



FASE 10
PROYECTO FINAL

JENNY CAROLINA JIMENEZ
JENNY PATRICIA SIERRA PAEZ
DIANA MARCELA GARZON LA ROTTA
JINNA PAOLA PEREZ FERRO
DIANA PATRICIA SANABRIA ALVAREZ

GRUPO
207115 A _474

TUTOR
BENJAMIN PINZON HOYOS

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS BÁSICAS, TECNOLOGÍA E INGENIERÍA
BOGOTÀ D.C., DICIEMBRE 2018



INTRODUCCION

En un mercado constituido y competitivo que evoluciona constantemente, las empresas deben dedicar bastantes recursos para atender las necesidades de los clientes y, por lo tanto, desarrollar estrategias competitivas y vanguardistas que suplan las necesidades de los clientes.

Una adecuada oferta de valor se debe plantear visiblemente, entre otros propósitos, la forma como la empresa gestiona la oportunidad y la calidad de sus entregas, para tal fin, es necesario contar con la participación integrada de todas las áreas y procesos de la empresa, así como sus proveedores y clientes quienes participan activamente con el éxito de la operación.

El modelo referencial se puede aplicar al Supply Chain como el Continuous Replenishment Supply Chain que significa Reposición Continua es un suministro que realiza el proveedor a los minoristas o distribuidores para un mejor flujo minimizando el efecto litoral; Lean Supply Chain es la cadena de suministro para las empresas que buscan la optimización de los procesos eliminando el desperdicio y las actividades sin valor agregado; Agil Supply Chain concepto que se adapta a la flexibilidad y agilidad para responder en tiempo real, todos estos procesos hacen parte del modelo referencial con el objetivo de incrementar la competitividad de toda la red.

El Modelo Referencial es en sí mismo una hipótesis de investigación sobre el estado de la Logística en una empresa o en un Supply Chain, y el resultado de su aplicación, no es otra cosa que la representación objetiva del Sistema Logístico de una empresa o en un Supply Chain.¹

¹Recuperado de: Modelo Referencial en logística 2013 Pinzon Hoyos F. 2013



OBJETIVOS

- Estudiar y adaptar los conocimientos de la caracterización de la logística en una empresa colombiana
- Entender el modelo referencial en logística
- Analizar los datos de los elementos del Modelo Referencial



RESEÑA HISTORICA

Claro Colombia es una empresa constituida en 1994 bajo el nombre de Comcel, y en 2012 cambió su nombre debido a la compra de sus operaciones por el gigante de las telecomunicaciones mexicana, América Móvil. La compañía ofrece cobertura de telefonía móvil y de línea fija, además de servicios de televisión pagada (tv cable) y banda ancha en todo el país.

Siendo el proveedor líder de servicios de telecomunicaciones en Colombia, con mayor cobertura en nuestro país.

MISIÓN

Proporcionar soluciones integrales y de calidad en telecomunicaciones, manteniendo el liderazgo en el mercado, altos estándares de responsabilidad en la gestión ambiental y social; y, nuestro compromiso con clientes, empleados, accionistas, proveedores y aliados.

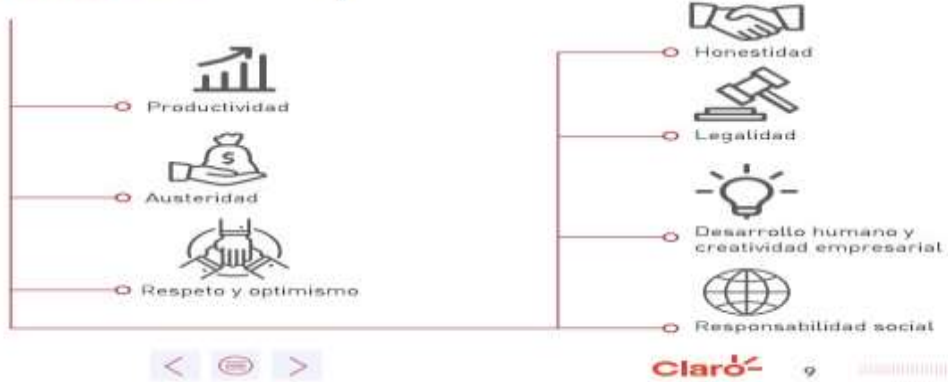
VISIÓN

Ser la empresa líder en soluciones de telecomunicaciones, preferida en el mercado y modelo en el sector empresarial.

OBJETIVO

Enfocar la organización hacia la generación creciente de valor

Valores corporativos



Estructura Comité Directivo



Al 31 de diciembre del 2017 esta es la estructura de nuestro Comité Directivo.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

A partir del conocimiento de las preferencias y las necesidades de los colombianos, CLARO COLOMBIA ha diseñado una oferta de productos y servicios con opciones para diferentes períodos de la vida, y que se puede encontrar disponible en todo el territorio nacional.

PERSONAS	HOGARES	EMPRESAS Y NEGOCIOS
Telefonía móvil prepago	Television	Productos cloooud
Telefonía móvil postpago	Internet fijo	Servicio de conectividad
Larga diatancia	Telefonia fija	Servicios moviles
Roaming Internacional		Data center virtual
Intement móvil prepago	Larga distancia	Outsorsing IT
Internet móvil postpago		Logistica de abastecimiento
		Desarrollo de soluciones verticales

