, el país obtuvo una puntuación LPI general de 2.94, el rango general fue de 58, el despacho de aduanas se logró un puntaje de 2.61 y un rango de 75, la infraestructura un puntaje de 2.67 y un rango de 72, los envíos internacionales reflejaron un puntaje de 3.19 y un rango de 46, en seguimiento y localización el puntaje fue de 3.08 y el rango de 53, la puntualidad con la entrega de los productos/mercancías el puntaje fue de 3.17 y el rango de 81

### **Colombia vs España**

Un punto importante de España es que tiene un buen acceso al mar, y su costa cuenta con más de 53 puertos internacionales, que se utilizan principalmente para recibir mercancías de Colombia, Algeciras, Barcelona, Bilbao y Valencia. La mayor infraestructura portuaria se encuentra en el Mediterráneo, con tres grandes puertos especializados en carga y descarga de contenedores en Algeciras, Barcelona y Valencia, mientras que en el norte del país se encuentra el puerto de Bilbao. Además, cuenta con suficiente infraestructura de plataforma logística, en la mayoría de áreas. Así, España se convierte en un importante centro de distribución para todo el territorio europeo. Mientras Colombia, no logra superar los estándares de competitividad en cuanto a su infraestructura por el País vasco.

### **Colombia vs Panamá**

Aunque Colombia y Panamá tienen un comportamiento muy parecido y similar también tiene muchas cosas en diferencia ya que tienen una brecha con el país vecino y los dos países a medida que pasan los años han mejorado muy positivamente su desempeño existe una diferencia entre ellos del 0.34 en todo el nivel general. También podemos decir que Colombia en comparación con otros países según las tablas del LPI, y los indicadores de medición se encuentra por debajo de todos ellos, mirándolo desde los años donde se hace la comparación y en el año 2018 Colombia llega al puesto 58 teniendo un crecimiento muy positivo ya que en años anteriores fue negativo más que todo tuvo muy buen crecimiento en los indicadores de envíos internacionales y las aduanas.

### **Colombia Vs Nigeria**

Nigeria presenta un rendimiento muy bajo en relación al desempeño de los 160 países analizados, ocupando a lo largo de los años un posicionamiento fuera del top 100, siendo esto un indicativo de un mal manejo de la logística y cadena de suministro del país, hace notorio la poca inversión en infraestructura y sistemas de aduanas, mala gestión de los servicios logísticos y un progreso lento a nivel económico por no tener un flujo de mercado grande. Al igual que Colombia presentó un decaimiento en infraestructura y costumbres logísticas dejando con ello que aumenta la demanda de bienes y servicios en otros países.

Figura 13. Comparativo de Colombia ante el mundo

País	Rango LPI	Puntaje LPI	Año	Aduanas		Infraestructura		Envíos Internacionales		Competencia y Calidad de los servicios		Seguimiento y Localización		Puntualidad	
				score	Rank	score	Rank	Score	Rank	score	Rank	score	Rank	score	Rank
Colombia	64	2,87	2012	2,65	64	2,72	68	2,76	78	2,95	52	2,66	85	3,45	57
	97	2,64	2014	2,59	79	2,44	98	2,72	95	2,64	91	2,55	108	2,87	111
	94	2,61	2016	2,21	129	2,43	95	2,55	103	2,67	81	2,55	96	3,23	78
	58	2,94	2018	2,61	75	2,67	72	3,19	46	2,87	56	3,08	53	3,17	81
Japón	8	3,93	2012	3,72	11	4,11	9	3,61	14	3,97	9	4,03	9	4,21	6
	10	3,91	2014	3,78	14	4,16	7	3,52	19	3,93	11	3,95	9	4,24	10
	12	3,97	2016	3,85	11	4,1	11	3,69	13	3,99	12	4,03	13	4,21	15
	5	4,03	2018	3,99	3	4,25	2	3,59	14	4,09	4	4,05	10	4,25	10
Estados Unidos	9	3,93	2012	3,67	13	4,14	4	3,56	17	3,96	10	4,11	3	4,21	8
	9	3,92	2014	3,73	16	4,18	5	3,45	26	3,97	7	4,14	2	4,14	14
	10	3,99	2016	3,75	16	4,15	8	3,65	19	4,01	8	4,2	5	4,25	11
	14	3,89	2018	3,77	11	4,03	8	3,67	13	4,05	7	4,11	4	4,33	5
España	20	3,7	2012	3,4	25	3,74	24	3,68	10	3,69	19	3,67	23	4,02	22
	18	3,72	2014	3,63	19	3,77	20	3,51	21	3,83	12	3,54	26	4,07	17
	23	3,73	2016	3,48	24	3,72	25	3,63	22	3,73	23	3,82	23	4	26
	17	3,83	2018	3,62	17	3,84	19	3,83	6	3,8	18	3,83	19	4,06	20
Chile	39	3,17	2012	3,11	35	3,18	37	3,06	44	3	46	3,22	41	3,47	54
	42	3,26	2014	3,17	39	3,17	41	3,12	53	3,19	44	3,3	40	3,59	44
	46	3,25	2016	3,19	35	2,77	63	3,3	43	2,97	56	3,5	34	3,71	44
	34	3,32	2018	3,27	32	3,21	34	3,27	38	3,13	43	3,2	44	3,8	31
Panamá	61	2,93	2012	2,56	74	2,94	51	2,76	79	2,34	63	3,01	57	3,47	56
	45	3,19	2014	3,15	40	3	52	3,18	47	2,87	68	3,34	37	3,63	42
	40	3,34	2016	3,13	42	3,28	38	3,65	16	3,18	45	2,95	63	3,74	41
	38	3,28	2018	2,87	45	3,13	42	3,31	34	3,33	35	3,4	36	3,6	46
Nigeria	121	2,45	2012	1,97	146	2,27	118	2,6	105	2,52	102	2,35	128	2,92	105
	75	2,81	2014	2,35	117	2,56	83	2,63	107	2,7	85	3,16	51	3,46	57
	90	2,63	2016	2,46	92	2,4	96	2,43	118	2,74	74	2,7	82	3,04	95
	110	2,53	2018	1,97	147	2,56	78	2,52	110	2,4	112	2,68	92	3,07	92

Link funcional para visualizar la figura: <https://goo.su/U6qwx>

Fuente: Elaboración Propia

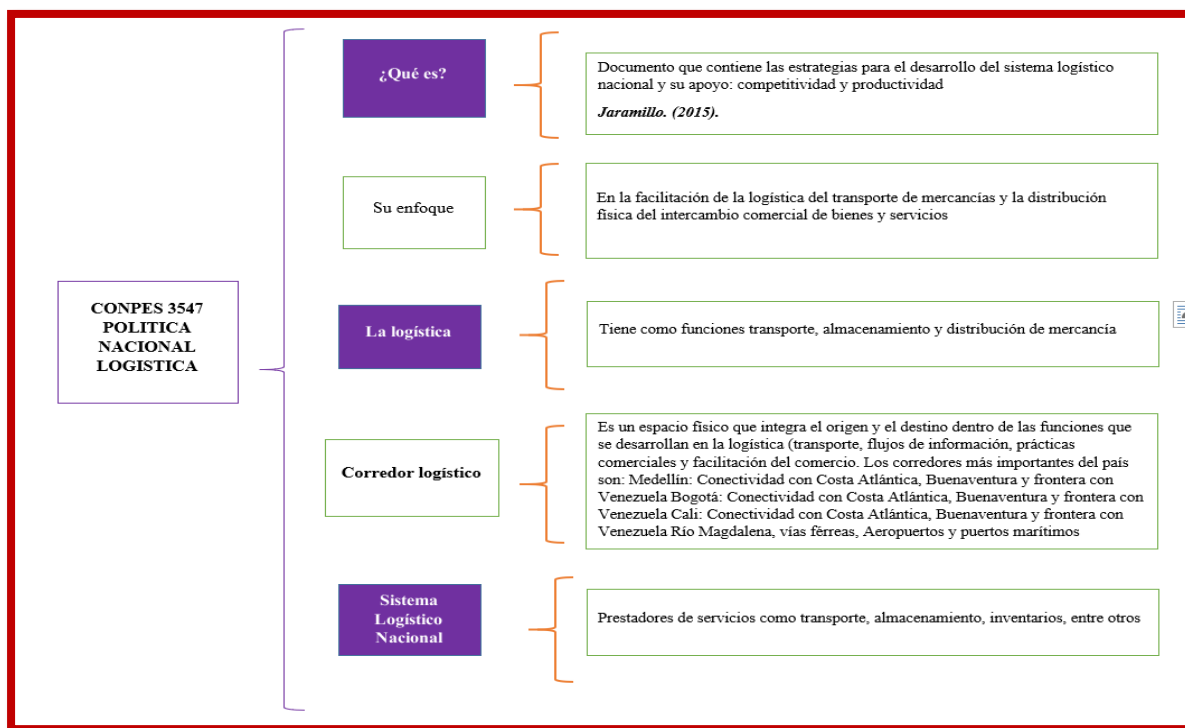
## Colombia: CONPES 3982 – Política Nacional Logística

“Se define como toda aquella manipulación de los bienes y servicios que ameritan las empresas que producen como también los clientes finales de acuerdo a las directrices culminadas de transporte, almacenaje, aprovisionamiento con respecto a las distribuciones de los productos”.

### Conceptualización y contextualización

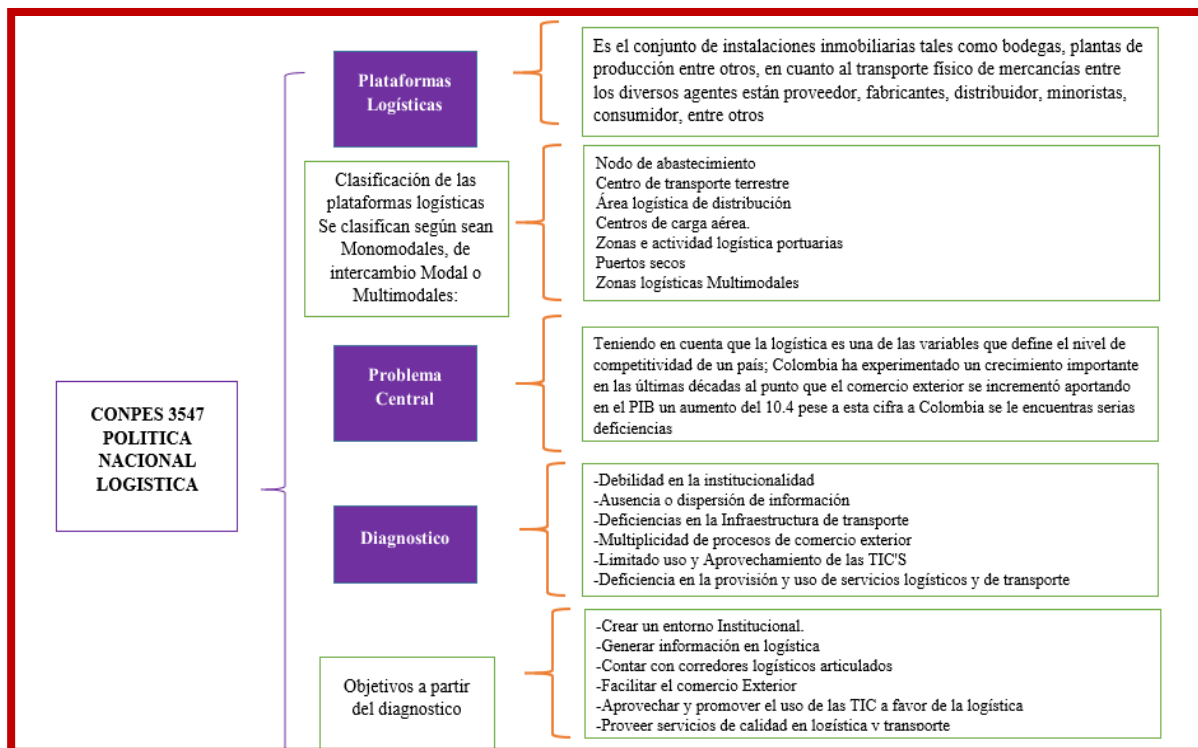
“El objetivo primordial del Conpes 3547 es estipular un diagnóstico pertinente que facilitara un enfoque en algunos aspectos a nivel nacional y obtener como resultado una eficiencia y eficacia superior, de esta forma obtener suficientes oportunidades con respecto al manejo de los productos o mercancía de esta manera ser responsables con importaciones y exportación en el exterior”

