

FASE 10 – PRESENTAR Y SUSTENTAR PROYECTO FINAL

Presentado Por:

María Helena Ayala Fajardo - 53015550

William Fernando Villamizar Estupiñán - 13719260

Francisco Ezequiel Miller Pérez– 17590676

Mónica Astrid Obregón– 1091532877

Jaime Sebastián Buitrago Peña- 1014214998

207115_14

Presentado A:

Nubia Stella Salazar

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA- UNAD
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y
LOGÍSTICA (OPCIÓN DE TRABAJO DE GRADO)
DICIEMBRE DE 2018
BOGOTÁ**

Contenido

INTRODUCCION.....	3
OBJETIVOS	4
GENERAL	4
ESPECIFICOS	4
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	5
ANÁLISIS DE INSTRUMENTOS	7
CONCLUSIONES	30
BIBLIOGRAFÍA	31

INTRODUCCION

La cadena de suministro es el conjunto de procesos para posicionar e intercambiar materiales, servicios, productos semi-terminados, productos terminados, operaciones de post acabado logístico, de posventa y logística inversa, así como de información, en la logística integrada que va desde la procuración y adquisición de materia prima hasta la entrega y puesta en servicio de productos terminados al consumidor final.

Todas las empresas están de un modo u otro en una cadena de suministro, dado que no son autosuficientes en un mercado cada vez más especializado. La selección de proveedores, combinada con los clientes, crean el núcleo de la cadena de suministro de una empresa. La tecnología juega un papel importante al facilitar la integración con los clientes, así como con proveedores de materiales y servicios.

Día tras día la administración de la cadena de suministro ha tomado mayor importancia en el mundo globalizado, la competencia es cada día más fuerte, por ello es importante profundizar en cada una de las partes de la cadena de suministro tales como compras, producción, transporte, almacenes, control de existencias, mantenimiento, entre otros.

Se deben analizar las tendencias mundiales más importantes del Supply Chain Management (SCM), para orientarnos sobre las principales estrategias del mercado a nivel nacional e internacional que nos puedan generar una ventaja frente a nuestros competidores más cercanos.

OBJETIVOS

GENERAL

Emplear todos los conocimientos obtenidos en la práctica de lo aprendido durante el curso del diplomado Supply Chain Management en la empresa CARLIXPLAST S.A por medio de la caracterización y un artículo científico de una de las unidades vistas 1,2,3,y 4, que nos permita afianzar el manejo de las temáticas logrando así un aprendizaje significativo presentes en la red adaptativa o supply chain.

ESPECIFICOS

- Aplicar los trece elementos del modelo referencial en logística de la empresa seleccionada (CARLIXPLAST S.A)
- Realizar el proceso de caracterización de logística de la empresa.
- Elaborar un artículo científico usando la plantilla IEEE, y tomando como tema dificultades en el proceso de distribución, como elemento clave en la cadena de abastecimiento.
- Adquirir un conocimiento muy amplio y claro sobre el nivel del cumplimiento del modelo referencial en logística de la empresa seleccionada.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA CARLIXPLAST

CARLIXPLAST, empresa líder en el oriente colombiano con 42 años de trayectoria en la fabricación y comercialización de empaques plásticos flexibles de alta calidad; razón que le ha otorgado gran reconocimiento y posicionamiento a nivel nacional.

Somos una empresa Colombiana con alta tecnología y estrictos niveles de control de procesos en la fabricación de nuestros productos, motivo por el cual contamos con la certificación internacional ISO-9001/2008 otorgada por el ICONTEC.

En nuestra larga trayectoria bajo la cultura de mejoramiento continuo junto con el compromiso y trabajo mancomunado de nuestro capital humano, hemos logrado ser la primera opción de empaque en diversos sectores de la industria nacional.

CONTEXTO ORGANIZACIONAL CARLIXPLAST

MISIÓN

Somos una empresa líder en la producción y comercialización de empaques flexibles impresos, que permiten proteger, conservar y diferenciar los productos para nuestros clientes. Contamos con tecnología actualizada y personas competentes que garantizan la calidad y el servicio.

VISIÓN

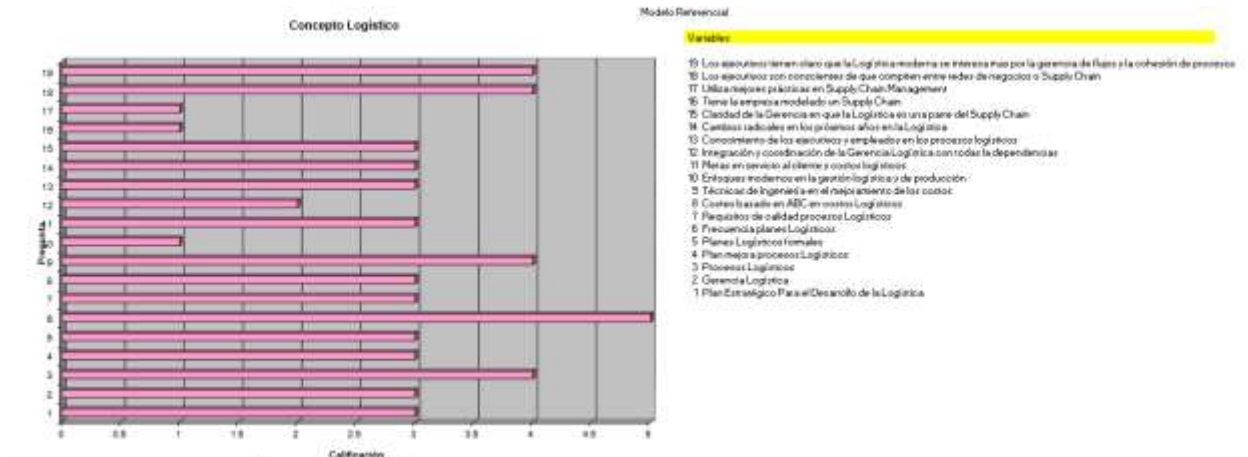
Mantener el liderazgo en el ámbito regional, como productores y comercializadores de empaques plásticos y complementarios, y hacer presencia en el mercado nacional. Conservar un crecimiento en ventas anuales durante los próximos cinco años de un 10%. En los próximos 3 años proyectar un crecimiento productivo y locativo que nos permita consolidarnos en la producción y comercialización de las diferentes formas de empaques laminados y coextrudidos.

POLÍTICA DE CALIDAD

Trabajamos en la producción y comercialización de rollos y bolsas plásticas con impresión flexográfica de excelente calidad, valiéndonos para ello de personal competente, excelente servicio, entrega oportuna y mejoramiento continuo, para lograr la satisfacción de nuestros clientes y consolidarnos en el mercado regional de empaques flexibles.