1. CARACTERIZACION LOGISTICA DE CLARO COLOMBIA

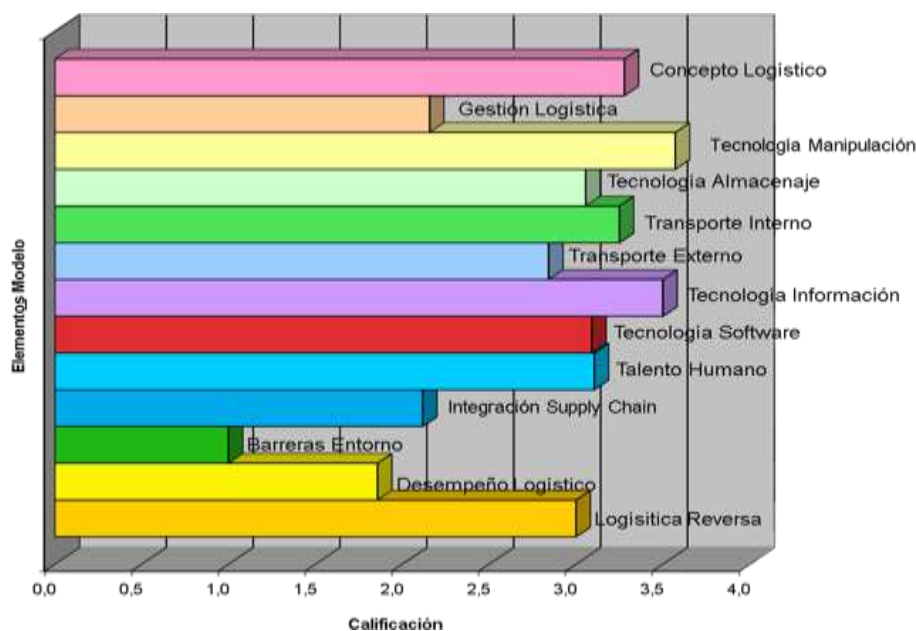
MODELO REFERENCIAL Vs CLARO COLOMBIA


ELEMENTO DEL MODELO	CALIFICACION	MINIMA	MAXIMA	MEDIA	DES.ESTANDAR	OBSERVACION
<u>CONCEPTO LOGISTICO</u>	<u>3</u>	1,00	5,00	3.73	1.35	Debilidad
<u>ORGANIZACION Y GESTION LOGISTICA</u>	<u>2</u>	1,00	5,00	3.57	0.98	Debilidad Relativa
<u>TECNOLOGIA DE MANIPULACION</u>	<u>4</u>	2,00	5,00	3.06	1.11	Fortaleza Relativa
<u>TECNOLOGIA DE ALMACENAJE</u>	<u>3</u>	1,00	5,00	3.25	1.16	Debilidad
<u>TECNOLOGIA DE TRANSPORTE INTERNO</u>	<u>3</u>	1,00	5,00	3.00	1.14	Debilidad
<u>TECNOLOGIA DE TRANSPORTE EXTERNO</u>	<u>3</u>	1,00	4,00	3.50	0.55	Debilidad
<u>TECNOLOGIA DE INFORMACION</u>	<u>4</u>	3,00	4,00	3.09	1.14	Fortaleza Relativa

<u>TECNOLOGIA DE SOFTWARE</u>	<u>3</u>	1,00	4,00	3.28	107	Debilidad
<u>TALENTO HUMANO</u>	<u>3</u>	1,00	4,00	3.00	1.44	Debilidad
<u>INTEGRACION DEL SUPPLY CHAIN</u>	<u>2</u>	1,00	5,00	1.00	0.00	Debilidad
<u>BARRERAS DEL ENTORNO</u>	<u>1</u>	1,00	1,00	3.25	1.71	Debilidad Absoluta
<u>MEDIDA DEL DESEMPEÑO LOGISTICO</u>	<u>2</u>	1,00	5,00	3.33	1.50	Debilidad Relativa
<u>LOGISTICA REVERSA</u>	<u>3</u>	1,00	5,00	3.21	135	Debilidad
<u>Calificación Final Vs. Modelo</u>	<u>2.76</u>	1,00	5,00	3,21	1,19	Debilidad Relativa

Análisis: examinando la información obtenida se puede apreciar que dos aspectos presentan calificación con fortaleza relativa, los demás componentes presentan calificación baja lo cual permite evidenciar la poca aplicación del modelo referencial de logística en la organización.

A continuación, se relacionan uno a uno las gráficas de comparación en la evaluación de los componentes y sus respectivos análisis.





Con el objeto de profundizar en el modelo referencial de logística en el sector de telecomunicaciones se realizó entrevista a el Ingeniero Arturo Vargas ingeniero en telecomunicaciones con especialización en gerencia de proyectos, labora en el área Transversal de la compañía en la gerencia de Planeación estratégica y compras.

El proceso logística de CLARO COLOMBIA está dividido en una parte directa y la otra por medio de un operador logístico Alma viva. El área transversal está encargada de realizar todas las compras de los productos para la entrega del servicio de televisión por cable y de transmisión por fibra Óptica.

Se realiza proceso logístico a los aliados o contratistas que prestan el servicio a Claro Colombia como terceros, todo el tema de almacenamiento, distribución, transporte es realizado por medio del Operador Logístico Alma Viva, la parte administrativa se maneja con personal directo de la compañía Claro.

Con el fin de identificar los criterios que se deben intervenir y realizar mejoras, fortalecer y potencializar para lograr resultados óptimos en la utilización e implementación de este modelo referencial de logística teniendo en cuenta las siguientes calificaciones:

- 1 Debilidad Absoluta (Muy malo)
2. Debilidad Relativa (Malo)
3. Debilidad (Regular)
4. Fortaleza Relativa (Bueno)
5. Fortaleza (Muy bueno)

1.1. CONCEPTO DE LOGISTICA

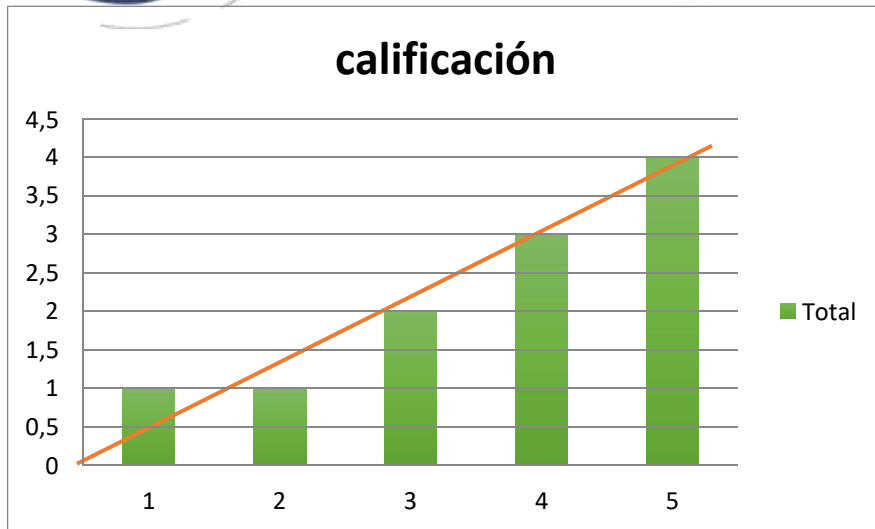
Las necesidades logísticas son cada vez más, debido al constante aumento de consumo, por lo que las tecnologías deben apoyar la transformación de la industria con nuevas herramientas tecnológicas y que estén a la vanguardia de la industria de logística y distribución, por eso, en CLARO COLOMBIA se cuenta con soluciones que integran la automatización de procesos en la cadena de valor para optimización de recursos humanos y físicos, maximizando el desempeño operacional

y automatizando las interacciones de cada industria, facilitando la toma de decisiones en tiempo real.