Figura 14. Elementos fundamentales CONPES 3982 - Política Nacional Logística



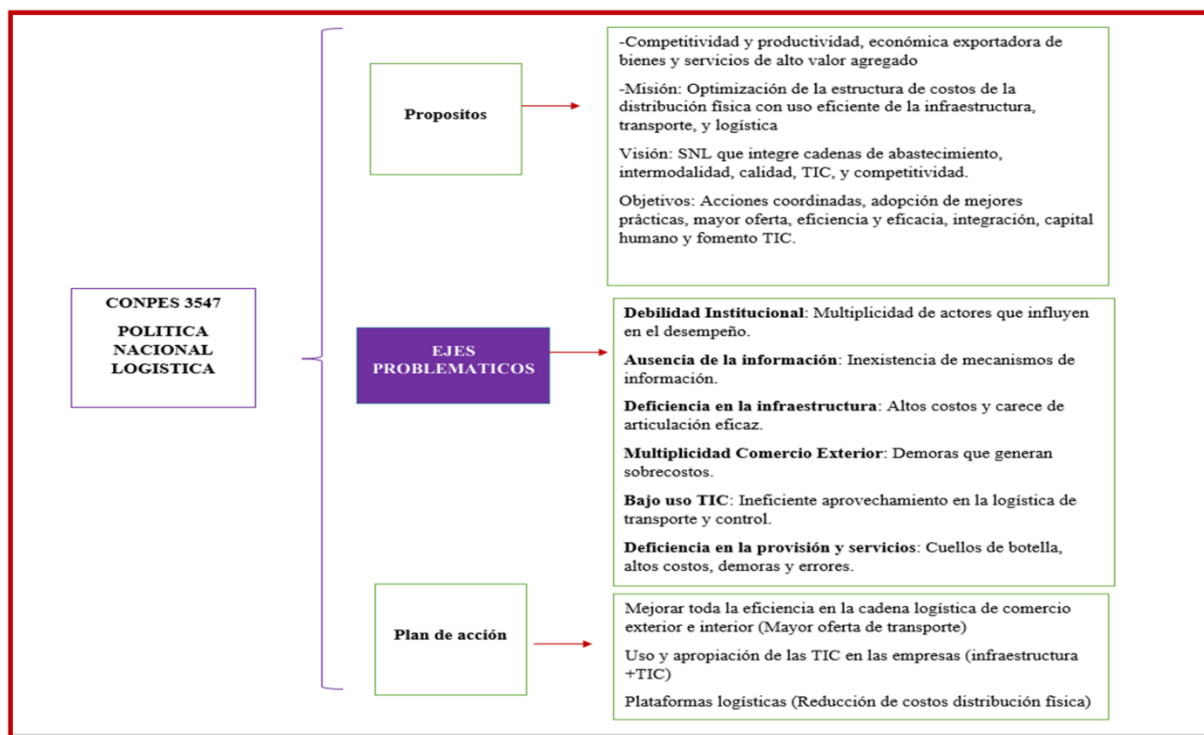
Link funcional para visualizar la figura: <https://goo.su/ejHtbaY>

Fuente: Elaboración Propia



Link funcional para visualizar la figura: <https://goo.su/9A8Xr>

Fuente: Elaboración Propia



Link funcional para visualizar la figura: <https://goo.su/DICg>

Fuente: Elaboración Propia

## **El Efecto Látigo (The Bullwhip Effect)**

El conceptualizar una correcta política de administración de inventarios garantiza un conveniente abasto en todo el tiempo, de forma que se logre saciar correctamente la demanda, sin que se genere sobrecostos por el exceso de inventarios. En el presente capítulo se documenta el modelo de gestión de inventarios propuesto para Confecciones las Marías, por medio de un análisis del estado actual de la empresa y de las ventajas que ofrecen los diferentes modelos de inventarios dependiendo del comportamiento de la demanda del producto en el mercado.

### **Conceptualización y contextualización**

Podemos decir que el efecto látigo toma sus inicios cuando existe un aumento de la demanda de los productos o de un producto lo cual el punto que los vende genera una demanda mayor a la demanda real de los consumidores de esta lo cual para tener un stock de seguridad lo cual es muy beneficioso para la empresa que compra ya que existen descuentos por los volúmenes de compra, El punto de comercialización crea entonces una demanda a su distribución que va a ser más grande que la demanda real de los clientes, para tener stock de estabilidad o aprovechar descuentos por volumen de compra. Mientras se sube por la cadena de abastecimiento, la demanda vuelve a crecer ya que en cada grada de la cadena se agregarán unidades extras para su propio stock de estabilidad y beneficiarse de superiores costos. Y de esta forma mientras se continúa ascendiendo en la cadena de abastecimiento hasta llegar al fabricante, que percibirá un crecimiento de demanda artificialmente magnificada y podría llevarle a incrementar la producción como contestación a una demanda mucho más grande que la real, (Atox sistemas de almacenaje, 2014).

## **Análisis de causas en la empresa Confecciones las Marías.**

### **Demand-forecast updating**

Podemos decir que la demanda del pronóstico es algo que es muy difícil de tenerle control ya que para tener o generar una desviación mínima confecciones las marías debe tener un registro de los clientes que son fijos o clientes mes a mes para poder predecir una demanda mes a mes ya que cuando tenemos toda esta información de los datos de los clientes a lo largo de toda la cadena de suministro podemos reducir el efecto látigo.

Confecciones las marías lo primero que sitúa o hace es un estudio de la demanda que pueden tener, reduciendo de esta forma los excesos en los inventarios, el estudio de la demanda podemos decir que se basa en tener toda la información que requerimos para realizar las ventas por eso se produce los productos en cantidades pequeñas o lotes pequeños en donde podamos tener la información actualizada en los datos de la demanda de una forma la cual podamos tener una planificación de la demanda actual.

Confecciones las marías trata de darle forma y formular nuevos diseños para así dar a la contribución de cubrir nuevos mercados y expandirse para ello utilizara materia prima del mercado local lo cual tendríamos un aumento de la demanda ya que utilizando las nuevas estrategias donde tendremos información que será recibida y percibida todo esto con el fin de poder generar un nuevo diseño que nos permita aumentar la demanda, siendo así que si las ventas que se presupuestaron según los estudios o los datos adquiridos en los mercados ya existentes y los nuevos mercados esto llevaría a tener un efecto látigo ya que todos los productos o diseños que son nuevos serían mandados a las bodegas del producto terminado ocasionando el efecto látigo.

Una forma de frenar el efecto látigo sería crear métodos de producción en donde cada empresa o en general la organización podamos conocer, relacionarnos e identificar a los clientes programando qué capacidad tienen de compra mes a mes y mirar si sus inventarios están siendo llevados a conseguir o comprar más productos terminados para así realizar una muy buena previsión de la demanda futura, también podríamos generar contratos de cumplimiento donde se generen pólizas de cumplimiento ante terceros para así cumplir y asegurar el producto que es terminado y no tener producciones en stop ya que el cliente no accedió a la compra o se retractó.

### **Order batching**

Por medio del Order batching es donde podemos seleccionar varias órdenes a la vez, este proceso es utilizado cuando existe una aglomeración de pedidos en una sola tanda por decirlo así donde son agrupados una vez sean elaborados en paquetes para después ser enviados a sus distintos destinos de esta forma la empresa confecciona las marías logra minimizar muchos costos en el movimiento y también por agrupar estas órdenes de pedidos que existen en el momento. Esta causa en esta empresa más que todo se da cuando en la empresa realizan pedidos en cantidades que son mucho mayores a las normales y la empresa al ver esto busca reducir muchos gastos ya que los pedidos aumentaron y son por lotes, esta empresa tiene una ventaja ya que sus ventas las mayorías de las veces son al por mayor donde con esto reducimos los costos y mantenemos nuestros inventarios, podemos decir que esta herramienta Order batching es muy fundamental en una empresa ya que la empresa mantiene organizados los diferentes pedidos existentes en un cronograma de trabajo que es establecido y periódico y aun puede variar en caso tal existan más pedidos.

## **Price fluctuation**

Price Fluctuation o fluctuación de precios Este factor obedece a la acción de oferta y demanda en y es un término y conjunto de acciones que se refiere al estado variante y constante de los precios, este puede manifestarse de forma positiva o negativa, es decir abarca tanto al alza como a las bajas de los precios y los términos medios entre éstos mostrando siempre un grado de inestabilidad. En confecciones las Marías la fluctuación de los precios se ha presentado por diversos factores que han influido, como: El precio del dólar, últimamente y actualmente Colombia presenta una devaluación de su moneda frente al dólar, el alza del dólar hace que los precios de los materiales/insumos, maquinaria, herramientas, transporte y casi todo en general aumente, esto genera que el costo de los productos terminados también aumente y que el producto terminado no mantenga un precio fijo sino que hace que el precio fluctúe y se adecue un alza en los precios buscando un equilibrio entre los costes de producción y la inversión para generar el producto con el objetivo de no generar pérdidas y una rentabilidad baja sino por el contrario obtener unas ganancias adecuadas y mantener óptima la operatividad del proceso productivo y la empresa.

Esta situación también se ve reflejada en la empresa por la acción de la oferta y demanda, siendo la demanda la que influye en la fijación de precios en relación al límite superior, el comportamiento de la demanda en el mercado hace que el precio fluctúe, ya que entre más alto el precio menor será la demanda, en ocasiones se ha presentado que los productos tienen un precio muy elevado y no se venden de una forma adecuada, rápida o masiva. Los clientes buscan y comparan con la competencia y optaron por elegir una opción con un precio más accesible si el precio de los productos de confecciones Las marías se les hace muy elevado. Lograr un equilibrio y fijación de precios se debe tener en cuenta el mercado, se debe estudiar los clientes y

además se les deberá ofrecer beneficios o productos de alta calidad que les genere confianza y que logren tener un renombre y buena fama por su calidad y valor agregado, esto con la finalidad de generar una base de clientes sólida y fiel que no opten por cambiarse como su proveedor o fuente de abastecimiento de productos.

### **Shortage gaming**

“Distorsión de orden anticipada o como consecuencia de la escasez” se genera y perjudica la cadena de abastecimiento una vez que los consumidores realizan peticiones de más unidades de las que realmente desean. En este sentido la microempresa Confecciones las Marías, deberían considerar que frecuentemente ciertos productos nuevos son más propicios a esto, debido a que puede producir dicho efecto por ser novedoso, entonces esto proveerá sitios a inversiones erróneas en capacidad e inventario. Para intentar de combatir dicho impacto, se recomienda para la microempresa, tener un mínimo de stock de los productos que más se vende, de forma que se logre consumir con las necesidades de nuestros propios consumidores en los tiempos requeridos y estipulados, sin llegar a caer en la producción y compra desmesuradamente tanto de materia prima como producto culminado debido a que esto si generara perdidas. Al tener cambio en las peticiones, ejemplificado, puede tener como consecuencia una desmesurada fluctuación en las peticiones para stock una vez se ha transmitido por medio de los distribuidores y se ha instalado los servicios requeridos, Confecciones Las Marías, previamente los precios a sobreproducción y las subsiguientes rebajas y descuentos que predominan en el área.