ANÁLISIS DE INSTRUMENTOS

INSTRUMENTO 1. CONCEPTO LOGÍSTICO



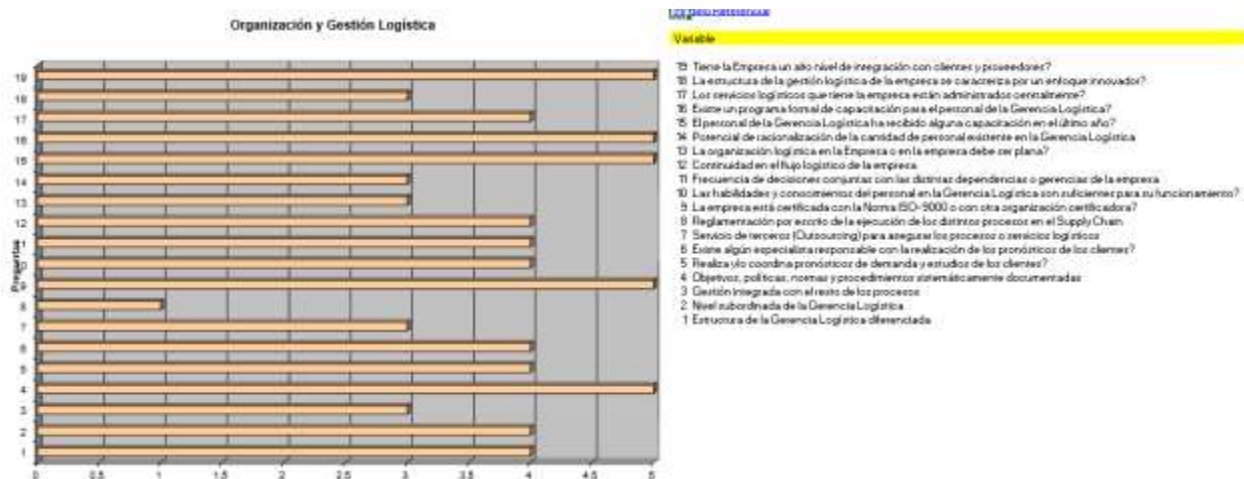
Análisis: Calificación: 3 Mínima: 1 Máxima: 5 Media: 2,95

El concepto sobre logística en la empresa Calixplast SAS obtuvo un puntaje de 2,95 mostrándose como una debilidad con una desviación estándar de 1,08, ya que a pesar de tener un plan estratégico para el desarrollo de la logística no se cumple totalmente por varios factores como que las dependencias que ejecutan los procesos no tienen autonomía para la toma de decisiones, los planes de mejora tienden a cumplirse pero no en su totalidad, a pesar que los directivos tienen claridad sobre el tema y son conscientes de la competitividad entre las redes de negocios; no está diseñado un modelo de cadena de suministro Supply Chain y aceptan que se necesitan cambios pero no se deciden a que sean totalmente radicales dejando este tema en un término medio que no permite avanzar en el desarrollo e implementación de este modelo.

Si la empresa adopta una nueva visión en cuanto a este tema y se arriesga a realizar cambios radicales, la implementación de un sistema coordinado de actividades de mejora e integración entre las dependencias que participan en el proceso del sistema logístico; lograría una mejora

considerable que permitiría desarrollar este modelo de cadena de suministro Supply Chain y lograr un posicionamiento aventajado en mercado.

INSTRUMENTO 2. ORGANIZACIÓN LOGÍSTICA



En el análisis de los resultados se puede identificar que la empresa CARLIXPLAST S.A, en su organización y gestión de logística, cuenta con un alto nivel de integración y proveedores lo cual es positivo y rentable, por el sostenimiento de cliente.

Se identifica también que cuenta con un plan formal de capacitación lo cual permite que el desempeño de la gerencia de logística sea más efectivo. demostrando que las capacitaciones se ejecutan anualmente.

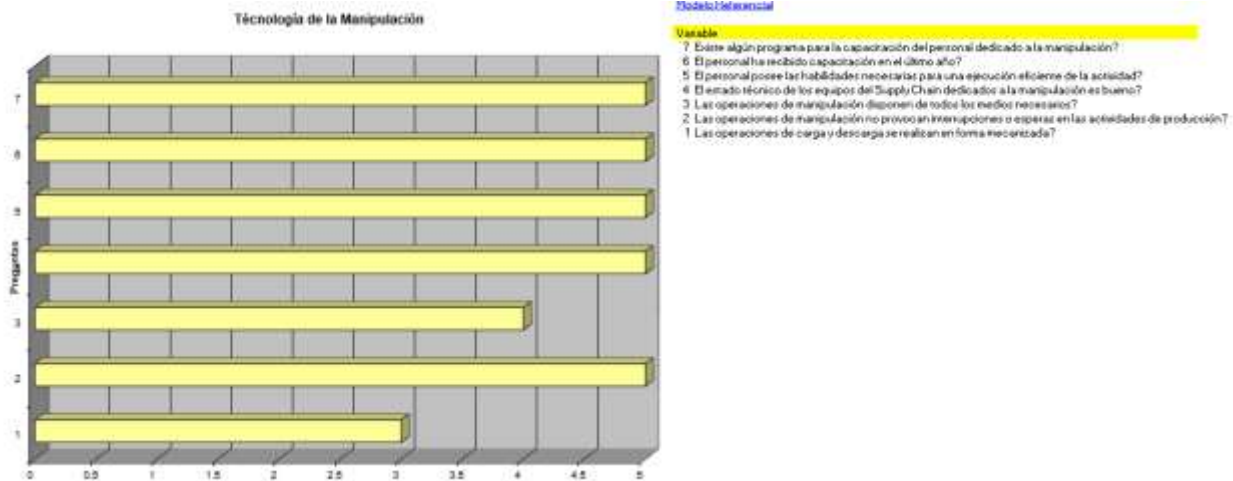
El hecho de que la empresa cuenta con certificación de la norma ISO, que da confianza y asegura que hay calidad en los procesos que se ejecutan.

Con el hecho de que en una compañía estén establecidos de manera coherente y consecuente con los objetivos, políticas, normas y procedimientos sistemáticamente documentadas.

Una debilidad significativa, en el punto 8 dado que de acuerdo con el levantamiento de la información no se cuenta con un Reglamentación de la ejecución de los distintos procesos en el Supply Chain

En términos generales se la red de la compañía CARLIXPLAST S.A, cuenta con una estructura y un nivel subordinado de la gerencia de logística, permitiendo que la compañía cuente con el flujo adecuado de logística, con personal calificado con las habilidades y conocimientos que se requieren para el desarrollo de los procesos de la RED.

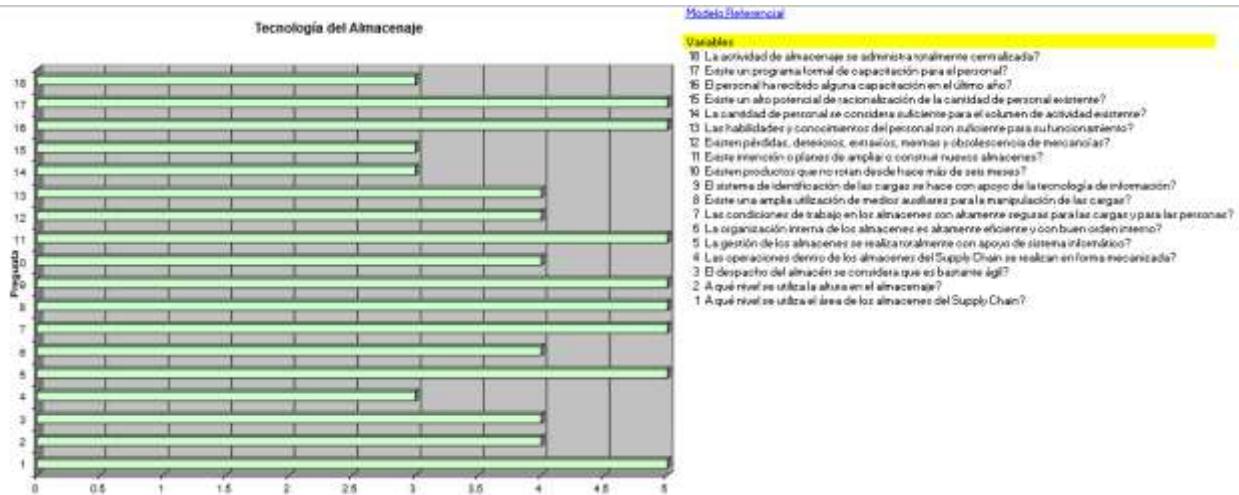
INSTRUMENTO 3. TECNOLOGÍA DE MANIPULACIÓN



En el resultado obtenido en la tecnología de la manipulación se identifica, una debilidad importante en las operaciones de carga y de descarga en forma mecanizada, sin embargo CARLIXPLAST S.A, cuenta con fortalezas representadas con alta puntuación en la matriz en que las operaciones de manipulación no generan interrupciones en las actividades de la producción, así como el estado técnico de los equipos cumple y se encuentran en buen estado.