Caracterización concepto logística

PREGUNTA	CRITERIO	PUNTAJE
1	Plan Estratégico Para el Desarrollo de la Logística	4
2	Gerencia Logística	3
3	Procesos Logísticos	4
4	Plan mejora procesos Logísticos	3
5	Planes Logísticos formales	2
6	Frecuencia planes Logísticos	5
7	Requisitos de calidad procesos Logísticos	5
8	Costeo basado en ABC en costos Logísticos	5
9	Técnicas de Ingeniería en el mejoramiento de los costos	
10	Enfoques modernos en la gestión logística y de producción	4
11	Metas en servicio al cliente y costos logísticos	1
12	Integración y coordinación de la Gerencia Logística con todas la dependencias	3
13	Conocimiento de los ejecutivos y empleados en los procesos logísticos	3
14	Cambios radicales en los próximos años en la Logística	3
15	Claridad de la Gerencia en que la Logística es una parte del Supply Chain	4
16	Tiene la empresa modelado un Supply Chain	4
17	Utiliza mejores prácticas en Supply Chain Management	4
18	Los ejecutivos son conscientes de que compiten entre redes de negocios o Supply Chain	4
19	Los ejecutivos tienen claro que la Logística moderna se interesa mas por la gerencia de flujos y la cohesión de procesos	

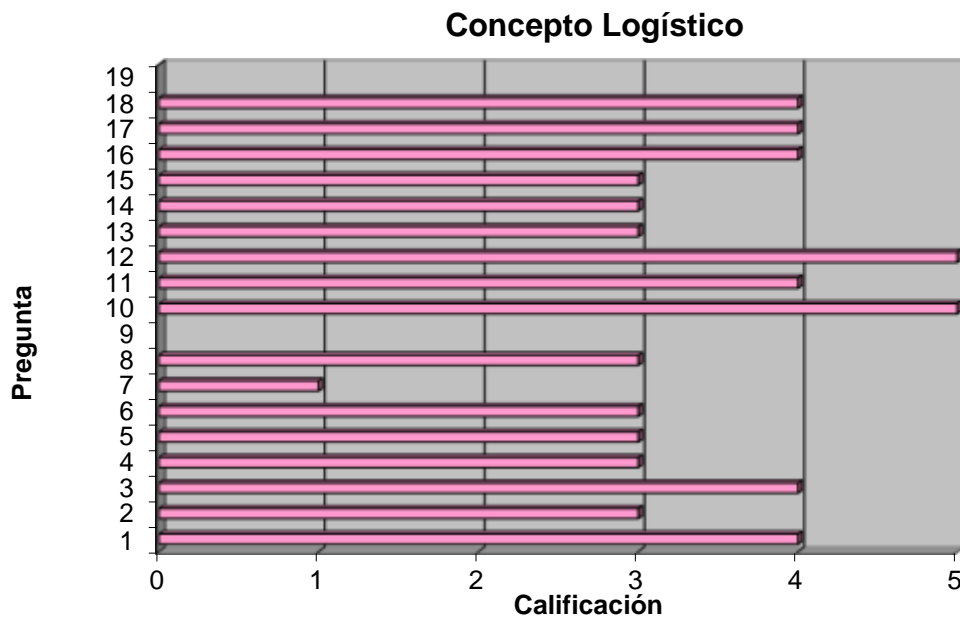
Para realizar el análisis del concepto de logística dentro de la organización se utilizaron 19 criterios en donde se pueden evidenciar por colores en donde se diferencian de mayor de menor realizando un análisis estadístico del desempeño dentro de la siguiente grafica.



Datos	
Media	3,73
Muestra	18
Desv Est	1,35

Grafica Distribución de frecuencias

Se aprecia el promedio de calificación en 3.73, lo cual puede indicar que en CLARO la aplicación del concepto de logística se califica como Debilidad y en la gráfica de distribución de frecuencias la tendencia que existe en el puntaje superior (5) lo que puede representar un rendimiento alto dentro de la empresa.



Grafica 1. Concepto de Logística

Resultado y análisis: el concepto logístico dentro del modelo referencial se relaciona con el nivel de apropiación que tiene la organización con la logística como parte del Supply Chain dentro de la red de distribución tanto en sus procesos internos como externos.

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede estimar que existe una iniciativa importante dentro de la empresa respecto al manejo del concepto de logística dentro del modelo referencial

Sin embargo, se hace necesario evaluar y plantear un plan de mejora que permita alcanzar resultados óptimos que lleven a toda la organización y sus procesos a enfocarse en la cadena de suministros que mejore y garantice el cumplimiento del Supply Chain.

1.2. ORGANIZACIÓN Y GESTION LOGÍSTICA

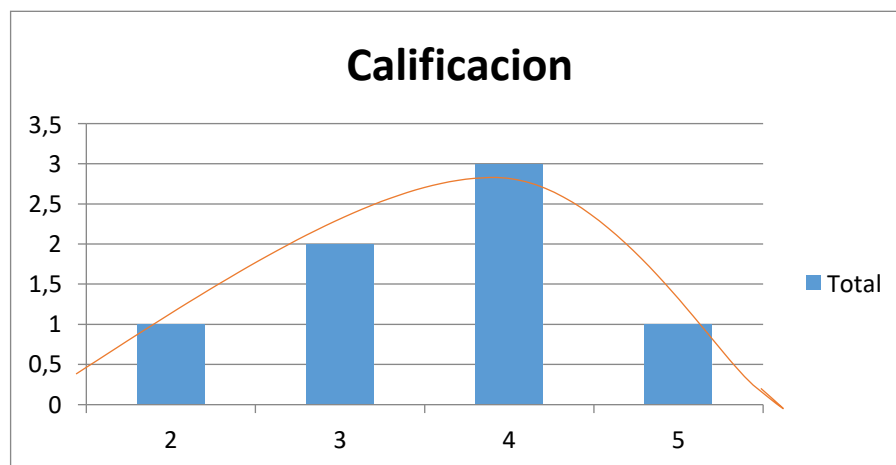
Frente al modelo referencial se hace especial énfasis en la estructura organizacional, la participación de equipos de trabajo y el conocimiento que tiene la organización sobre logística, la toma de decisiones gestión en los procesos y documentación dentro de la misma.