## **Gestión de Inventarios**

Gestión de inventarios es algo de suma importancia ya que nos estamos refiriendo a un seguimiento profundo de los productos o materiales que se almacenan dentro de la empresa, esto a través de ciertas actividades que logran proporcionar muchas ventajas y un alto un amplio conocimiento en la administración adecuada del registro, compra y salida del inventario dentro de una empresa. El seguimiento del inventario va desde los fabricantes hasta la logística para los almacenes y luego desde las instalaciones hasta el punto de venta. El principal objetivo de la gestión de inventario es tener el producto específico organizado y en el momento oportuno. Es por esto que se debe tener una visibilidad del inventario, así se podrá saber cuándo se debe hacer los pedidos, cuánto se debe pedir y dónde almacenar las existencias.

### **Conceptualización y contextualización**

El conceptualizar una correcta política de administración de inventario garantiza un conveniente suministro en todo el tiempo de forma que se logre saciar correctamente la demanda, sin que se generen sobrecostos por exceso de inventario. En el presente informe se documenta el modelo de administración de inventario planteando para confecciones las Marías, inmediatamente un estudio del estado presente de la microempresa y de beneficios que dan los diferentes modelos de inventarios dependiendo del comportamiento de la demanda del producto del mercado. Con el objeto de conceptualizar un modelo de administración de administración de inventarios para la microempresa confecciones las María, para lo que se realizarán en las próximas ocupaciones: aprender el impacto látigo para la microempresa confecciones las Marías conforme con la lectura inicial, y diseñar una herramienta que posibilite difundir la metodología de administración de inventario que maneja la microempresa confecciones las Marías y

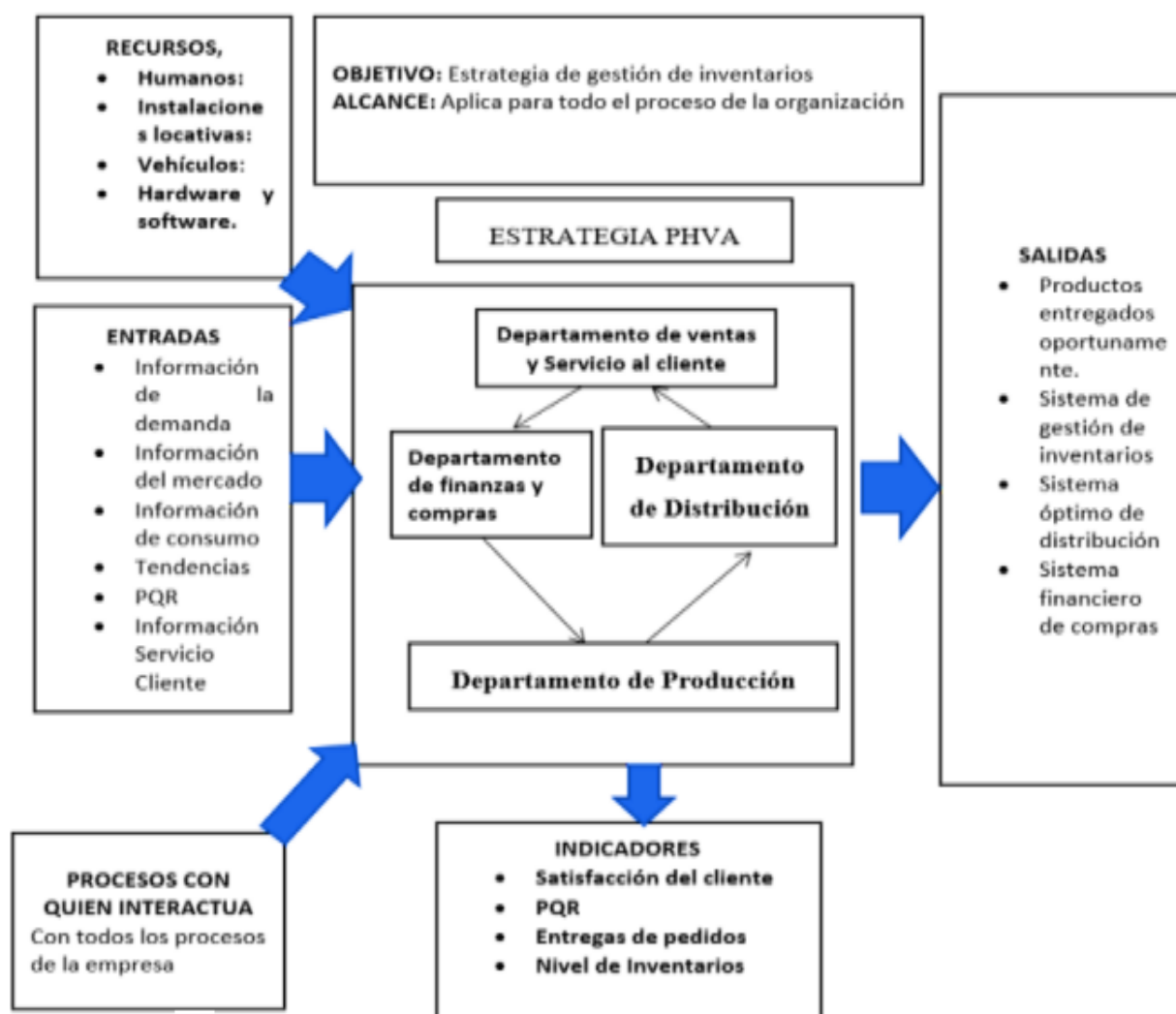
conceptualizar una política de inventarios correctas para la compañía, analizando sus ventajas y desventajas.

### **Análisis de la situación actual de la gestión de inventarios en la empresa**

#### **Confecciones las Marías.**

Diagnóstico y estudio de la administración de inventarios de hoy en Confecciones Las Marías El diseño de un sistema de administración de inventarios es primordial para la organización Confeccionas las Marías, debido a que con él se pretende que la compañía y logre planificar y mantener el control de su producción para y de esta forma ofrecer cumplimiento de su demanda. Debido a lo cual, de esto se puede ver que la producción, no es la esperada y frecuentemente la compañía tiene escasez de prendas terminadas y tiene que reprogramar producciones. En la actualidad hay demasiada competencia lo que ha provocado que Confecciones Las María, se vaya metiendo en la época de la tecnología y novedades, para ofrecer un mejor cumplimiento en tiempo, sitios estipulados y consumir con cada uno de las necesidades y exigencias del comparar La administración de inventarios deberían considerar la capacidad económica y de producción de la organización, por tal razón se piensan diferentes componentes del sistema benéfico.

Figura 15. Instrumento para recolección de la información - Estrategia de gestión de inventarios



Link funcional para visualizar la figura: <https://goo.su/r2qrhd>

Fuente: Elaboración propia.

### **Diagnóstico de la situación actual a partir de la información obtenida**

Diagnóstico y estudio de la administración de inventarios de hoy en Confecciones Las Marías El diseño de un sistema de administración de inventarios es primordial para la organización Confeccionas las Marías, debido a que con él se pretende que la compañía y logre planificar y mantener el control de su producción para y de esta forma ofrecer cumplimiento de su demanda. Debido a lo cual, de esto se puede ver que la producción, no es la esperada y frecuentemente la compañía tiene escasez de prendas terminadas y tiene que reprogramar producciones. En la actualidad hay demasiada competencia lo que ha provocado que Confecciones Las María, se vaya metiendo en la época de la tecnología y novedades, para ofrecer un mejor cumplimiento en tiempo, sitios estipulados y consumir con cada uno de las necesidades y exigencias del comparar La administración de inventarios deberían considerar la capacidad económica y de producción de la organización, por tal razón se piensan diferentes componentes del sistema benéfico.

### **Estrategia propuesta para la gestión de inventarios en la empresa Confecciones las marías a partir del diagnóstico realizado.**

Para plantear la administración de inventarios que deberían llevar a cabo la Microempresa Confecciones las Marías, se hizo un formulario (encuesta), conforme al resultado que se ofrece, que se debe de llevar a cabo un modelo de inventario con bases cualitativas como lo es el modelo de inventarios tipo ABC. “El sistema de categorización ABC es un sistema de categorización de los productos para fijar un definido en el grado de control de realidad; para con esto minimizar tiempos de control, esfuerzos y precios en el desempeño de inventarios. Cualquier compañía, sin que importe su tamaño puede hallar en este sistema las ventajas de una mejor rotación de los inventarios y los concernientes ahorros en los precios totales del control de

los inventarios. No es nada extraño descubrir en los inventarios de una cierta empresa que de un 10 a 15% del total de sus artículos constituye un alrededor del 70% del dinero invertido en inventario; y que de su mismo inventario del 85 al 90% de los artículos constituyan tan solo un 10 a 15% del capital invertido

### **Análisis de las ventajas y desventajas de centralizar o descentralizar los inventarios de la empresa Confecciones las Marías**

Para mantener un inventario centralizado inicialmente vamos a mirar que toda empresa necesita tener y manejar su inventario de forma eficiente para satisfacer las necesidades del cliente, para muchas organizaciones el mercado centralizado y descentralizado se ve en como de desenvuelve la empresa en su venta y distribución de sus productos, en la empresa confecciones las marías es una empresa pequeña donde recomendamos tener los inventarios centralizados ya que tendría mejores resultados y más aumento en sus ingresos dado que tiene ventajas tales como que:

*Tener ahorro en los costos:* Esta es muy fundamental ya que ayudaría a la empresa a minimizar costos en la adquisición de maquinaria o equipos, mantenimiento etc.

*Ser competitivos:* Tener una bodega o local de almacenamiento en una ubicación muy estratégica para así mejorar el tiempo de entrega y el costo de los mismos lo que la puede llevar a tener una ventaja delante de las demás empresas aportando a lo anteriormente dicho.

*Evitar tener excedentes en los inventarios:* Aquí es donde miramos que la empresa al tener una sola bodega o almacenamiento del producto final esto ayudará a la empresa a no tener productos que no sea necesarios y esto conlleva a tener un mejor manejo de estos inventarios dentro de la empresa.

*No tener retrasos:* En este apartado es de un inventario descentralizado ya que esto ayuda mucho a no tener retrasos en las órdenes de compras que existan en la empresa.

*Rapidez de trámites administrativos:* Esta ventaja existe ya que la empresa al tener una sola sede todos los trámites o papeles lo hacen ahí mismo dentro de la empresa lo que nos da una rapidez en toda la documentación existente de la empresa.

*Tener autonomía en la toma de todas las decisiones:* Estas es una ventaja ya que la empresa toma sus propias decisiones en la misma organización ya que no cuenta con otras sucursales.

*Nivel de equipamiento:* Genera menos personal trabajando, menos gerentes y así ahorra un poco más en esos gastos a personal. Los inventarios centralizados nos hacen más sencillo la realización de todos los procesos o más fácil la gestión de la empresa con el cliente ya que los inventarios en las bodegas o los centros de distribución son más fáciles de tener y de controlar lo que reduce totalmente los errores con el personal administrativo y más organización dentro de la empresa.

### **Desventajas**

A pesar de que confecciones las marías es una empresa pequeña y decimos que se desenvuelve mejor en tener un inventario centralizado que sea dentro de la misma empresa, podemos decir que cuando la demanda crezca exista o sea muy probable que la empresa tenga que buscar otro centro de distribución ya sea una bodega es decir un centro de distribución descentralizado que sea más factible para los distintos clientes y ayude a mejorar los tiempos de entrega de los pedidos y mejorar en la parte de entregas a tiempo, el tener un inventario descentralizado esto conlleva a que las decisiones se tomen por los más bajos niveles dentro de la empresa y esto puede aumentar la eficiencia pero también ocasiona que los altos mandos o jefes

están más cerca del empleado donde ellos puedan tomar más a fondo las decisiones que dejaron de tomar en su momento.