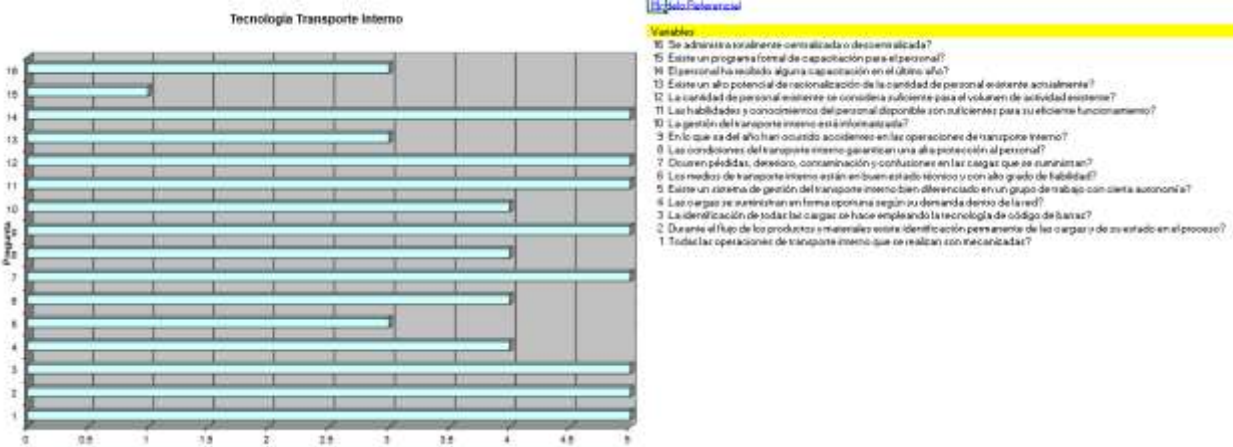
Adicional y como punto relevante la cadena cuenta con un alto interés de la compañía en capacitar al personal que integra los procesos de la cadena, de forma continua y así cumple con una calificación alta dentro del instrumento.

INSTRUMENTO 4. TECNOLOGÍA DE ALMACENAJE



En el análisis de la tecnología del almacenaje, se identifican 4 debilidades que afectan la puntuación debido a que son de alta relevancia en el proceso. Contar con baja puntuación en operación de forma mecanizada en el almacenamiento, la baja cantidad de personal con respecto al volumen de la actividad existente y de no realizarlo en forma centralizada genera impacto negativo en la cadena; sin embargo la utilización del área en los almacenes cuenta con una calificación positiva y beneficia a la cadena de forma significativa el hecho de la gestión de la manipulación de las cargas. Con puntuación medio encontramos la organización interna del Almacén, que cuenta con productos de baja rotación y que existen pérdidas, deterioros y mercancías obsoletas.

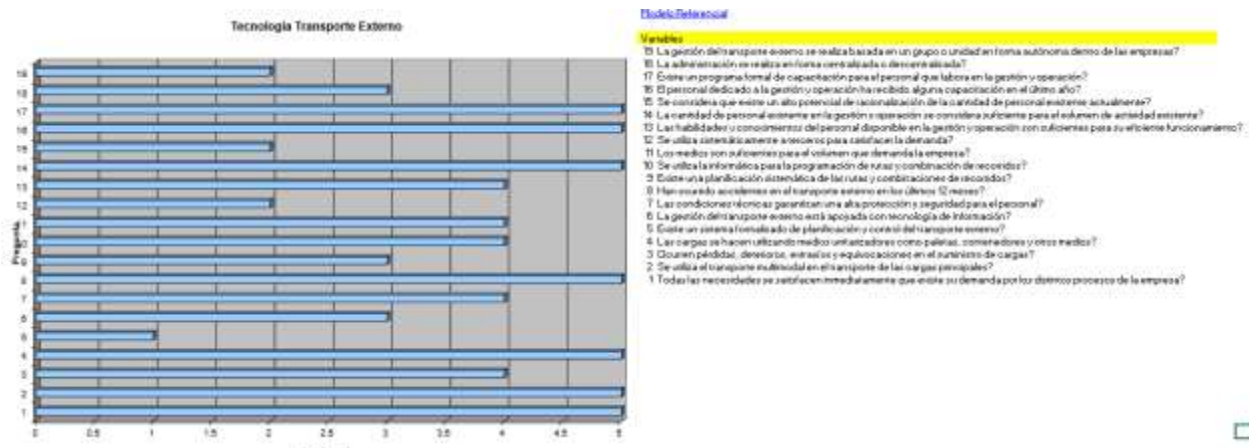
INSTRUMENTO 5. TECNOLOGÍA DE TTE INTERNO



Para las 16 preguntas del instrumento 5. Tecnología del Transporte interno de la Empresa, se puede observar que la parte donde más tiene falencia es en la pregunta número 15, ya que no existe un programa formal para la capacitación del personal que labora en la gestión y operación del transporte interno, en cuanto a la pregunta 5, 13 y 16, se observa que hay debilidades pero están por encima del 50%, en estos puntos lo que se debe hacer es implementar mejoras que permitan incrementar que permita la gestión del transporte interno con más autonomía, que pueda aumentar el potencial de racionalización de la cantidad de personal que existe actualmente en el transporte interno de la empresa y buscar los mecanismos para que la operación del transporte interno sea más eficiente, en cuanto a las preguntas 4, 8 y 10 se puede observar que el nivel de cumplimiento es mayor, podemos observar que se presentan falencias al momento de hacer el suministro de la carga a los procesos dentro de la empresa, también podemos observar que las condiciones del transporte interno garantiza la protección del personal que las opera y al resto del personal que se relaciona con el mismo, en cuanto a la mecanización del transporte interno se puede observar que esta mecanizada en su mayoría, en estos puntos se recomienda continuar con la mejora continua para lograr un mayor cumplimiento, en cuanto a las

ocho preguntas restantes se puede observar que la gerencia de la empresa ha sido más juiciosa y tienen un 100% de cumplimiento, pero de igual manera se invita a continuar con la mejora continua y así mantener este nivel de cumplimiento, de manera general se puede observar que la empresa en transporte interno tiene una calificación de **4**, Mínima: **1** Máxima: **5** Media: **4,13** y una desviación estándar de **1,15**, lo que quiere decir que no se está cumpliendo en su totalidad, pero se encuentran en un nivel aceptable y si aplica la mejora continua a este proceso e invierte más en la capacitación del personal, lograra cumplir en su totalidad y mejorar la eficiencia y eficacia del transporte interno.