Caracterización Organización y Gestión Logística

PREGUNTA	CRITERIO	PUNTAJE
1	Estructura de la Gerencia Logística diferenciada	2
2	Nivel subordinada de la Gerencia Logística	4
3	Gestión integrada con el resto de los procesos	3
4	Objetivos, políticas, normas y procedimientos sistemáticamente documentadas	4
5	Realiza y/o coordina pronósticos de demanda y estudios de los clientes?	4
6	Existe algún especialista responsable con la realización de los pronósticos de los clientes?	3
7	Servicio de terceros (Outsourcing) para asegurar los procesos o servicios logísticos	5
8	Reglamentación por escrito de la ejecución de los distintos procesos en el Supply Chain	5
9	La empresa está certificada con la Norma ISO-9000 o con otra organización certificadora?	5
10	Las habilidades y conocimientos del personal en la Gerencia Logística son suficientes para su funcionamiento?	5

11	Frecuencia de decisiones conjuntas con las distintas dependencias o gerencias de la empresa	1
12	Continuidad en el flujo logístico de la empresa	
13	La organización logística en la Empresa o en la empresa debe ser plana?	
14	Potencial de racionalización de la cantidad de personal existente en la Gerencia Logística	
15	El personal de la Gerencia Logística ha recibido alguna capacitación en el último año?	
16	Existe un programa formal de capacitación para el personal de la Gerencia Logística?	
17	Los servicios logísticos que tiene la empresa están administrados centralmente?	
18	La estructura de la gestión logística de la empresa se caracteriza por un enfoque innovador?	
19	Tiene la Empresa un alto nivel de integración con clientes y proveedores?	

Como se puede apreciar en la siguiente grafica el promedio de claficacion para la organización y su gestion logistica.

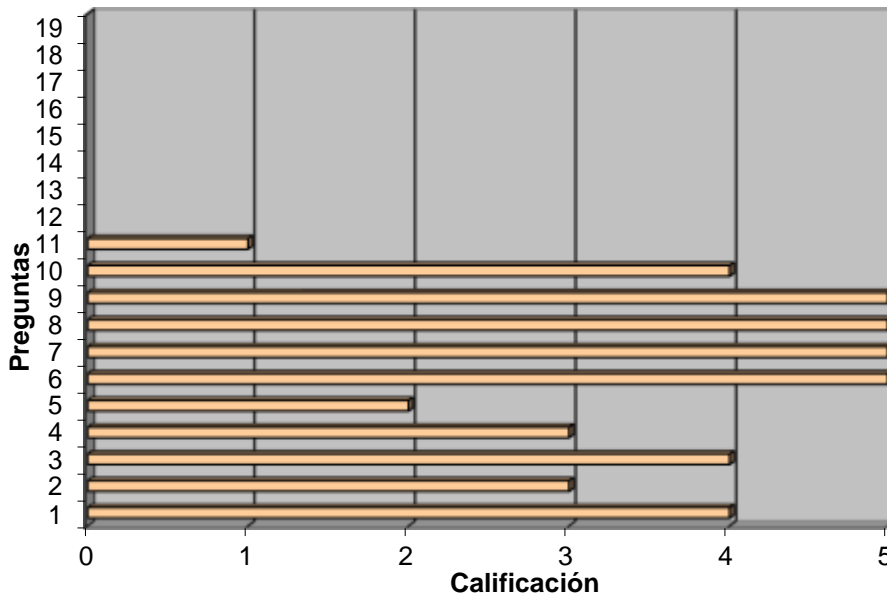


DATOS	
Media	3,57
Muestra	11
Desv. Est	0,98

Grafica de Distribucion de frecuencia

El promedio de calificacion es de 3.57 se puede calificar como Debil y en la grafica de distribución de frecuencias la tendencia que existe en el puntaje bueno (4) lo que puede representar un rendimiento estandar dentro de la empresa.

Organización y Gestión Logística



Grafica 2. Organización Y Gestión Logística

Resultado y análisis: en la empresa se reconoce que existe una estructura jerárquica que ubica al área de Logística como un proceso de apoyo, en donde se destacan la ejecución y conocimiento de los directivos frente al Supply Chain y el Sistema de Gestión de calidad ISO 9001.

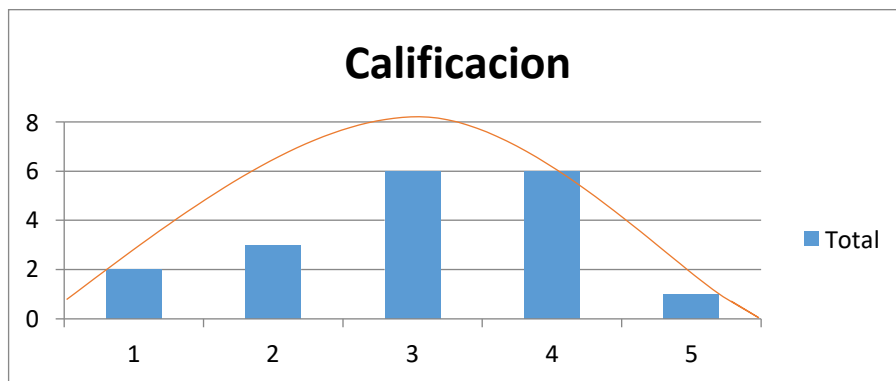
Se encuentra que están documentados los procesos y procedimientos propios del área, dando cumplimiento a lo estipulado por la empresa, sin embargo, dentro de sus principales debilidades o falencias se evidencia el alto porcentaje de rotación de personal y la falta de capacitación, por tal razón es importante que la organización ejecute un plan de análisis de las causas y la falta de compromiso y/o fidelización de los clientes internos.

1.3. TECNOLOGÍA DE MANIPULACIÓN

El concepto de manipulación de tecnología se refiere a las operaciones de descarga y disposición de productos. Dichas actividades deben ser independientes de procesos de producción y ser automatizadas bajo el manejo de personal capacitado y que cuente con las medidas de protección personal establecidas. En Claro Colombia se establece todas las medidas según el sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo Decreto 1072 de 2015.

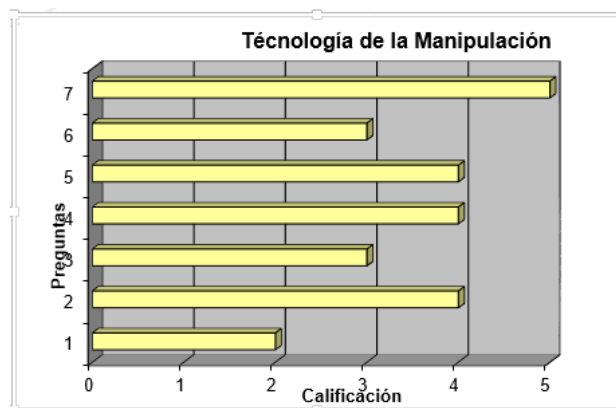
Caracterización Tecnología de Manipulación

PREGUNTA	CRITERIO	PUNTAJE
1	Las operaciones de carga y descarga se realizan en forma mecanizada?	2
2	Las operaciones de manipulación no provocan interrupciones o esperas en las actividades de producción?	4
3	Las operaciones de manipulación disponen de todos los medios necesarios?	3
4	El estado técnico de los equipos del Supply Chain dedicados a la manipulación es bueno?	4
5	El personal posee las habilidades necesarias para una ejecución eficiente de la actividad?	4
6	El personal ha recibido capacitación en el último año?	3
7	Existe algún programa para la capacitación del personal dedicado a la manipulación?	5



DATOS	
Media	3,25
Muestra	7
Desv. Est	1,13

La grafica de desviación estándar nos presenta el promedio de calificación 3.25 posicionándose como Débil, con una frecuencia de calificación buena de (4) que pondera la tecnología de manipulación como un criterio del modelo de referencia implementado dentro de la organización, pero con algunas debilidades.