### **Modelo de gestión de inventarios recomendado para la empresa Confecciones las Marías**

El modelo de gestión de inventarios más recomendable para la empresa las Marías es el modelo de aprovisionamiento por punto de pedido, este también es conocido como reorder point – ROP, este tiene como finalidad y objetivo el de lograr un equilibrio entre el coste de inversión de la mercancía y el riesgo de la rotura de stock, este tiene como ventaja que permite una programación periódica en la semana o el mes y permite la revisión continua, este modelo permite tener un control sobre la heterogeneidad de los productos almacenados y la variabilidad de la demanda en el tiempo. Este indicador facilita y garantiza a la empresa un correcto abastecimiento ya que su gestión y funcionamiento evita que los almacenes se queden sin stock y siempre logrando una reposición a tiempo.

### **Pronósticos de la demanda de la empresa Confecciones las Marías**

Para hacer un pronóstico de demanda inicial se recomienda presentar los datos históricos de ventas mensuales, con el cual se va a hacer la trazabilidad para producir una regresión lineal que posibilite modelar la conducta de la demanda en un tiempo de tiempo. Por medio del modelamiento y estudio de los datos se va a poder implantar si la demanda es estacional, regular, irregular o creciente. Aunque se considera que para el tipo de producto que se maneja (textiles) la demanda tiende a un comportamiento regular creciente en todo el año, incrementos mínimos en los lapsos. Teniendo presente los supuestos mencionados, se ofrece un modelo de pronóstico de demanda de regresión lineal que posibilite modelar el incremento de demanda en el siguiente lapso de tiempo por medio de una ecuación que refleje la conducta de la demanda.

## **El Layout para el almacén o centro de distribución de una empresa**

### **El Layout de los almacenes**

Una vez definido el tipo de almacén y su ubicación, se deben implementar para lograr el flujo de material más eficiente y efectivo en el almacén. En este sentido, un diseño eficaz puede optimizar la ocupación del almacén. Los peligros atribuibles a la ocupación del almacén son:

- ❖ Seguridad (empleados y robos). Control de autorización.
- ❖ Control de inventarios. Salud.
- ❖ Manipulación de productos.

### **Layout en Logística**

“La unión de las distintas superficies funcionales (que componen la solución de una instalación logística) en un inmueble exclusivo engloba no solo el arreglo y estructura de las secciones funcionales internas de dicho (lo que están en las 4 paredes) sino además las otras superficies externas”. El layout es un instrumento que busca anticipar inconvenientes de capacidad de espacio y mejorar el reparto de espacios, localizaciones y optimizar el flujo de productos.

### **Conceptualización y contextualización**

Layout es el plano gráfico que constituye la locativa y objetos presentes dentro del mismo, constituyendo las áreas y procesos, Confecciones las marías cuenta con una sola planta para su desempeño, la cual está distribuida en 10 regiones definidas de la siguiente forma: En la zona preliminar está en el área administrativa que es donde se hace la toma de elecciones para

ser dirigidas el sector de producción. En la parte central hallamos el sector de producción, en esta área se hallan ubicadas, cada uno de las máquinas, mesas, cierta proporción de estantería con materia prima, en esta área está además del sector de picking, que es donde se va cortando la materia prima elemental según las órdenes de producción recibidas a cuadra de la gestión, esta región tiene a su disposición el sector de revisión y alistamiento, que es el sector a la que ingresan los productos una vez fabricados para su inspección y control de calidad, una vez comprobados los estándares de calidad, pasan a el sector de producto terminados. Una vez que el producto ya está listo, se transfiere a la zona de preparación de peticiones en que cada una de las áreas de empaque y embalaje (packing) y al final al sector de cargue y descargue, donde se hacen los despachos a los diferentes consumidores según la demanda llevada a cabo.

La microempresa Confecciones las Marías, usa estantería metálica, para el almacenamiento de materia prima (telas), debido a que estas vienen a modo de rollo, a la cual se le hace manutención de forma manual, o sea no se cuentan con máquinas o herramientas que realicen esta actividad. Tipo: Estantes metálicos elevación: 180 extenso: 150cm de Ancho: 100cm de Color: plateado Peso: Máxima capacidad de peso 4800 kg.

### **Lista de chequeo**

Teniendo presente las magnitudes de los productos terminados y sus respectivos empaques, se proviene de hacer el diagnóstico por medio de la aplicación de una lista de chequeo que está en el plano presente Con la anterior información tenemos la posibilidad de ver el estado presente del almacén o centro de repartición de la microempresa Confecciones las Marías, la cual es una microempresa que su interés primordial está centrado en el flujo de producción, por ser una compañía pequeña, no cuenta con unas instalaciones gigantes, al igual que su almacén o

sistema de almacenamiento es bastante diminuto y todavía no han centrado su trascendencia en la adecuación y organización del mismo.

### **Análisis Situacional del Almacén**

Realizando un recorrido por las instalaciones del almacén - zona de distribución y despachos de productos terminados encontramos algunas situaciones irregulares y que deben mejorarse para lograr mejorar la apariencia, optimización y eficiencia de los servicios y el almacenamiento, estos factores negativos son:

Las estanterías presentan deterioro en su pintura.

El área no cuenta con una adecuada planificación y distribución interna del almacén.

Las instalaciones del área de almacenamiento se mantienen en estado higiénico bueno, pero no hay un programa establecido y estandarizado (programa de orden y aseo) ni tampoco mantenimientos programados para realizar dichas actividades.

No hay suficientes trampas de control de plagas.

Los equipos de manipulación mecánica de cargas presentan deterioro y no cuentan con un plan de mantenimiento adecuado.

Hay señalización y demarcación en las áreas, pero no la suficiente, hay puntos y zonas sin señalización y demarcación y algunas de estas presentan deterioro.

El área no cuenta con una zona de acopio para la correcta disposición y eliminación de residuos, los residuos son dispuestos sin clasificar en una zona específica hasta su eliminación (recolección por entidad encargada), No hay un punto ecológico.

No hay un tratamiento de No Conformidades e Incidencias encontradas en los productos terminados en el momento de cargue de vehículos.

No hay suficientes números de extintores ni un plan contra incendios.

La zona de cargue y descargue de los vehículos es muy pequeña.

No hay un plan de revisiones periódicas a la locación y parte estructural y evaluación de riesgo del almacén.

**Factores Positivos encontrados:**

Los productos son almacenados de forma segura, lejos de puntos eléctricos o fuentes de calor.

Los productos se almacenan de forma adecuada según su peso y tipo.

El tratamiento para la manipulación de los productos es bueno, cuidando la limpieza e integridad del producto.

Se logra una buena Gestión y control eficaz de los procesos, para garantizar una calidad buena de los productos que son enviados a los clientes/distribuidores.

Las paredes del área de son claras, lisas y sin grietas además de ser lavables, los pisos igual son de un material impermeable y lavable, también permanecen secos.

Los techos – Machimbre y el área presenta un buen aseo, se mantienen limpios.

El área presenta una buena iluminación y ventilación.

Hay puntos y zonas de lavado de manos cerca.

Teniendo presente la competitividad del mercado al que se hallan expuestas las organizaciones en su día a día y luchando por imponerse y sostenerse en el mismo, para estas son primordial su conveniencia en el desempeño de la cadena de abasto con uno de sus procesos, razón por la cual la administración de los almacenes toma enorme trascendencia en la hora de demostrar su buen funcionamiento y eficaz en la administración. Cuyo objetivo primordial es plantear un Layout para el almacén o centro de reparticiones de la microempresa confecciones Las Marías, para lo que se inicia con la exploración y comprensión teórica de los temas involucrados, posteriormente con el análisis, evaluación y diseño del layout presente de la microempresa y el final con la iniciativa un nuevo layout, justificando todas las modificaciones.

*Figura 16. Situación actual del almacén o centro de distribución de la empresa*



Fuente: Elaboración propia.

*Tabla 5. Zonas del Layout*

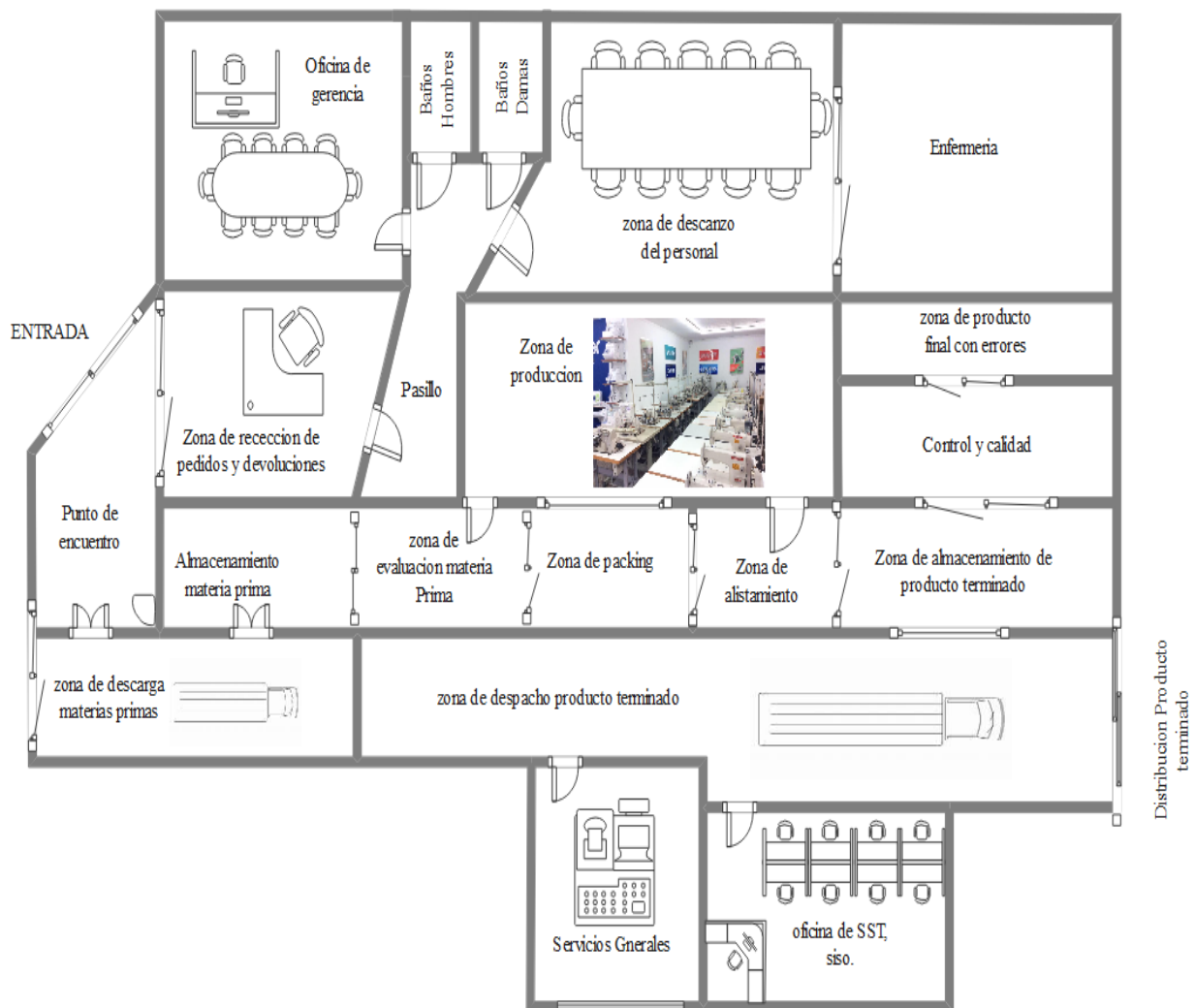
<b>Número de Zona</b>	<b>Nombre de la Zona</b>
1	Zona carga y descarga
2	Zona de recepción y almacenamiento de materia prima
3	Zona de producción
4	Zona de revisión y alistamiento
5	Zona de producto terminado (Almacenamiento de producto terminado)
6	Zona de empaque y embalaje
7	Zona de administración
8	Zona de baños
9	Zona de aseo
10	Zona de descanso