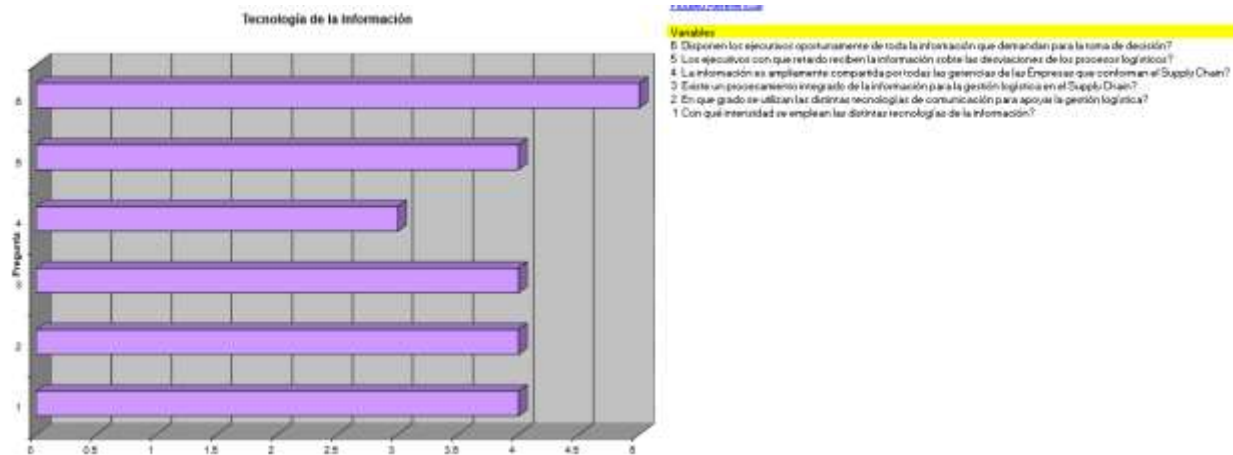
INSTRUMENTO 6. TECNOLOGÍA DE TTE EXTERNO



Para las 19 preguntas del instrumento 6. Tecnología de Transporte Externo de la Empresa, podemos observar que la mayor debilidad está en la pregunta 5, ya que la gestión del transporte externo no está apoyada con la tecnología de la información actualmente se hace de manera manual, en este punto la empresa debe buscar mecanismos que la ayuden a mecanizar la gestión del transporte externo lo que le garantiza una mayor eficiencia y eficacia en el proceso, en cuanto a las preguntas 12, 15 y 19 se observa que se debe invertir más en la capacitación del personal, para aumentar el nivel de racionalización del personal, la empresa no cuenta con un sistema de gestión de costos de transporte, está dentro de sus planes el desarrollo del sistema, por ello es importante que inviertan en este tema para garantizar la optimización de los costos, en cuanto a las preguntas 6, 9 y 18 se puede observar que las condiciones técnicas de la operación del sistema de transporte externo garantizan muy poco la protección y seguridad para el personal que labora y se relaciona con este proceso, es aceptable la utilización de la informática para la programación de rutas y combinación de recorridos del transporte externo, la administración del transporte externo se hace de una manera combinada de centralización y descentralización, en cuanto a las preguntas 3, 7, 10, 11 y 13 se puede observar que las cargas que se transportan externamente se hacen casi siempre utilizando medios unitarizadores como paletas, contenedores

y otros medios, en los últimos 12 meses se han presentado pocos accidentes en el transporte externo, los medios de transporte externo son suficientes para cubrir el volumen que demanda la regional en estos momentos, en la mayoría de los casos se usa a terceros para satisfacer la demanda del transporte, la habilidad y el conocimiento del personal disponible en la gestión y la operación del transporte externo son suficientes para un funcionamiento eficiente, 1, 2, 4, 8, 14, 16 y 17, podemos observar que las necesidades de transporte externo se satisfacen en todos los casos, y las pérdidas, deterioros, extravíos y equivocaciones en el suministro de cargas no existe, existe un sistema formalizado de planificación y control del transporte externo, existe una planificación sistemática de las rutas y combinación de recorridos del transporte externo, la cantidad de personal existente en la gestión y operación del transporte externo es totalmente suficiente para el volumen de actividad existente, el personal existente para la gestión del transporte externo está capacitado y entrenado, porque existe un programa formal de capacitación para el personal que labora en la gestión y operación del transporte externo.

Calificación: 4, Mínima: 1 Máxima: 5 Media: 3,74 Desviación Estándar: 1.28

INSTRUMENTO 7. TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

Para las 6 preguntas del instrumento 7. Tecnología de información de la empresa, podemos observar que la mayor debilidad está en la pregunta 4, ya que la información se comparte de manera selectiva, lo que puede generar desinformación en algunas dependencias, en las preguntas 1, 2, 3 y 5 podemos observar que el uso, empleo o utilización de las tecnologías de la información empresa para apoyar la gestión logística está en nivel alto de utilización, existe un procedimiento integrado de la información para la gestión logística, en la empresa, la información sobre las desviaciones de los procesos logísticos se reciben de manera oportuna por parte de las dependencias del grupo operativo y la dirección de la empresa, lo que garantiza que la toma de decisiones se hace de manera oportuna para evitar contratiempos en los procesos. En la pregunta 6, podemos observar que los responsables de los procesos logísticos siempre disponen oportunamente de toda la información que demandan para la toma de decisiones.

Calificación: **4**, Mínima: **3** Máxima: **5** Media: **4** Desviación Estándar: **0,63**

● **INSTRUMENTO 8: TECNOLOGIA DE SOFTWARE**



Para las once preguntas establecidas se evidencia que la empresa CARLIXPLAST S.A con rangos de variabilidad no tan alterados o pronunciados que afecten en su totalidad vale la pena resaltar lo que se logra en cada uno de los resultados obtenidos, en donde sobresalen con un puntaje en su totalidad alto y con grados de niveles alto manejándose en su mayoría entre 4.0 y 5.0 (bueno y fortaleza) lo que es muy favorable, se observa que la tecnología del Software aplica en En qué grado la gestión de los procesos es apoyada con el uso de sistemas de información SIC con una alta calificación de 5 como lo están la pregunta 4 y 5 Los sistemas de información son operados por los propios especialistas y ejecutivos de la logística y Los sistemas de información utilizados son adquiridos a firmas especializadas o se han desarrollado específicamente para la empresa en un rango alto la utilización de una forma de comunicación ágil, personalizada, actualizada y en línea utilizando XML para la mejora de los procesos productivos en todos los sectores ya sea industria, comercio, servicios, sector primario y extractivo, etc), la posibilidad de incorporar personal con altas calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y del

país, así mismo ofrecer a los aprendices formación en las tecnologías relacionados con todo el ciclo de vida del Software incluyendo las fases de Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación, pruebas y Mantenimiento, y competencias relacionadas con los procesos de negociación tecnológica y calidad en el desarrollo de Software, factores muy importantes para la competitividad y el efectivo posicionamiento de esta industria en el país.

La tecnología del software en la empresa CARLIXPLAST S.A tiene que ser visto como un producto; es decir, debe ser rentable para la organización. Si invertimos en él debe ser considerado como un proyecto de desarrollo o de adquisición de software, lo cual es muy importante dado que va a apoyar los procesos del negocio y permitir crear valor para la empresa.