Grafica 3. Tecnología de manipulación



Resultado y análisis: Claro implementa dentro de sus estrategias logísticas, capacitación constante al personal encargado de la manipulación de sus productos, se considera la importancia de mantener al personal preparado y actualizado. Las operaciones que desarrollan para el área de carga y descarga se realizan con tecnología semi automatizada, ejecutándose con instrumentos mecánicos y de computación.

Las operaciones de manipulación requieren ser planeadas conjuntamente y aunque no intervengan con los procesos de producción, la integración es fundamental para la eficiencia del proceso.

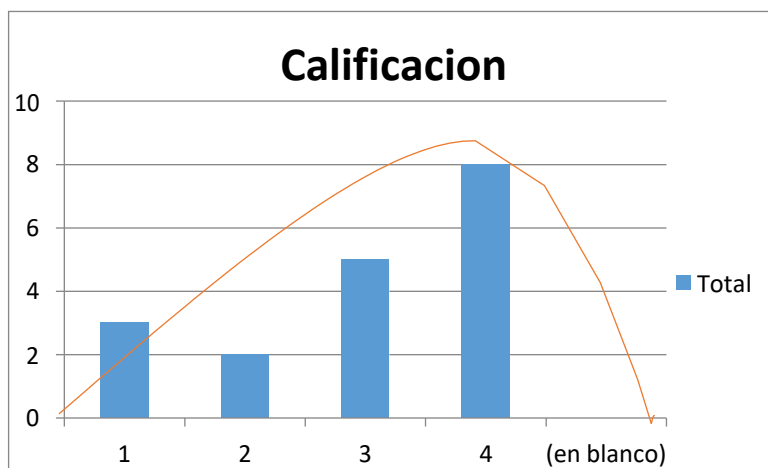
1.4. TECNOLOGÍA DE ALMACENAJE

El proceso de almacenamiento es una de las actividades más importantes dentro de la red de distribución, en esta debe garantizar las condiciones administrativas y logísticas tanto en infraestructura como en regulación ambiental para la conservación de los productos.

Caracterización de Tecnología de Almacenaje

PREGUNTA	CRITERIO	PUNTAJE
1	A qué nivel se utiliza el área de los almacenes del Supply Chain?	3
2	A qué nivel se utiliza la altura en el almacenaje?	4
3	El despacho del almacén se considera que es bastante ágil?	1
4	Las operaciones dentro de los almacenes del Supply Chain se realizan en forma mecanizada?	4
5	La gestión de los almacenes se realiza totalmente con apoyo de sistema informático?	3
6	La organización interna de los almacenes es altamente eficiente y con buen orden interno?	4
7	Las condiciones de trabajo en los almacenes son altamente seguras para las cargas y para las personas?	4
8	Existe una amplia utilización de medios auxiliares para la manipulación de las cargas?	4
9	El sistema de identificación de las cargas se hace con apoyo de la tecnología de información?	5
10	Existen productos que no rotan desde hace más de seis meses?	3
11	Existe intención o planes de ampliar o construir nuevos almacenes?	4
12	Existen pérdidas, deterioros, extravíos, mermas y obsolescencia de mercancías?	2

13	Las habilidades y conocimientos del personal son suficiente para su funcionamiento?	3
14	La cantidad de personal se considera suficiente para el volumen de actividad existente?	4
15	Existe un alto potencial de racionalización de la cantidad de personal existente?	1
16	El personal ha recibido alguna capacitación en el último año?	3
17	Existe un programa formal de capacitación para el personal?	5
18	La actividad de almacenaje se administra totalmente centralizada?	3



DATOS	
Media	3,25
Muestra	18
Desv. Est	1,13

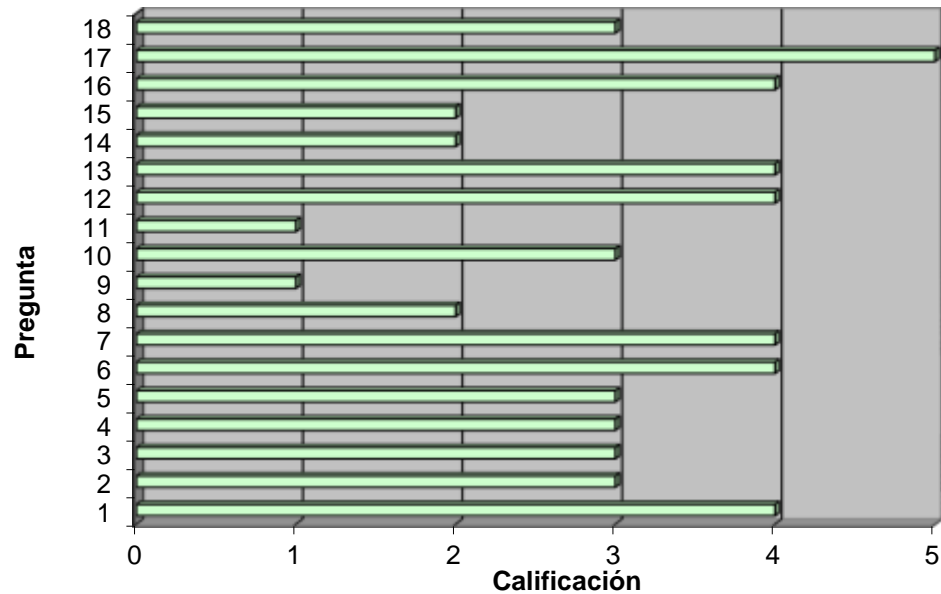
La grafica de desviación nos deja ver el comportamiento de la calificación promedio 3.25 siendo débil y una calificación de 3 como criterio débil, lo cual evidencia que se debe revisar los modelos de almacenaje y realizar oportunidades de mejora que permitan las actividades de esta área estar dentro de las fortalezas del modelo referencia y dar cumplimiento a la cadena de suministros.