Muestra las zonas del Layout. Fuente: Autoría Propia

## Propuesta de mejora en el almacén o centro de distribución de la empresa

### Confecciones las Marías.

Figura 17. Plano propuesto del Layout con las mejoras propuestas



Link funcional para visualizar la figura: <https://goo.su/bUhibze>

Fuente: Elaboración propia

Dentro de los cambios propuestos se plantea que la empresa tenga una entrada de materia prima y una salida de productos terminados para su distribución y también tenga una entrada distribuida por aparte donde sea el ingreso del personal, clientes y visitantes , también ajustamos las diferentes zonas como lo es que la zona de descarga de materia prima pasamos a la zona de almacenamiento de materia prima la cual toda esta materia prima ingresa a otra zona la cual es la que va a evaluar que toda esta materia prima se encuentre bien y cumpla con todas las condiciones de la compra esta zona se llama zona de evaluación de materia prima, después de este proceso sigue la zona de producción que esta zona va de la mano de la zona administrativa que es donde los clientes hacen sus diferentes pedidos o órdenes para así pasar estos pedidos a la zona de producción para empezar a procesar las órdenes siguiendo cada uno de sus procesos por zonas como lo son la zona de picking, zona de alistamiento y zona de almacenamiento de producto terminado para todos estos procesos se crea la zona de control y calidad la que es la que va a garantizar que los productos terminados estén en su orden y con la mejor calidad posible sin defectos y que sean las órdenes que el cliente pidió.

## **El aprovisionamiento en la empresa**

Se hace una revisión, análisis y diagnóstico sobre la manera(s) en que la empresa Confecciones las Marías realiza su proceso de aprovisionamiento, logrando identificar cuáles son los métodos y procedimientos aplicados para esta actividad o proceso y así mismo identificar el instrumento o los instrumentos empleados para evaluar, analizar y seleccionar proveedores y también que política o estrategia de aprovisionamiento se está empleando, con la finalidad de conocer cómo se aplica, opera y si es funcional, también sus falencias y si es viable mediante resultados de eficiencia, optimización y competitividad que esté mostrando la empresa.

### **Conceptualización y contextualización**

El presente capítulo, explica el sistema de aprovisionamiento y su administración en la microempresa Confecciones las Marías, permitiendo una evaluación al mismo y finalizado con una iniciativa

Para su desarrollo se inicia con la conceptualización de los elementos fundamentales del sistema de aprovisionamiento.

*Concepto de logística de aprovisionamiento.*

Aprovisionamiento: “Proceso de captación de los recursos del entorno que cada nodo de la red necesita para desarrollar su actividad”

*Definición de la gestión del aprovisionamiento.*

La Administración del aprovisionamiento incluye la selección y administración de proveedores de mercancías y servicios, la negociación de costo y términos de compra, y la compra de mercancías y servicios de calidad.

*Estrategia de la gestión del aprovisionamiento.*

Toda compañía debería contar con un plan de compras y aprovisionamiento que debería estar online con la táctica universal de la compañía. Asimismo, es aconsejable que la compañía disponga de una Política de compras, que debería integrar los próximos puntos:

Los parámetros de decisión: precio, plazo, calidad, servicio requerido, etc.

La búsqueda de nuevas fuentes de suministro y la selección de proveedores: características de los productos, el modo de identificación de suministradores potenciales, la petición de ofertas, el número de proveedores a seleccionar, etc.

La negociación: tipo de información, tiempo de espera, reglas básicas etc.

La relación con las áreas funcionales de la compañía.

Los criterios de ética profesional. (Instituto Aragonés de Fomento [PricewaterhouseCoopers], p.5).

### **Proceso de aprovisionamiento en la empresa Confecciones Las Marías**

Confecciones las Marías gestiona su aprovisionamiento mediante un estudio y análisis de los proveedores, con la finalidad de encontrar insumos o materias primas acordes a la necesidad de la empresa, algunos aspectos que la empresa tiene en cuenta al momento de aprovisionarse son la calidad de los insumos, los costes o precios (que sean razonables y asequibles para obtener un margen de ganancia) también se estudia la variedad e innovación de los materiales/insumos y se tiene en cuenta también la proximidad y los tiempos con la que el proveedor envía o suministra a la empresa. Para la empresa es importante el tiempo invertido en los procesos de compra y también el tipo de proveedores y productos que se quieren adquirir debido a que una mala selección se vería reflejado de forma negativa en el producto final y el nivel de satisfacción de los clientes.

### **Análisis de la situación actual del proceso de aprovisionamiento**

La empresa no cuenta con una estrategia clara en su proceso de aprovisionamiento que le permita lograr de forma eficiente y óptima encontrar, evaluar, analizar y seleccionar proveedores realmente aptos o que garanticen mejores resultados a la empresa. Actualmente la empresa confecciones las Marías tiene una base de datos de proveedores y sobre esa base de proveedores analiza y estudia los costos y calidad de la materia prima para luego efectuar una orden compra a los proveedores teniendo en cuenta cual compra a los proveedores resulta más económica en relación a los intervalos calidad/precio.

### **Diagnóstico de la situación actual a partir de la información obtenida**

La empresa cuenta con un procedimiento de aprovisionamiento deficiente debido a que no contaba con una estrategia de aprovisionamiento y un instrumento para recolectar información de los proveedores lo suficientemente eficaz y óptimo para brindar información útil que al mismo tiempo sirviera para analizar y evaluar de forma correcta. La estrategia de aprovisionamiento estaba diseñada solo para encontrar el mejor proveedor para comprar materiales/insumos teniendo en cuenta la calidad y el precio, dejando de lado aspectos importantes como los acuerdos en los plazos de envío/entrega, manejo de las inconsistencias y devoluciones, el ritmo y el nivel productivo que presente la empresa confecciones las marías, cual es el nivel de inventario de insumos y productos terminados, los productos vendidos y despachados.

### **Estrategia propuesta para el aprovisionamiento en la empresa Confecciones Las Marías a partir del diagnóstico realizado**

Como estrategia de aprovisionamiento se recomienda a la empresa adoptar el método o sistema de gestión de Sincronización con producción para garantizar una adquisición de las

materias primas más acorde al nivel y ritmo de producción de la empresa, El sistema de sincronización con producción gestionaría el aprovisionamiento de la empresa acorde o adaptándose al nivel de producción, lo que significa que mejoraría el control del nivel de inventarios y el aprovisionamiento se haría de forma controlada, evaluando la situación, los insumos o materias primas se adquieren sólo cuando se necesiten o según el análisis del nivel productivo. Este sistema permite una planificación sobre la gestión de compras de insumos o materias primas , con esta planificación se evalúa el nivel de insumos utilizados de forma diaria, semanal y mensual y a su vez se analiza el nivel de inventario y también se evalúan los tiempos de los proveedores para abastecer de forma previa, de esta manera la empresa sabe cuánta materia prima tiene almacenada, cuanta materia prima emplea en su producción diaria y cuanto es su nivel de inventario frente al ritmo de producción, esto con el objetivo de que el nivel productivo no supere el nivel de stock o deje en cero las existencias de materias primas y así abastecer a tiempo sin sufrir interrupciones en el nivel productivo, esto también hace posible que se regulen costos de almacenaje y no se tengan insumos o materiales acumulados por mucho tiempo.

El proceso de aprovisionamiento se realiza empleando el sistema o modelo de sincronizado con producción se hace funcional mediante la planeación adecuada relacionando los insumos empleados en la producción diaria – semanal – mensual y el nivel de ventas, se mantiene controlado cuantos productos terminados se generaron y cuantos insumos se gastaron y sus existencias en almacén, también se analiza cuantos productos se vendieron o despacharon y conforme al análisis de estos datos se hace reabastecimiento teniendo un equilibrio entre las materias primas empleadas en producción y su nivel de existencias frente a la producción futura para evitar desabastecimientos, de esta manera se tiene también un control sobre cuanto se debe

producir para evitar agotar las existencias en el nivel de inventario y planificar también el abastecimiento frente a los sobre pedidos que realicen los clientes actuales o nuevos clientes.

Para realizar un aprovisionamiento adecuado junto al sistema que se quiere emplear (sincronizado con producción) se debe tener en cuenta aspectos como el control de inventarios, esto hace posible que la empresa tenga un control adecuado sobre su materia prima, saber cuánto se produjo y cuanto se vendió para organizar de esta manera un abastecimiento idóneo y no un sobreabastecimiento o desabastecimiento. Luego se debe adquirir o abastecer de suministros, en esta fase se debe seleccionar, analizar y negociar con los proveedores, logrando el mayor beneficio en relación a los costos y calidad de materia prima y los plazos de entrega, finalmente se gestiona el almacén para la recepción los productos que lleguen y logran un almacenamiento adecuado de los mismos y se facilita también el suministro de estos insumos a las áreas de producción.

### **Selección y evaluación de proveedores.**

La exploración y selección de proveedores pertenece a los procesos claves en la organización, debido a que crea y preserva la competitividad de la misma. Hay 4 recursos que enmarcan la perspectiva estratégica del estudio y selección de proveedores, los cuales se desarrollan de la siguiente manera:

*Identificación, asesoría y racionalización de la base de proveedores.*

Definición de necesidades de la compañía.

Elaboración del perfil de proveedores requeridos.

Identificación de proveedores potenciales.

Escogencia de proveedores competitivos.

Definición de principios de seguimiento y evaluación.

Determinación de indicadores de gestión

*Desarrollo Integral y proactivo.*

Compartir información con proveedores.

Promover relaciones abiertas.

Ciclos sistemáticos de mejoramiento.

Incremento mutuo de los niveles de conocimiento de los negocios.

Involucramiento temprano del proveedor (Early Supplier Involvement ESI).

*Alineación de los objetivos en la cadena de suministro.*

Visión y misión del proveedor.

Acceso a la organización del proveedor.

Habilidad para crecer.

*Alta velocidad de respuesta.*

Interacción multifuncional con el proveedor.

I & D alineado con los objetivos estratégicos del cliente.

Mejoramiento continuo/discontinuo.

Mejoramiento sistemático.

## **Descripción del proceso de selección y evaluación de proveedores en la empresa**

### **Confecciones Las Marías.**

Paso 1: Revisión de las existencias de insumos en stock.

Paso 2: Análisis de los indicadores de producción (nivel – ritmo diario) y su relación con las existencias de las materias primas en almacén.

Paso 3: Analizar los insumos o materias primas más utilizadas, su nivel frente al ritmo productivo y los insumos con pocas unidades.

Paso 4: Generar informe situacional sobre los insumos escasos o próximos a agotarse para generar su compra.

Paso 5: Revisar la base de datos de los proveedores.

Paso 6: Seleccionar los proveedores y aplicar el instrumento para realizar la evaluación, análisis y selección de los proveedores, eligiendo los más óptimos para comprar los insumos necesarios.

Paso 7: Generar un listado e informe a gerencia sobre los insumos a comprar y a que proveedores se comprarán las unidades y el tipo de materias primas.

Paso 8: Generar las órdenes de compra a cada proveedor y los acuerdos de pago.