El desarrollo de software requiere personal, compra de equipos, las bases de datos, la participación de los usuarios, una definición de las nuevas formas de ejecución de las actividades y, como cualquier otro producto que hoy día se desarrolla en una organización, debe tener calidad. Debemos reducir al mínimo los costos posteriores por un mantenimiento indeseable como consecuencia de que no se hubieran definido adecuadamente las funcionalidades que necesitamos, esto se logra haciendo uso de metodologías formales con aseguramiento de calidad del proyecto.

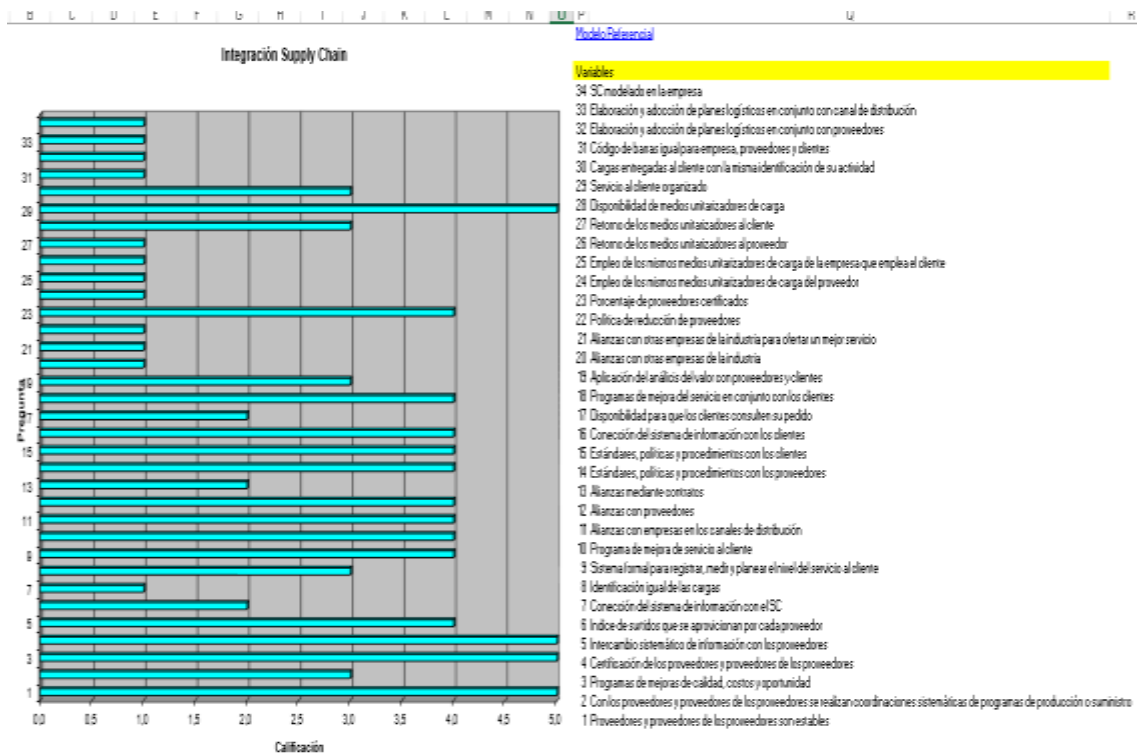
Muchas empresas lo que necesitan es contar con una solución y proceder prontamente a una implantación del mismo dado que las condiciones cambiantes del mercado requieren una reacción rápida y un desarrollo puede tomar algunos meses o años. Sin embargo, no es suficiente desear un software integrado tipo paquete y acudir al mercado y comprarlo directamente como

cualquier producto para decir que ya se tiene una solución. Se exige que éste sea de calidad y que satisfaga nuestros diferentes requerimientos y expectativas.

Factores a considerar para la evaluación de la tecnología del software

La evaluación de un software o paquete pre programado requiere tomar en cuenta algunos factores que son fundamentales en un proceso formal de selección, entre ellos: la funcionalidad del software; es decir, la forma como soporta los procesos y actividades con el uso de las TI; también es importante considerar los aspectos técnicos del mismo, debe tratarse de una empresa sólida y con un buen conocimiento del producto que nos está ofreciendo.

- **INSTRUMENTO 9:INTEGRACION DEL SUPPLY CHAIN**



A través de lo analizado en las preguntas se observa una integración del supply chain muy variada y con resultados que apuntan a puntajes favorables en las respuestas 1, 3, 4, 29 que mantienen puntajes de calificación en 5 (fortaleza) en donde 9 de las preguntas en una calificación de 4,0 pero una variabilidad notable en las demás con rangos entre 1,0 2.0 y 3,0 y aunque una parte de sus rangos son muy poco altos y vemos como se mantienen gran parte de estos ítems en nivel bajo cabría resaltar que es lo que aciertan los puntos donde sus rangos son mayores y que aspectos favorables tiene en cuenta en la empresa CARLIXPLAST S.A-