Resultado y análisis:

Actualmente el almacenaje se realiza una parte centralizado por medio del operador logístico, y otra descentralizado esta parte hace referencia a el almacenaje de los productos como celulares, equipos tecnológicos, Reuter, decodificadores, material de instalaciones el cual está en las bodegas de los aliados o contratistas y estos lo realizan en cada una de sus sedes a nivel nacional o en los CAV (centro de servicios).

Se recomienda a la empresa CLARO que se realice una estructura estándar para unificar las bodegas y los procesos de almacenaje con el fin de generar políticas, normas de almacenamiento y mejores prácticas para la integración con el Supply Chain.

Tecnología del Almacenaje



Grafica 4. Tecnología de almacenaje

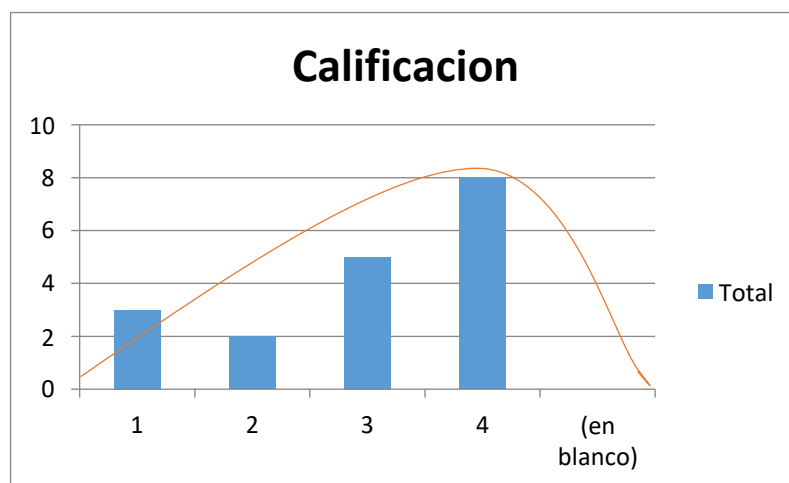
1.5. TECNOLOGÍA DE TRANSPORTE INTENO

Se hace referencia a la distribución de productos y suministros en las diferentes áreas de la empresa garantizando la conservación y el cumplimiento de lo establecido por la organización también se tiene en cuenta los requerimientos de seguridad en materia de logística y operación.

Caracterización de Tecnología de Transporte Interno

PREGUNTA	CRITERIO	PUNTAJE
1	Todas las operaciones de transporte interno que se realizan son mecanizadas?	3
2	Durante el flujo de los productos y materiales existe identificación permanente de las cargas y de su estado en el proceso?	4
3	La identificación de todas las cargas se hace empleando la tecnología de código de barras?	4
4	Las cargas se suministran en forma oportuna según su demanda dentro de la red?	3
5	Existe un sistema de gestión del transporte interno bien diferenciado en un grupo de trabajo con cierta autonomía?	3
6	Los medios de transporte interno están en buen estado técnico y con alto grado de fiabilidad?	4

7	Ocurren pérdidas, deterioro, contaminación y confusiones en las cargas que se suministran?	4
8	Las condiciones del transporte interno garantizan una alta protección al personal?	4
9	En lo que va del año han ocurrido accidentes en las operaciones de transporte interno?	5
10	La gestión del transporte interno está informatizada?	3
11	Las habilidades y conocimientos del personal disponible son suficientes para su eficiente funcionamiento?	4
12	La cantidad de personal existente se considera suficiente para el volumen de actividad existente?	2
13	Existe un alto potencial de racionalización de la cantidad de personal existente actualmente?	3
14	El personal ha recibido alguna capacitación en el último año?	4
15	Existe un programa formal de capacitación para el personal?	1
16	Se administra totalmente centralizada o descentralizada?	3

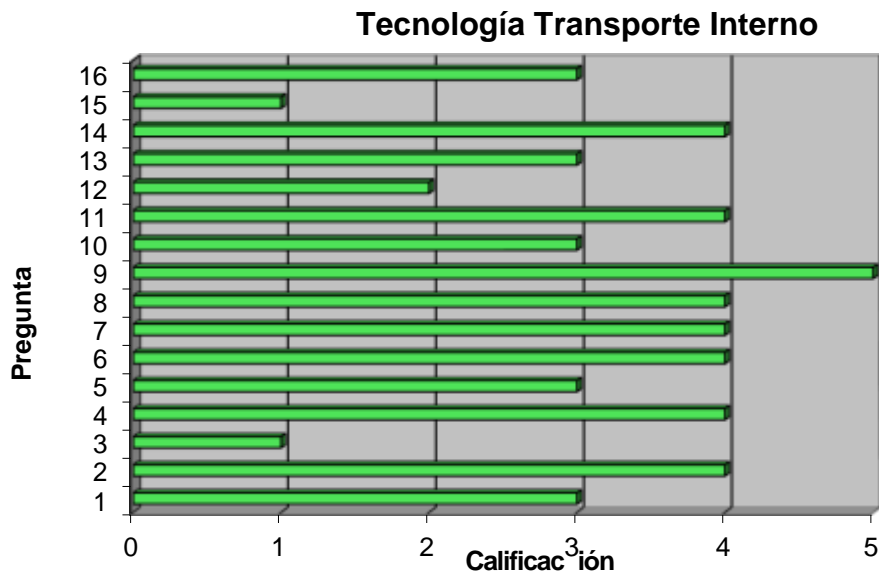


DATOS	
Media	3.00
Muestra	16
Desv. Est	1,14

Resultado y análisis.

El transporte interno de la compañía Claro, no está al 100% sistematizada. Se maneja un sistema de control de materiales y de inventarios por medio de un programa SAP. Donde se establece la capitalización de los materiales en la red y se controla los inventarios tanto en las bodegas de los aliados como en el operador logístico.