Paso 9: Acordar los tiempos de entrega - recibimiento de la mercancía.

Recibir la mercancía y hacer ingreso al almacén.

Paso 10: Actualizar el inventario.

En el desarrollo de este proceso; en el paso 6, se emplea el siguiente instrumento de control, análisis, evaluación y selección de proveedores:

**Instrumento empleado (Link Funcional):**

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1xZqeuWHTySctDOEm\\_UNj0-rBiEeOeGBL/edit?usp=sharing&ouid=115053152666248336292&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1xZqeuWHTySctDOEm_UNj0-rBiEeOeGBL/edit?usp=sharing&ouid=115053152666248336292&rtpof=true&sd=true)

## **Procesos Logísticos en Distribución**

Para toda organización es primordial la idónea aplicación e utilización de todos los procesos logísticos de repartición, por lo que estudian y examina realmente bien cuál va a ser la táctica de repartición idónea y más documento para su compañía; con el objeto de conseguir llegar con el producto.

Para el desarrollo del presente capítulo, se abordará las lecturas en relación en las referencias bibliográficas propuestas por el presente diplomado en la unidad 9, Procesos Logísticos de Repartición, para familiarizarnos con la terminología y conceptos claves de esta etapa, con el fin plasmar dichos conocimientos en el desarrollo del objetivo primordial de la presente actividad, que es detectar las ventajas al llevar a cabo tácticas de DRP y TMS a la microempresa Confecciones Las Marías. Iniciando con referenciación teórico sobre los procesos logísticos de repartición, seguido por la exploración que posibilite explicar y describir la táctica de repartición de la Microempresa.

### **Conceptualización y contextualización**

El reparto, según Pinzón, (2020, p. 20), Es la capacidad para coordinar recursos físicos que permitan a los industriales y comercializadores, situar sus productos en los mercados en un SC. Es la movilización de bienes a partir de las plantas de producción hacia los centros de consumo en porciones reguladas por habilidades financieras y Físicas.

## **Análisis de los procesos logísticos de distribución de la empresa Confecciones Las Marías**

Confecciones las marías emplea una estrategia de distribución mediante canales de distribución directa en indirecta, esto debido a las diferentes maneras de operación que la empresa encontró en el mercado para abordar y entablar una relación optima con los clientes.

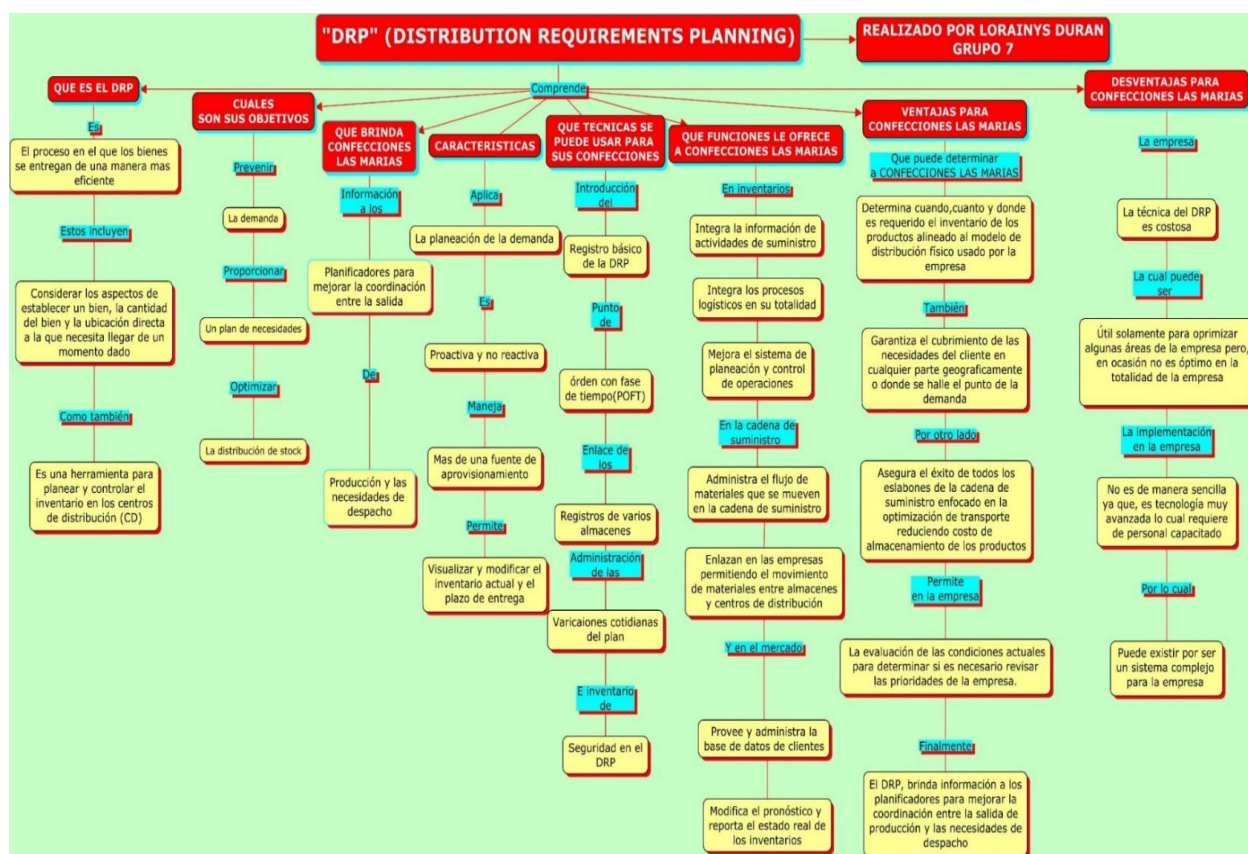
La empresa cuenta con un sistema de distribución mixto debido a que la empresa emplea de forma alternada y según las necesidades un sistema de distribución interno y externo para mejorar el rendimiento, cobertura y alcance en la entrega de mercancías con los clientes. Empleando canales de distribución directos como lo son las tiendas físicas donde distribuye directamente a los clientes, también las tiendas online como lo son las cuentas de Instagram y Facebook donde no se usan intermediarios ya que los clientes interactúan directamente con la empresa para adquirir de forma minorista o mayorista la línea de productos. La empresa también emplea canales indirectos donde existen intermediarios que adquieren los productos de forma mayorista para revender en otros municipios y/o zonas alejadas de los puntos de ventas propios de la empresa, por lo general son tiendas de ropa o establecimientos que venden productos de múltiples marcas.

### **El DRP**

La planeación de la distribución de DRP es una herramienta que permite planear y controlar los inventarios en las empresas o centros que los distribuyen, tiene características muy importantes las cuales le generan unas ventajas muy buenas lo que es de mucha ayuda ya que aumenta su competitividad a nivel empresas las cuales mejoran la respuesta hacia sus clientes , visitantes y la optimización de los inventarios y su distribución hacia su destino final, todo esto anteriormente dicho debe ser utilizado un sistema push el cual hace una mejoría interna en la

gestión de los inventarios y los flujos de los productos, y se hace muy difícil el uso e implementación del DRP dentro de la empresa confecciones las marías ya que se necesitan empresas que trabajen en Make to order lo cual las decisiones no las toman según los inventarios si no que hay que tener en cuenta siempre la demanda o los pedidos reales de los clientes para poder dar una buena atención al cliente.

Figura 18. DRP



Link funcional para visualizar la figura: <https://goo.su/6bBTL>

Fuente: Planeación de Requerimientos de Distribución “DRP” – (Elaboración propia)

## **Ventajas y desventajas de implementar el DRP en Confecciones Lasmarías.**

*Las ventajas de la implementación de un sistema DRP son:*

Clasificar e identificar los nichos según la demanda.

Distribuir de manera adecuado el inventario de la microempresa.

(Optimización de la distribución de stock)

Planeación eficiente en la distribución de recursos.

Planeamiento acertado en la producción según su demanda.

Reducir costes de transporte.

Minimizar tiempos.

Integrar información de las diferentes áreas de la microempresa como también de sus proveedores.

Eficiencia en los flujos de productos e inventarios.

Mejorar el servicio al cliente.

optimización de los recursos asegurando una rotación de eficiente de inventario.

Se asegura tener un stock de seguridad adecuado a lo largo de la producción.

Se logrará un mejor cubrimiento de la demanda.

Se reducirán los retrasos en los despachos por falta de producto.

*Teniendo en cuenta que confecciones las Marías es una microempresa y cuenta solo con un punto de ventas, presenta las desventajas:*

Planificación completa, la cual puede presentar ciertos errores.

Debe contar con óptima tecnología y conectividad.

Para una correcta implementación se requiere de un tiempo prolongado.

Se necesita tener acceso a información correctamente clasificada para evitar análisis erróneos.

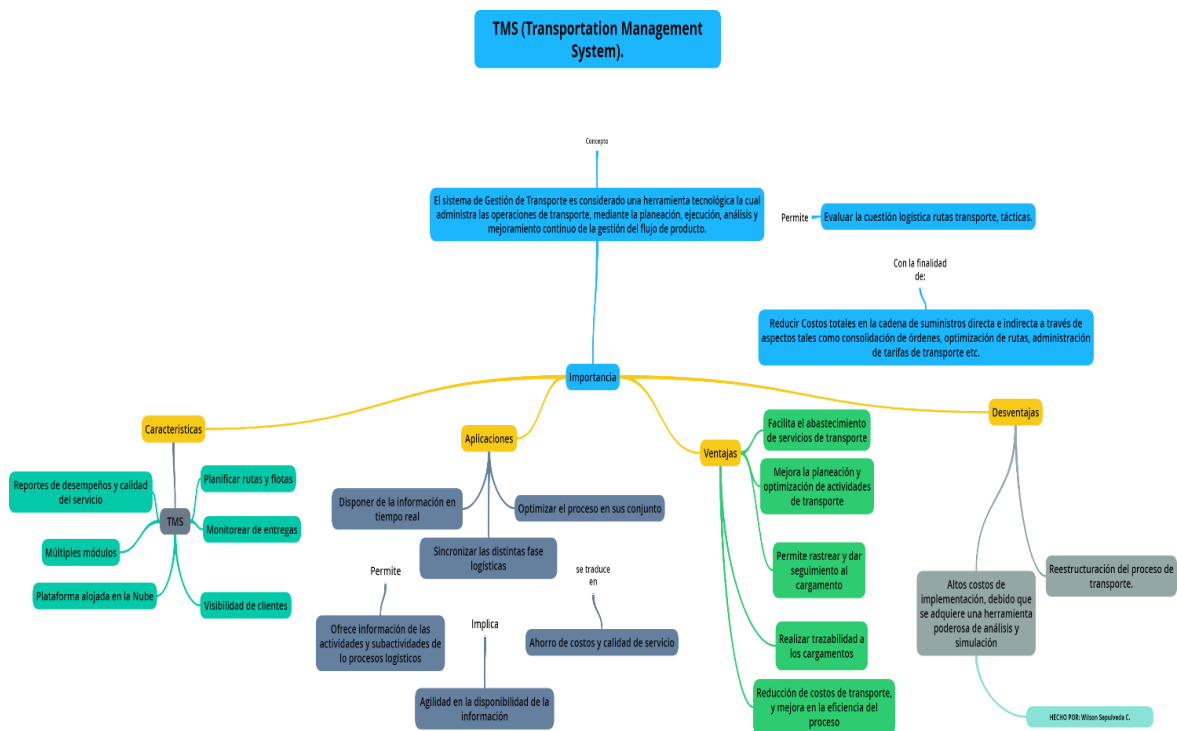
La implementación de un DRP es costosa.

El personal requiere capacitación para el correcto funcionamiento e implementación.