Proveedores y proveedores de los proveedores son estables

Programas de mejoras de calidad, costos y oportunidad

Certificación de los proveedores y proveedores de los proveedores

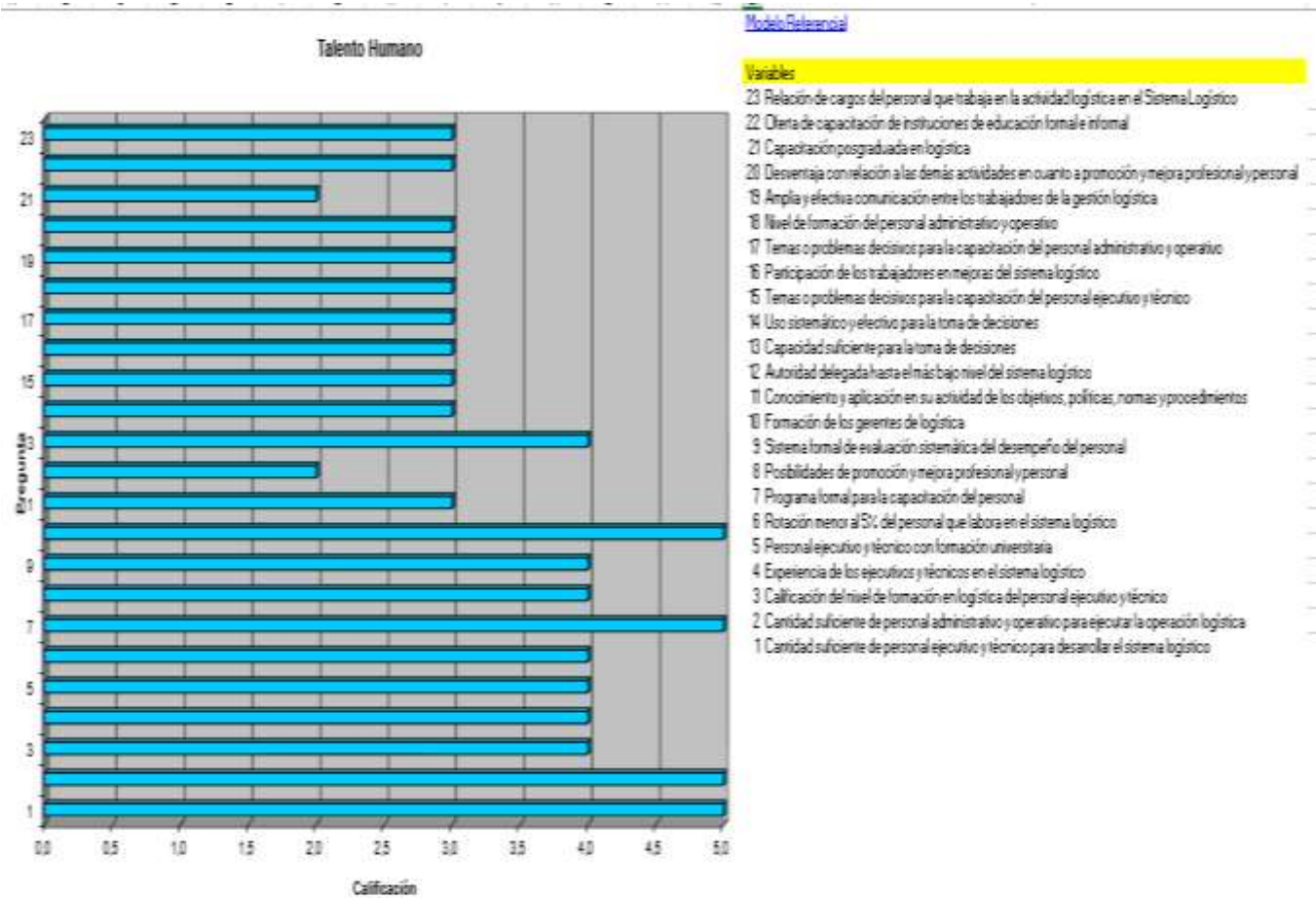
Servicio al cliente organizado

Con puntaje de 5 máximo y 9 preguntas con un análisis de puntaje de 4.0 (Bueno) y en donde un poco más de la mitad se mantiene en un rango regular con puntaje de 3,0 para un total de las preguntas que podría verse como una integración de supply chain aceptable en quien deben proyectarse las mejoras que superen del 50 al 60 % con rangos de calificación apropiados.

Como se conoce el supply chain que permite Administrar y gestionar correcta y eficientemente una cadena de abastecimiento es el punto de partida hacia el éxito logístico de una organización. En este sentido y poniendo especial énfasis en el concepto de competitividad y lo que ello representa, y la integración de diferentes empresas dentro del proceso de producción, distribución y todo lo implicado dentro del andamiaje logístico, es fácil entender la enorme importancia que tiene administrar correctamente la cadena de abastecimiento.

Desde el diseño de un sistema, pasando por su integración y posterior evaluación y ajuste, la gestión de la cadena de abastecimiento es una tarea ardua que requiere de mucho cuidado, trabajo y atención en los detalles. No obstante, en la mayoría de los casos este esfuerzo es altamente recompensado gracias a procesos bien definidos, ajustados y con altos niveles de eficiencia, puntos de incalculable valor para cualquier organización que busque competitividad y productividad.

INSTRUMENTO 10 : TALENTO HUMANO



En esta fase se observa una estabilidad mayor con buenos rangos (bueno) se ve mas estable y mejores resultados mucho mas definidos en estas preguntas hay mas favorabilidad en el rango del puntaje teniendo en cuenta que la empresa CARLIXPLAST S.A con rangos de puntajes de calificación de 5,0 , 4,0 y 3,0 en su mayoría lo que permite una

Cantidad suficiente de personal administrativo y operativo para ejecutar la operación logística

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

Programa formal para la capacitación del personal

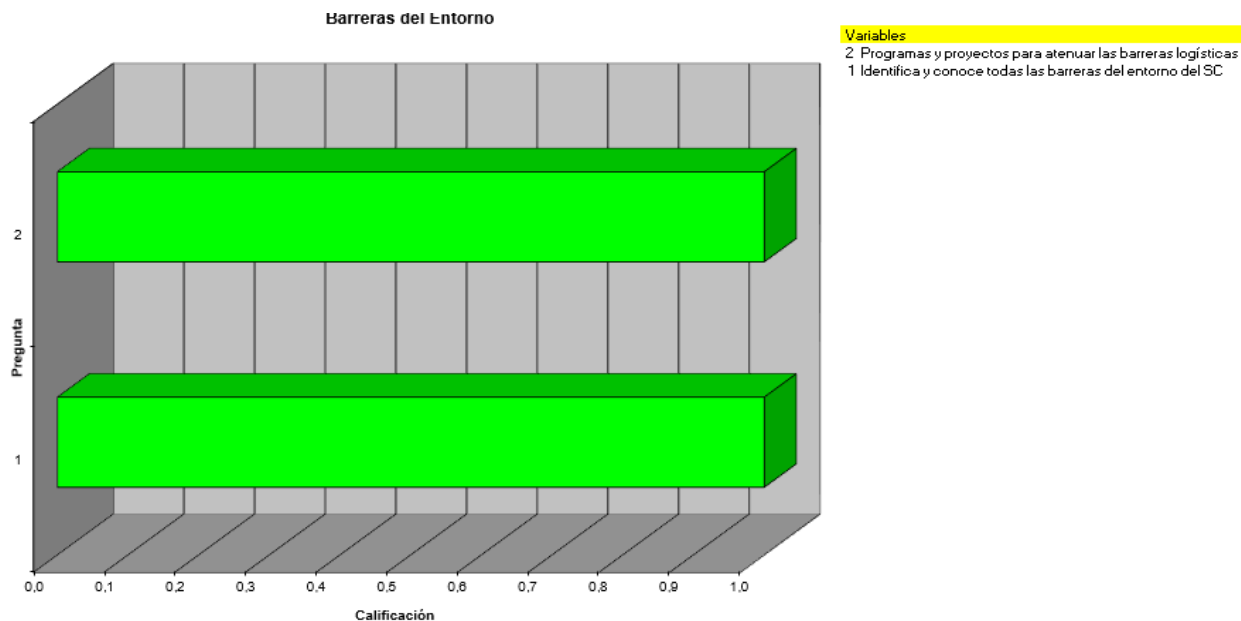
Formación de los gerentes de logística

Con rangos de puntuación 5,0 (fortaleza),

En cuanto al talento humano y atendiendo que este significa o es considerada la pieza clave para lograr los objetivos de la misma. Señala que ese talento debe estar comprometido y motivado para llegar al éxito. Hoy en día muchas empresas cometen algunos errores obviando esta situación, muchos empleados se sienten desmotivados y no sienten ningún tipo de compromiso con la empresa. Es un punto que analizar y entrar en acción, ¿en qué sentido? Que no debemos solo centrarnos en como empresarios queremos lograr sin pensar en nuestro talento. Implementar técnicas de motivación y así lograr que los trabajadores se comprometan con las políticas, los objetivos de la empresa.

Si las empresas son conscientes de que no solo los avances tecnológicos se dan en las áreas de la producción, sino también en áreas relativas al recurso humano, comprenderán que es necesario contar con una estructura organizacional que permita y promueva el **talento humano**.

- **INSTRUMENTO 11: BARRERAS DEL ENTORNO**



En cuanto a las barreras del entorno que posee la empresa CARLIXPLAST S.A, se plantean dos preguntas muy importantes en la encuesta las cuales son:

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

Como fue demostrado gracias a la encuesta y la gráfica realizada, la empresa tiene una debilidad absoluta en este instrumento, ya que los puntos obtenidos en estas preguntas suman un total de uno en ambas preguntas.

Según la lectura del modelo referencial en logística, las empresas realizan un estudio sistemático para identificar las principales barreras que se presentan en el entorno donde se desempeña la empresa teniendo en cuenta la infraestructura y otros factores relevantes. Lo anterior se realiza con el fin de realizar un plan estratégico que les permita eliminar o compensar las barreras que afecten los procesos logísticos de la empresa, creando así

ventajas competitivas sobre las demás empresas que hacen parte del entorno donde se desempeñan las actividades.