La parte de transporte está centralizada con el proveedor logístico lo que nos hace exógenos a la actividad y a los requerimientos en este punto por parte del Supply Chain



Grafica 5. Tecnología de transporte interno

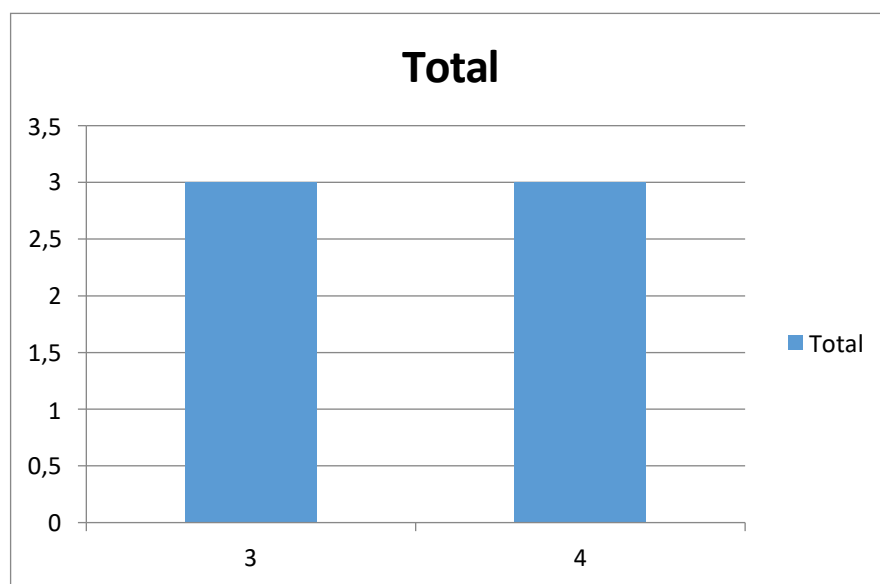
1.6. TECNOLOGÍA DE TRANSPORTE EXTERNO

En Claro Colombia el transporte entre bodegas se realiza por medio de transportadora externas, que distribuye desde la principal a los diferentes centros de distribución.

Caracterización de Tecnología de Transporte Externo

PREGUNTA	CRITERIO	CALIFICACION
1	Todas las necesidades se satisfacen inmediatamente que existe su demanda por los distintos procesos de la empresa?	2
2	Se utiliza el transporte multimodal en el transporte de las cargas principales?	3
3	Ocurren pérdidas, deterioros, extravíos y equivocaciones en el suministro de cargas?	4
4	Las cargas se hacen utilizando medios unitarizadores como paletas, contenedores y otros medios?	4
5	Existe un sistema formalizado de planificación y control del transporte externo?	3
6	La gestión del transporte externo está apoyada con tecnología de información?	3
7	Las condiciones técnicas garantizan una alta protección y seguridad para el personal?	4
8	Han ocurrido accidentes en el transporte externo en los últimos 12 meses?	4

9	Existe una planificación sistemática de las rutas y combinaciones de recorridos?	4
10	Se utiliza la informática para la programación de rutas y combinación de recorridos?	3
11	Los medios son suficientes para el volumen que demanda la empresa?	2
12	Se utiliza sistemáticamente a terceros para satisfacer la demanda?	
13	Las habilidades y conocimientos del personal disponible en la gestión y operación son suficientes para su eficiente funcionamiento?	4
14	La cantidad de personal existente en la gestión y operación se considera suficiente para el volumen de actividad existente?	3
15	Se considera que existe un alto potencial de racionalización de la cantidad de personal existente actualmente?	3
16	El personal dedicado a la gestión y operación ha recibido alguna capacitación en el último año?	4
17	Existe un programa formal de capacitación para el personal que labora en la gestión y operación?	2
18	La administración se realiza en forma centralizada o descentralizada?	3
19	La gestión del transporte externo se realiza basada en un grupo o unidad en forma autónoma dentro de las empresas?	2

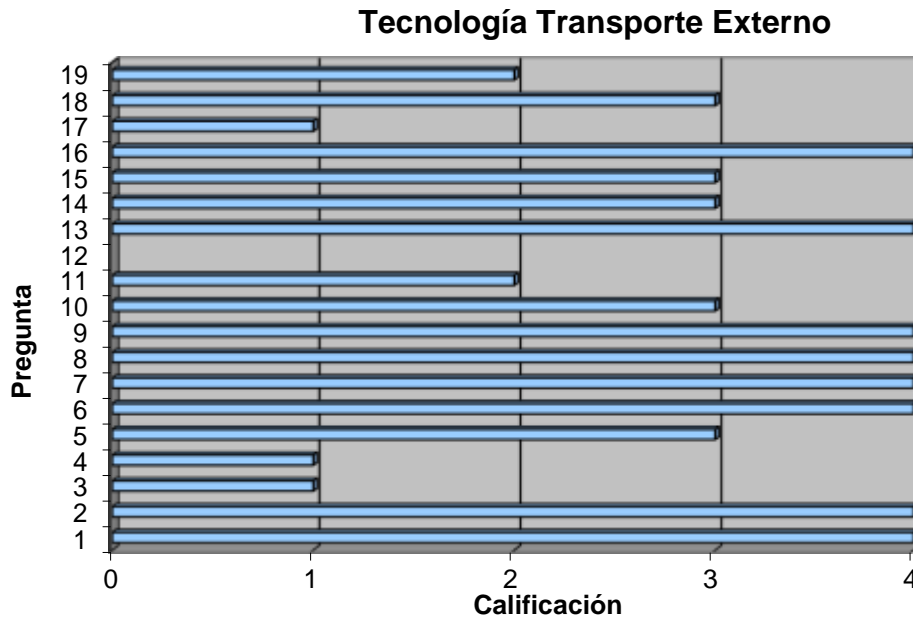


DATOS	
Media	3,50
Muestra	19
Des. Est	0,55

Resultado y análisis:

En la gráfica podemos observar que el promedio esta en 3.50 Débil y la calificación es de 3 en donde se confirma que el criterio de tecnología de transporte externo es débil y se deben evaluar los sistemas que se manejan dentro de la empresa

es necesario que se revisen los convenios y modelo de transporte externo de los diferentes productos e insumos, y si se presentan perdidas, o si las condiciones de transporte no son las adecuadas para este tipo de productos porque en la mayoría de los casos los envíos se realizan como encomiendas en vehículos de transporte de pasajeros, sin contar con las condiciones de conservación y protección de la carga, no existe ningún tipo de control o rastreo y hace falta contar con personal que sea exclusivo para realiza esta operación con suficiente capacitación.