### **EI TMS**

Las tácticas para llevar a cabo de TMS a la microempresa Confecciones las Marías, podría ser el rastreo o seguimiento de transporte incluyendo la trazabilidad (Procesos por los que va pasando el producto a partir de que es fabricado hasta su destino final) de la mercancía. La trazabilidad a la microempresa Confecciones las Marías, le dejará hacer seguimiento de cualquier actividad operativa o física del transporte de sus productos a lo largo de todo su paso por la cadena de abasto, o sea a partir de su abasto, por medio de la compra de su materia prima hasta el reparto de sus productos terminados, llegando hasta la entrega a su comprador final.

Figura 19. Mapa Mental TMS



Link del Mapa Mental: <https://goo.su/UQZq>

Fuente: Elaboración Propia

### Ventajas de implementar el TMS en Confecciones Las marías

Permitiéndole monitorear el nivel de satisfacción o falencias presentadas en estos procesos (tanto en el de repartición como en el de fabricación), con el objeto de mejorar estas condiciones y conseguir la satisfacción total del comprador, superando los percances en los procesos y entregas de productos futuros.

Lo anterior teniendo presente que el servicio de transporte y/o repartición influye en la satisfacción del comprador y por ende en la productividad y competitividad de la compañía, ya que, si la organización prestadora del servicio de transporte cumple, con los

tiempos de entrega y mantiene en óptimas condiciones el producto coopera a de determinada forma a la fidelización de los consumidores al estar satisfecho con el servicio y/o producto recibido.

Dentro de las ventajas del sistema se tiene:

Al aplicar la trazabilidad contribuye al mejor ordenamiento interno de la microempresa las Marías.

Permite a la microempresa Confecciones las Marías conocer en tiempo real, el estado del proceso de envío, indicando donde va la mercancía y se ha presentado algún percance.

Igualmente permite conocer el día que es entregada y por quien fue recibida.

Anticipación de incidencias, ya que el conocer los posibles problemas o incidencia presentadas en el envío, hace que para los siguientes envíos la microempresa los mejore y tenga en cuenta para evitarlos nuevamente.

### **Desventajas de implementar el TMS en Confecciones Las marías**

Teniendo presente que en la actualidad la mayor parte de las organizaciones transportadoras cuentan con un sistema de rastreo, para la microempresa las Marías produciría las próximas desventajas.

Solo funciona en sitios donde haya internet.

Costo de mantenimiento tecnológico que se debe realizar.

Algunas veces por fallar de conectividad puede presentar errores.

### **Identificación de la estrategia de distribución en la empresa Confecciones las Marías**

Confecciones las Marías viendo su manera de trabajo y como realizan sus labores día a día la técnica o estrategia que más apropiada es la estrategia Direct Shipment donde podemos decir que esta estrategia permite que las órdenes solicitadas por los clientes lleguen exactamente y directamente donde lo solicito el cliente sin tener ningún tipo de manipulación desde que sale de su proveedor hasta donde se entrega, en esta empresa se muestra esta situación ya que la empresa sus clientes están muy cercanos a las instalaciones de la empresa lo que hace más rápida su entrega lo que hace más fácil su distribución día a día ya que hacemos un envío único y directamente al cliente que realizo la compra u orden del producto.

### **Modos y medios de transporte utilizados por la empresa Confecciones las Marías en sus procesos de aprovisionamiento de materias primas y distribución de su producto terminado**

Tomando como punto de referencia la competitividad que hoy día hay a nivel mundial en los diferentes sectores de la economía, se ha logrado que las organizaciones y/o empresas, se identificar posibles fallas o deficiencias presentadas en su cadena de suministro, con el fin de establecer soluciones a las mismas.

El aprovisionamiento y la gestión del aprovisionamiento juegan un papel muy importante dentro de las empresas, porque por medio del aprovisionamiento, es que la empresa obtiene su materia prima la cual siempre se busca que sea de la mejor calidad y a buen precio y la adecuada gestión del aprovisionamiento contribuye a la reducción de los costes en la cadena y mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos Hoy en día el transporte juega un papel muy importante en la distribución de cadenas de logística de una empresa, ya que este es el

encargado de distribuir (entregar y recoger) el producto hasta donde sus clientes los requieran, sin importar las condiciones del sitio donde este se encuentre, con el fin de lograr la satisfacción total de los mismos. Motivo por el cual las empresas deben realizar un estudio pertinente para tomar el medio de transporte más conveniente para la misma, buscando rendimiento en su desempeño.

### **Modos y Medios de Transporte en General**

Según Andrés Castellanos Ramírez, (2009, p. 64), el transporte es la parte más relevante y primordial de la logística. En logística universal, la funcionalidad transporte es muchísimo más importante pues una de las distancias es más grande y los esfuerzos relacionados con el transporte son mayores.

Transporte del servicio: movimiento físico y almacenamiento. El desplazamiento físico es obvio. El almacenamiento de la carga, debido a que ahorra la carga, retrasa el transporte, por lo que la carga se puede almacenar durante un período de tiempo más largo. Esto generalmente se realiza en el transporte de carga a granel, donde la entrega anticipada solo significa que la mercancía debe almacenarse en tierra. El transporte puede verse como un medio para un fin, es decir, la forma de la logística es correcta, y también es una industria básica en sí misma.

El transporte, incluida la pérdida de pasajeros, suele constituir un porcentaje muy interesante del PIB (PIB), pero esta cooperación ha ido disminuyendo debido al uso más efectivo de diferentes medios. En muchas empresas, existe un puesto que representa el transporte, llamado gerente de transporte.

## **Conveniencia de la utilización de servicios de embarque directo en la empresa**

### **Confecciones las Marías**

La estrategia de distribución de embarque directo o Direct Shipment como proceso de envío no es recomendable para el margen de beneficios o ganancias de la empresa y tampoco es beneficioso para el cliente debido a que este sistema dentro de la red de distribución consiste en que el pedido o producto solicitado o comprado por el cliente alcance su destino desde el proveedor o la misma planta de producción hasta el cliente sin manipulación hasta su descarga. En el caso de confecciones las Marías esto no resulta rentable ni óptimo debido a que los productos irían desde la planta de producción hasta el cliente sin tener ningún tipo de almacenamiento posterior que haga posible aplicar controles de calidad que verifiquen el estado e integridad del producto para determinar si el producto es óptimo y conforme a las exigencias de la empresa y las necesidades de los clientes, enviar los productos de esta manera al final resultarían en mayor inversión de tiempo y sobrecostos por devoluciones en caso de que los productos presenten detalles negativos en su estructura y a su vez generaría un nivel de insatisfacción en los clientes y la imagen de la empresa tiene se vería afectada por malas reseñas y experiencias por parte de los clientes.

## **Viabilidad de la implementación de la estrategia de Cross Docking en la empresa**

### **Confecciones las Marías**

Si es rentable y viable debido a que es un proceso logístico que busca llevar la mecánica o los productos de la empresa a los puntos de ventas o a los clientes de forma rápida, cuidadosa y reduciendo los tiempos de almacenamiento y manipulación. Este sistema estratégico de distribución funcionaria para ser aplicado con los clientes mayoristas debido al gran volumen de

compras que estos generan en la empresa los costos de almacenamiento de estos encargos potencialmente generan gastos a la empresa que se pueden ahorrar además de esto la poca manipulación de la mercancía y el envío rápido hacia el cliente permitirían obtener un margen de ganancias más rápido por el aceleramiento en la comercialización de los mismos en el mercado, la empresa confecciones las marías maneja este sistema con los puntos de ventas propios por ser mercancía propia que la empresa vende directamente a la población, el objetivo usando esta estrategia de distribución es un rápido suministro y abastecimiento de los puntos de ventas en caso tal que así se necesite y facilitar la demanda de los mismos.

### **Determinación de la estrategia adecuada para los negocios de la empresa**

#### **Confecciones las Marías**

Confecciones las Marías viendo su manera de trabajo y como realizan sus labores día a día la técnica o estrategia que más apropiada es la estrategia Direct Shipment donde podemos decir que esta estrategia permite que las órdenes solicitadas por los clientes lleguen exactamente y directamente donde lo solicito el cliente sin tener ningún tipo de manipulación desde que sale de su proveedor hasta donde se entrega, en esta empresa se muestra esta situación ya que la empresa sus clientes están muy cercanos a las instalaciones de la empresa lo que hace más rápida su entrega lo que hace más fácil su distribución día a día ya que hacemos un envío único y directamente al cliente que realizo la compra u orden del producto.

### **Beneficios en la empresa con los cambios en la industria de la distribución.**

Consideremos que la táctica de repartición que puede ayudar la compañía en la actualidad es oportuna, o sea sus canales de ventas virtuales, a eso que se ofrece robustecer para lograr estar actualizado referente a estas tecnologías y tendencias con el

objeto de poder estar a la par con la competencia y saciar las necesidades de los consumidores.

Referente a las ventas que no se tramitan de forma virtual, consideramos que puede ser más conveniente para la microempresa Confecciones las Marías la táctica de Cross – Docking debido a que es una técnica que le contribuirá en la reducción de los tiempos de entrega, minimización de los costes de repartición, reducción en los costes de manipulación, disminución en las ocupaciones y volumen del almacén. O sea, con esta técnica se buscará la mejora del tiempo de almacenaje haciéndolo inexistente o bastante reducido.

## **Mega Tendencias en Supply Chain Management y Logística**

Teniendo presente el valor que permanecen dando actualmente las clientes al cuidado ambiental ha hecho que las organizaciones se esmeren y trabajen sobre el mismo, para eludir la menor contaminación viable poniéndolos a laborar en el diseño de novedosas tácticas tanto en su producción como en su repartición, para lo que han acudido a la utilización de novedosas tecnologías como lo es logística verde (vehículos eléctricos y reducir los recorridos de estos), la utilización del Big data en logística, el Internet de las cosas, la omnicanalidad, la robótica y la IA (inteligencia artificial).

Para el desarrollo del presente capítulo, se inicia con la lectura de las referencias bibliográficas propuestas en la unidad 10 del presente diplomado - Megatendencias en Supply Chain Management y Logística, con lo cual se buscará la apropiación de conceptos y términos claves manejados en esa unidad con el objeto de aplicarlos en el desarrollo del presente escrito. El propósito principal es descubrir las megatendencias en la gestión y logística de la cadena de suministro, para lo cual, una vez leído y comprendido el material bibliográfico y los referentes teóricos de la disciplina correspondiente, se puede diseñar un mapa conceptual de dicha disciplina. Asimismo, se elaboraron comentarios sobre los componentes clave que dificultan el éxito de las organizaciones colombianas en el uso de estas megatendencias.