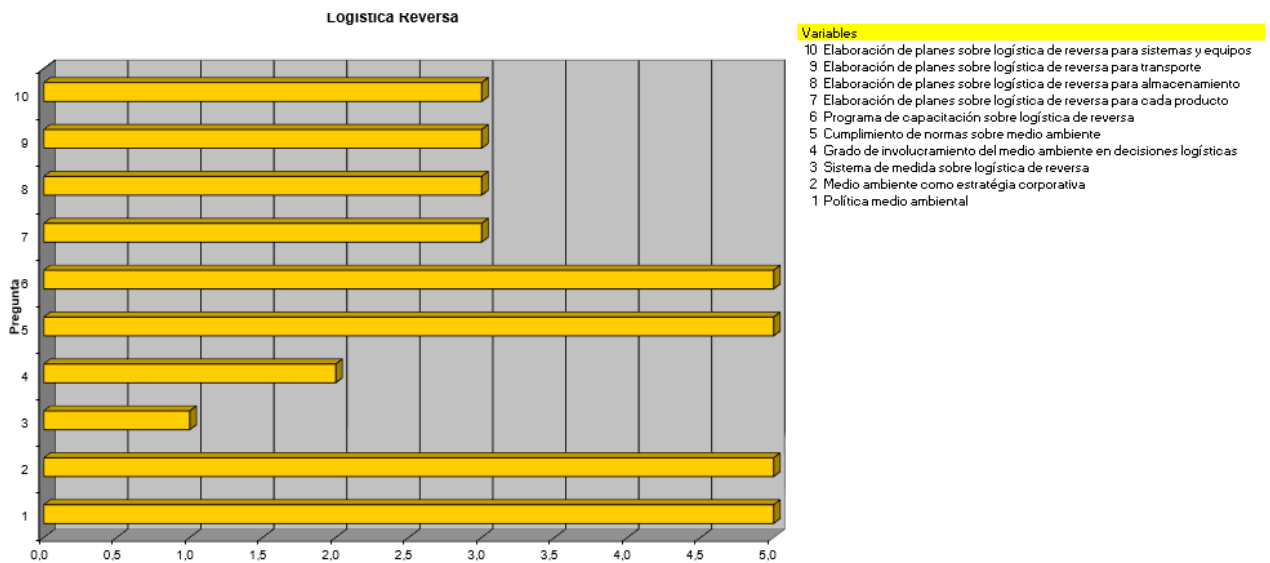
Todo este proceso es dirigido por el personal ejecutivo que son los encargados de identificar y atacar las barreras logísticas que se le puedan presentar a la empresa.

En este caso podemos concluir que la empresa CARLIXPLAST S.A no aplica el instrumento de barreras del entorno, ya que sus mandos directivos hacen referencia a que no lo han visto como un punto importante donde puedan obtener ventajas competitivas.

Teniendo en cuenta los temas tratados a través de las unidades del diplomado se sugiere a la empresa realizar estudios de Benchmarking con el fin de conocer las barreras del entorno donde se desempeñan y la forma en que sus competidores contrarrestan estas dificultades que el entorno presenta.

Por otra parte, la empresa no cuenta con personal especializado en el identificación y análisis de las posibles barreras del entorno, es por esto que no existe la preocupación en cuanto a la obtención de ventajas en esta parte del proceso. Es necesario la contratación o capacitación del personal ya existente en la empresa que cumpla con ciertas características y que sean los idóneos en el tema para realizar estudios de Benchmarking y así poder conformar un departamento encargado de la identificación y análisis de las barreras del entorno, convirtiéndolas en ventajas competitivas.

- **INSTRUMENTO 12: LOGÍSTICA RESERVA**



En este instrumento se plantearon varias preguntas que cubren todos y cada uno de los puntos que cubren la logística reserva.

Comencemos analizando las políticas medio ambientales de la empresa CARLIXPLAST S.A; al ser una empresa que trabaja con plásticos debe regirse estrictamente a las normas ambientales que se manejen tanto a nivel nacional como internacional.

En cuanto al Modelo referencial en logística podemos encontrar que los retornos medio ambientales hacen referencia a los retornos que tienen su origen en materiales peligrosos o que no se aceptan legalmente porque contaminan o degradan el medio ambiente. En este caso la empresa cuenta con la certificación internacional ISO-9001/2008 otorgada por el ICONTEC, donde se avala que todos los procesos realizados en la empresa son ejecutados con materiales que no son peligrosos para el medio ambiente y que por ser realizados con plástico deben cumplir ciertas normas de fabricación e indicaciones de como reciclarlos para causar los mínimos daños al planeta.

El siguiente cuestionamiento hace referencia al sistema de medida de la logística de reserva que, aunque en varios ítems la empresa cumpla no existe un sistema de medida que les permita saber que tan buen trabajo están realizando con la logística de reserva, para de esta forma poder tomar acción sobre los puntos débiles y seguir fortaleciendo los que se encuentran en proceso de desarrollo.

Continuando con el análisis encontramos los programas de capacitación que tienen como fin instruir a los integrantes de la empresa en cuanto a la logística de reserva y que se encuentra bien estructurado por parte de las directivas de la organización.

Lo anterior permite crear una sinergia entre los objetivos de la empresa y los objetivos de cada uno de los integrantes de esta, gracias a la integración de los objetivos particulares con los colectivos. El proceso de capacitación de logística reversa en la empresa tiene horarios específicos y debidamente organizados para garantizar la asistencia de todos y cada uno de los integrantes de la organización. Allí se enseñan y se explican por medio de ejemplos los conceptos que hacen parte de la logística reserva tales como: retorno desde el consumidos, retorno desde el mercado, retorno de activos y retornos por retiro del producto, sin dejar a un lado el importante tema del cuidado ambiental y la influencia de todos y cada uno de los procesos y actividades que hacen parte de la empresa.

Ya para finalizar, encontramos cuatro preguntas que hacen referencia a elaboración de planes sobre logística de reserva para cada producto, para almacenamiento, para transporte y para sistemas y equipos; estas respuestas no son del todo satisfactorias, alcanzando un puntaje de 3, siendo esta una debilidad o regular.

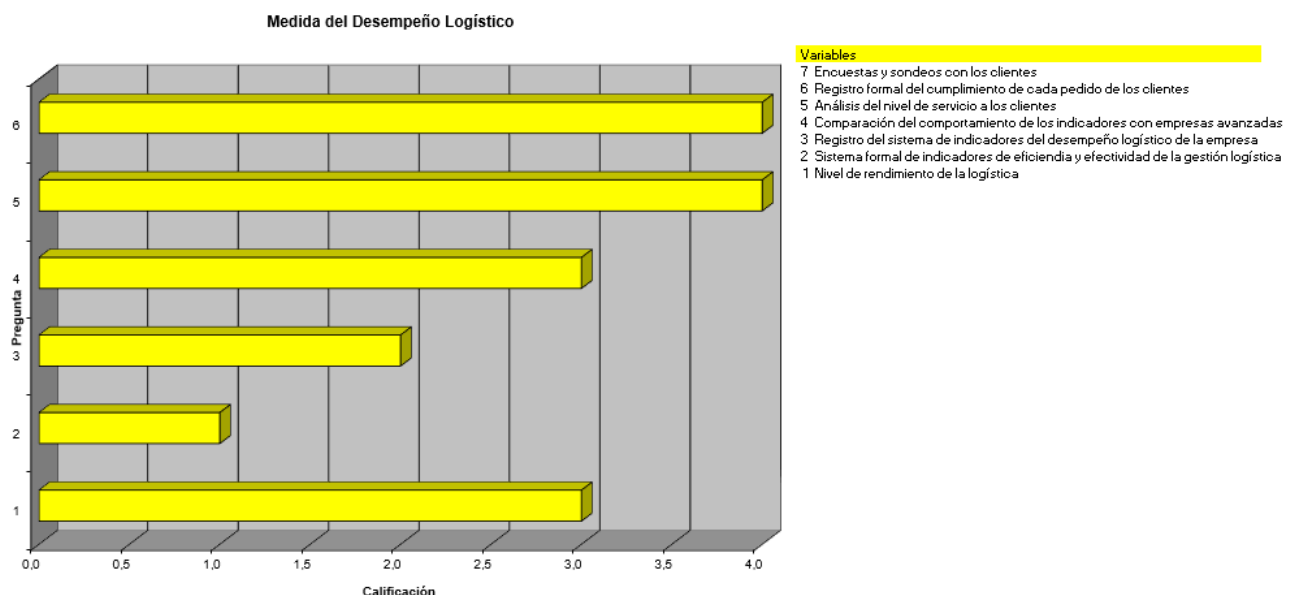
Estos puntajes son obtenidos gracias a las respuestas de los directivos de la empresa que reconocen que se está trabajando en el tema pero que como esta en inicio de la

implementación hacen falta muchos puntos a tratar para que estos ítems sean calificados satisfactoriamente.

Inicialmente se debe contar con gente capacitada para la elaboración de estos planes, personas con conocimientos suficientes para identificar, plantear las soluciones y ejecutar todos y cada uno de los planes de mejoramiento sobre la logística de reversa de la empresa.

En el análisis en general podemos concluir que, aunque la empresa cuenta con certificaciones internacionales de calidad y su modelo ambiental es bueno hay aspectos por mejorar en el instrumento de logística reversa que son de igual o mayor importancia y que podrían generar ventajas comerciales sobre las demás empresas que hacen parte de este sector comercial.

• **INSTRUMENTO 13: MEDIDA DEL DESEMPEÑO LOGISTICO**



Por último, encontramos la medida del desempeño logístico y que analizaremos según las respuestas obtenidas en la encuesta de uno de los directivos de la empresa.

Primero tenemos el nivel de rendimiento de la logística, siendo este de vital importancia debido a la necesidad de comparar los indicadores de nivel con empresas internacionales que reflejen la competitividad del sistema logístico de cada una de las empresas de la red adaptativa, pudiendo así identificar puntos por mejorar. En el caso de la empresa estudiada encontramos un puntaje que no es satisfactorio debido a la falta de métodos evaluativos que permitan evaluar que tan eficiente es el rendimiento logístico de la empresa y cuáles son los puntos sobre los que se debe actuar para que tenga un mejoramiento continuo con el pasar del tiempo.

Para solucionar este problema es necesario la implementación de un estudio de Benchmarking que nos proporcione las herramientas necesarias para hacer la empresa mucho más competitiva y eficiente en los procesos y actividades que intervienen en la elaboración de productos.

Entrando más en el tema la empresa no cuenta con sistemas de indicadores de eficiencia y efectividad de la gestión logística, es por esto que la calificación obtenida en este ítem es de 1 punto identificada como una debilidad absoluta.

Es de vital importancia la implementación de estos sistemas de indicadores ya que es por medio de ellos que se puede evaluar la gestión logística de la empresa de forma acertada, problema que se puede solucionar gracias a la creación de un grupo especializado de personas que se encarguen de recopilar la información necesaria suministrada por los clientes y los mismos trabajadores para el desarrollo de planes de mejora continua.

Al no poseer un sistema de indicadores de eficiencia y efectividad confiable, se hace mucho más difícil la comparación del comportamiento de estos indicadores con los de empresas más desarrolladas. Este siendo el siguiente punto no puede ser bien calificado debido a la falta de estos indicadores, perjudicando así las comparaciones con otras empresas donde pueden surgir buenas ideas de mejoramiento continuo.

Esto se consigue capacitando el personal que materializara estos indicadores permitiendo un análisis y comparación más exhaustiva y concretas sobre los niveles de eficiencia y efectividad con los que cuenta la empresa. Lo anterior tiene como fin alcanzar la mayor satisfacción del cliente gracias al mejoramiento de la eficacia y eficiencia de cada uno de los procesos y actividades que intervienen en el desarrollo del producto.

Las últimas tres preguntas hacen referencia al nivel de satisfacción del cliente y los medios de comunicación que él tiene para hacer saber sus necesidades, quejas y reclamos. Siendo este uno de los puntos más importantes para tener en cuenta debido a que la empresa debe poseer un sistema que registra el nivel de servicio al cliente y que sirve para el mejoramiento continuo de los procesos y actividades que hacen parte del desarrollo del producto.

En estos ítems la empresa recibió una calificación de cuatro puntos como una fortaleza relativa y que en general es buena; ya que la empresa cuenta con encuestas realizadas a sus clientes física y virtualmente donde se recoleta información para poder mejorar los puntos débiles que encuentran la razón de ser de la empresa que son los clientes. En cuanto a este aspecto la empresa tiene una falencia y es la aplicación de más encuestas vía telefónica y por internet ya que son los medios de comunicación más usados

actualmente, dejando a un lado las encuestas fiscas que no contribuyen con el cuidado del medio ambiente y que hacen mucho más dispendioso su análisis.

CONCLUSIONES

Después de haber realizado el trabajo colaborativo donde se realizó el reconocimiento de todas las temáticas vistas durante el desarrollo del diplomado podemos extraer las siguientes conclusiones.

- En la empresa CARLIXPLAST S.A., quedan muchas cosas por hacer en materia logística a pesar del compromiso de la gerencia de la empresa.
- Que el éxito o fracaso de cualquier empresa depende actualmente depende de los diferentes enfoques que le den a cada uno de los procesos que se realizan al interior y exterior de la empresa.
- Se puede evidenciar que para el éxito del proceso logístico dentro de la organización es necesario el compromiso de todo el personal que labora en la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Pinzón, B. (2005). *Supply Chain Management*. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/5646>
- Pinzón, B. (2005). *Los Procesos en Supply Chain Management*. *Conocimiento Útil II*. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/5653>
- Pinzón, B. (2005). *Los Procesos en Supply Chain Management*. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/5665>
- Consejo Privado de Competitividad. (2017). *Informe Nacional de Competitividad (2017-2018)*. Recuperado de <https://compite.com.co/informe/informe-nacional-de-competitividad-2017-2018/>
- Departamento Nacional de Planeación. (2015). *Encuesta Nacional de Logística Resultados Nacionales 2015*. Recuperado de <https://onl.dnp.gov.co/es/Publicaciones/Paginas/Encuesta-Nacional-Log%C3%ADstica-2015.aspx>
- Estudio de caracterización de la logística en Colombia. SENA 2014. Recuperado de <http://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/752>
- Instituto Aragonés de Fomento. Price Water House Cooper. *Manual de Gestión de Stocks*. Recuperado de https://www.aragonempresa.com/descargar.php?a=50&t=paginas_web&i=390&f=21297fa94cf5229f0f8471a859ea0632
- Castellanos, R. A. (2009). *Manual de gestión logística del transporte y distribución de mercancías*. Bogotá, CO: Universidad del Norte. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/detail.action?docID=10458226&p00=modos+medios+transporte>