### **Conceptualización y contextualización**

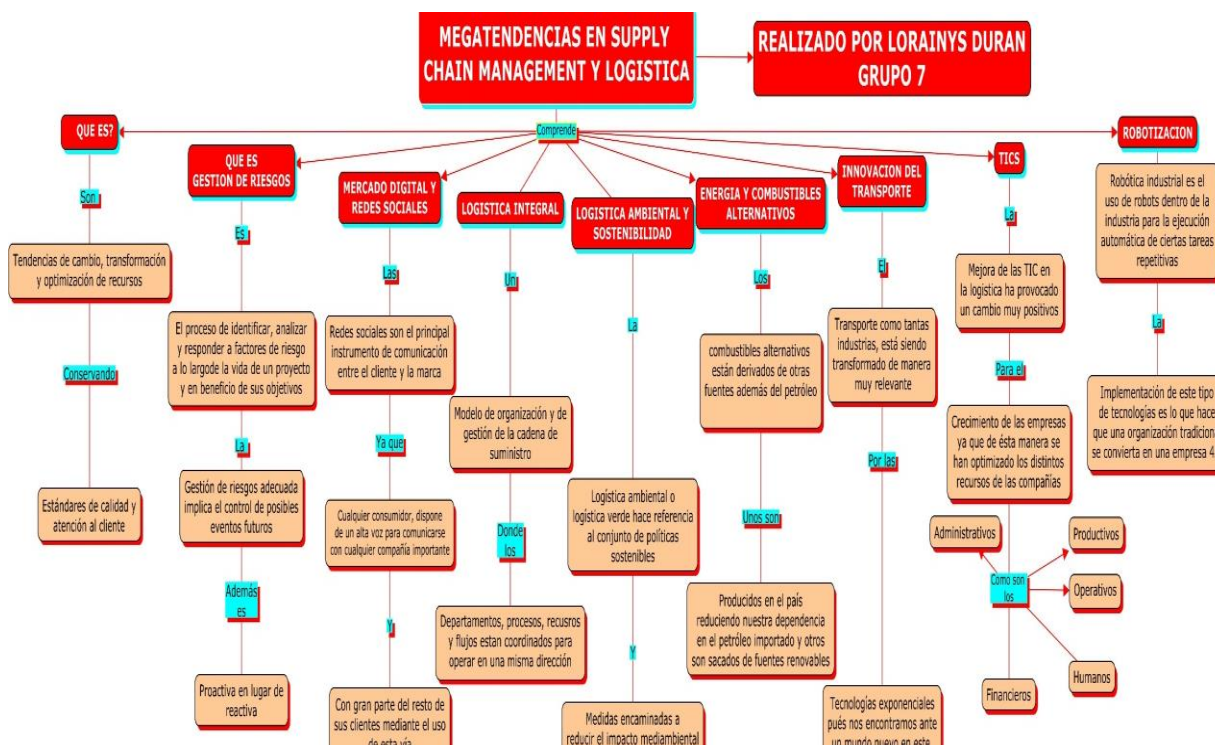
Teniendo presente la constante evolución a la cual es sometida la administración de la cadena de abastecimiento, referente a la ola tecnológica que se confronta en todo el mundo, provoca que las organizaciones y sus gerentes trabajen arduamente en la iniciativa de fines estratégicos logísticos, que contribuyan al sorprendente rendimiento de la cadena de suministros,

con ayuda de las tecnologías para conseguir la satisfacción total de comprador, con productos y servicios de sobresaliente calidad sin embargo a bajos precios.

### Aspectos fundamentales de las mega tendencias en Supply Chain Management y Logística – Mapa conceptual.

Dichos programas o herramientas de triunfo contribuyen a mejorar sus procesos y ser más eficiente para las organizaciones para además necesitan de un uso mínimo predeterminado de internet, o sea en el instante que la compañía no le garantice aquel mínimo puede exponer inconvenientes o probables errores tanto de comunicación como perjudicar la cadena de abastecimiento. Es por ello que tenemos la posibilidad de mencionar que el problema primordial de Colombia estaría enfocado en la conectividad.

Figura 20. Mega tendencias Supply Chain Management y



Link funcional para visualizar la figura: <https://goo.su/m3L31>

Fuente: Elaboración Propia

**Factores críticos de éxito que dificultan la implementación de esas mega tendencias, en las empresas colombianas y en la empresa Confecciones las Marías.**

Las megatendencias en supply chain management son un claro ejemplo de las tecnologías y sistemas de inteligencia surgentes de la revolución industrial 4.0, como la robótica, la inteligencia artificial, el internet de las cosas e internet industrial de las cosas, la analítica, las tecnológicas cognitivas, la nanotecnología, la realidad virtual y realidad aumentada, entre muchos otros. Los factores críticos de éxito que dificultarían la implementación de estas megatendencias en las empresas colombianas sobre todo en las Pymes o empresas pequeñas, debido a que estas nuevas tecnologías que se integran con la parte industrial, económica, física y biológica de las sociedades y organizaciones requiere una inversión monetaria considerablemente, muchas de las empresas mencionadas de este tipo o incluso empresas grandes no podrán acceder a muchas de estas tecnologías por su valor adquisitivo así y sus gastos de funcionamiento y mantenimiento. Otro de los factores que podría llegar a influir es la mano de obra calificada para la instalación, programación y mantenimiento de estas tecnologías debido a que algunas de estos sistemas tecnológicos son relativamente nuevas que necesitan personal idóneo con conocimientos tecnológicos actualizados y relacionados a los mismos, personal que escasea. A parte de la educación digital como falencia para la implementación de estas nuevas tecnologías y tendencias, también se prevé como un factor crítico el manejo del desempleo en las empresas y el clima organizacional relacionado a la calidad y dignidad del trabajador, las empresas al automatizar sus procesos y tareas, mucha mano de obra o factor humano desaparecería y las empresas podrían entrar en conflictos internos con el comité paritario de seguridad y salud en el trabajo y los grupos sindicalistas, situación que no deja de ser tediosa y problemática.

## Conclusiones

Con la realización de este informe, es posible comprender la importancia del buen desempeño de todo gerente en la cadena de suministro actual, considerando que esta se ha vuelto cada vez más importante a lo largo de los años, razón por la cual toda empresa busca cada proceso que conforma la cadena. Uno, trabajar y desarrollarse de manera eficiente y coordinada, esperando encontrar la forma adecuada de hacerlo, encontrar posibles soluciones a los problemas o carencias a través de la investigación y el asesoramiento constante a lo largo del tiempo, es decir, cada La cadena de suministro debe estar en constante evolución. Asimismo, adquirir conocimientos sobre los siguientes temas: Posición de Colombia en logística según los seis procesos del modelo APICS SCOR (planificación, compras, fabricación o acabado, distribución, delegación o devolución y activación) Según el informe del Banco Mundial, Gestión de inventarios y cada uno de los temas que lo rodean, Confecciones las Marías Gestión de almacenes y asesoramiento en Layout para microempresas, gestión de transporte e identificación de modos de transporte utilizados por microempresas, procesos logísticos de abastecimiento, procesos logísticos de distribución y gestión de cadena de megatendencias de abastecimiento y logística. Creo que todos los conocimientos adquiridos en este curso de logística y gestión de la cadena de suministro son muy importantes porque como futuro ingeniero tengo muchas ganas de trabajar en una empresa y poder aplicar todo lo que he aprendido para hacer una contribución significativa a la gestión y su crecimiento. También nos hace entender que, así como las personas y los futuros profesionales debemos estar en constante evolución, lo mismo ocurre con la gestión de la cadena de suministro y la logística, dos elementos complementarios de una empresa, es decir, requieren de una evolución continua. Actualice si desea obtener un buen nombre o una buena posición antes de un posible partido. *Wilson Sepulveda Carvajalino*

“Se dio comprensión a la eficacia de la aplicación del Supply Chain Management dentro de las esferas del proceso logístico de una empresa, el cual promueve un margen de competencia de calidad frente a los estándares de producción enlazado a los requerimientos del cliente, conllevando a que se establezcan excelentes precios de adquisición por parte de los demandantes y que se encadenen convenios estables entre la compañía y los proveedores con el único fin benéfico de la aceptación por parte de los clientes, volviendo a la empresa y a sus proveedores competitivos en los grandes mercados industriales a todos los tipos de niveles globales”.

***Lorainys Duran***

El desarrollo de este trabajo final permitió hacer un reconocimiento, análisis y apropiación sobre el funcionamiento del Supply Chain Management y Logística en la empresa Confecciones las Marías, comprendiendo los procesos, métodos, sistemas y técnicas empleadas e implementadas para que se haga posible un correcto y eficiente funcionamiento del mismo. Este trabajo permitió hacer una introspección sobre los contenidos informativos que se desarrollaron fase a fase, logrando reconocer la forma que tenía la empresa de implementar y manejar su cadena de suministro y sistema logístico y así generar unas propuestas de mejora sobre lo conocido para optimizar, tecnificar y ser más competentes como empresa en el mercado actual en relación a la competencia. ***Guillermo Alberto Ruiz***

En todo el proceso de este diplomando de Supply Chain Management y Logística pudimos dar a conocer y apropiar muchos conocimientos aplicándolos directamente a una empresa ya constituida donde el Supply Chain Management es considerado como un sistema de trabajo que se enfocan más que todo en gestionar de una mejor manera la cadena de suministro en una empresa en este caso Confecciones las marías, donde nos permitimos integrar cada uno de los procesos de esta empresa sus indicadores y la tecnología que usa en toda su cadena de

suministro proponiendo opciones de mejora para la eficiencia de la misma, donde también aplicamos con finalidad el modelo SCOR en cada uno de sus niveles donde buscamos garantizar el control total de todas las operaciones en valor de la cadena de suministro consiguiendo grandes aportes a medida que avanzamos en su implementación cumpliendo con los objetivos propuestos, los procesos logísticos son muy fundamentales dentro de la empresa ya que es un factor de suma importancia al momento de medir la competitividad que tiene la empresa frente a las demás o a la competencia. *Daniel Eduardo Benjumea Mendoza*

En desarrollo del diplomando de Supply Chain Management y Logística nos enriqueció nuestros conocimientos mediante la aplicación de los mismos en una empresa como lo es Confecciones las Marías donde se aplicaron aspectos tales como: La gestión de inventario, enfoque de APICS-SCOR, enfoque del GSCF, gestión de aprovisionamiento, gestión de distribución todo esto buscando brindarle herramientas necesarias para reducción de costos, prontitud en los despachos y entregas, control de la mercancía, innovación en nuevos mercados, movimiento masivo de mercancías e incrementos en la venta.

Pero el apropiarnos del tema Supply Chain Management es algo muy fundamental ya que nos hace conocer y nos brinda muchas herramientas que necesitan las empresas u organizaciones, en su medio de aplicación esta nos permite una mejora en que vuelve más competitiva la empresa ya que optimiza tanto los proveedores como los clientes consiguiéndolos a un menor costo posible. De igual forma; Supply Chain Management nos permite contar con una metodología y herramientas para planificar, organizar y gestionar los procesos de compra, fabricación y distribución de la mercancía desde la empresa hasta el consumidor final. *Cesar Hinojosa*

## Bibliografía

Bowersox, D. (2007). Administración y Logística en la Cadena de Suministros. McGraw-Hill.

Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2053/?il=273>

Burda, A. (2015). Challenges and strategic trends in modern logistics and supply chain

management: Acces la success. Calitatea, 16, 60-64. [https://search-proquest-](https://search-proquest-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/docview/1694670666?accountid=48784)

[com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/docview/1694670666?accountid=48784](https://search-proquest-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/docview/1694670666?accountid=48784)

Castellanos, R. A. (2009). Manual de gestión logística del transporte y distribución de

mercancías. Bogotá, CO: Universidad del Norte. Recuperado de [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/69792)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/69792](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/69792)

Castellanos, R. A. (2009). Manual de gestión logística del transporte y distribución de

mercancías. (Cap. 1 P.12) Retrieved from

<https://ebookcentralproquestcom.bibliotecavirtual.unad.edu.co>

Fundamentos en Supply Chain Management, Referencia, Recuperado de:

[http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/374/8c976\\_13/modulo1/pdf/c](http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/374/8c976_13/modulo1/pdf/c)

[ontenido\\_modulo1.pdf](http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/374/8c976_13/modulo1/pdf/c)

Pinzón, B. (2005). Supply Chain Management. Conocimiento Útil I. Obtenido de

<http://hdl.handle.net/10596/5581>

Pinzón, B. (2017). Supply chain management y logística. Obtenido de

<http://hdl.handle.net/10596/14220>

Pinzón, B. (2005). Distribución. Presentaciones. <http://hdl.handle.net/10596/5666>

Pinzón, B. (2005). DFI. <http://hdl.handle.net/10596/5669>