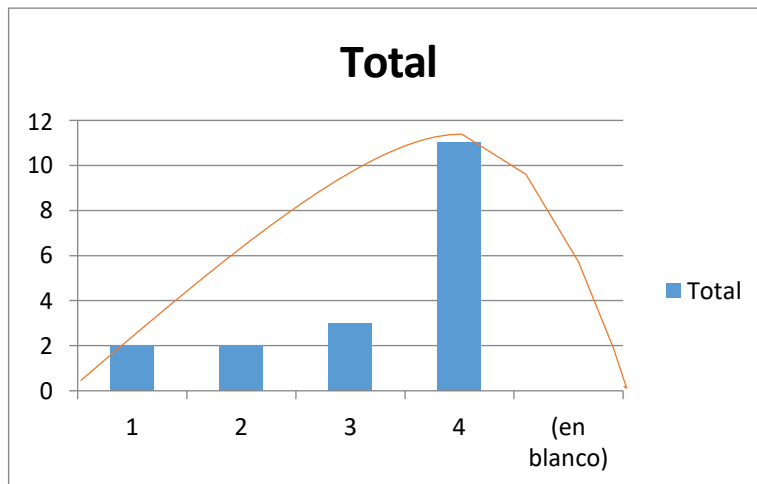
Grafica 6. Tecnología de transporte externo

1.7. TECNOLOGÍA DE SOFTWARE

En Claro Colombia el manejo de la información en sus procesos de registro, almacenamiento, recuperación y análisis es muy importante en las operaciones propias de la cadena de suministro, a la par su integración entre los diferentes participantes; es importante resaltar que la información de calidad debe ser el comienzo o la base para tomar decisiones enfocadas en la gestión logística; aun mas cuando en la actualidad, en la era de la información se cuenta con herramientas que facilitan estos procesos con el desarrollo de software especializado.

Caracterización Tecnología de Software

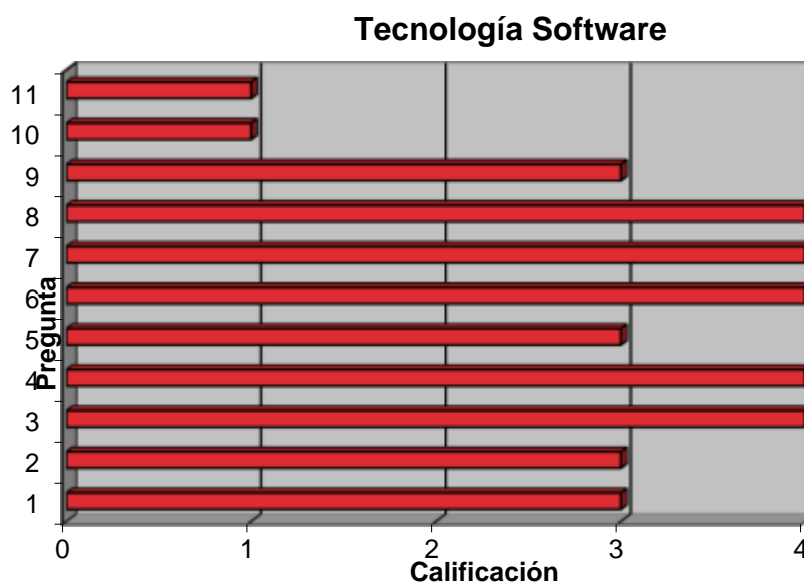
PREGUNTA	CRITERIO	CALIFICACION
1	En qué grado la gestión de los procesos es apoyada con el uso de sistemas de información SIC?	4
2	Los distintos sistemas de información están altamente integrados permitiendo el intercambio de información y la toma de decisiones?	4
3	Las decisiones de los ejecutivos se apoyan ampliamente en los sistemas de información disponibles?	4
4	Los sistemas de información son operados por los propios especialistas y ejecutivos de la logística?	4
5	Los sistemas de información utilizados son adquiridos a firmas especializadas o se han desarrollado específicamente para la empresa?	4
6	Los ejecutivos y técnicos tienen buenos conocimientos y habilidades en el manejo de la computación?	4
7	El sistema de información y comunicación está fundamentado 100% en estándares internacionales?	4
8	La empresa utiliza una forma de comunicación ágil, personalizada, actualizada y en línea utilizando XML?	3
9	La empresa utiliza una solución estándar para facilitar el comercio electrónico.	1
10	La empresa está presente en un e-Market Place?	1
11	Su empresa tiene sistemas MRP, DRP, CRM?	4



DATOS	
Media	3,28
Muestra	11
Des. Est	1,07

En esta grafica se puede evidenciar el promedio 3.28 débil y la calificación es de 3 dejando ver que en la organización aunque cuenta con la implementación del modelo referencial hace falta evaluar sus procesos y la tecnología que se maneja en la cadena de suministro algo paradójico siendo Claro Colombia una de las empresas líder en la prestación y venta de servicios de telefonía con mayor tecnología del país

Resultado y análisis: La empresa Claro gestiona las operaciones de tecnología de software de manera eficiente, optimiza los procesos empleando los sistemas de información y comunicación, integrando e influyendo en la toma de decisiones en todos los niveles, cuenta con sistemas eficaces que contribuyen en la relación con los clientes, orientada a la gestión comercial y al servicio pre y post venta.



Grafica 7. Tecnología de software

1.8. TALENTO HUMANO

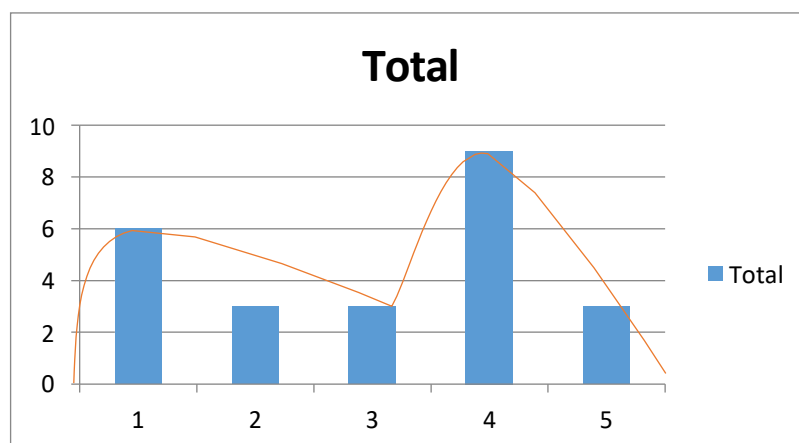
La gestión del talento humano de Claro Colombia, es un aliado fundamental para apalancar el éxito organizacional, con el diseño de planes y estrategias que agregan valor a través de las personas y de procesos alineados con la necesidad de la operación, además de ofrecer soporte a los líderes de los diferentes equipos de trabajo

En Claro Colombia, la gestión del talento humano se aborda a través de cuatro ámbitos que direccionan las actividades, programas e indicadores mediante los cuales, se construye un ambiente de trabajo motivador, seguro y equitativo.

Caracterización Talento Humano

PREGUNTA	CRITERIO	CALIFICACION
1	Cantidad suficiente de personal ejecutivo y técnico para desarrollar el sistema logístico	4

2	Cantidad suficiente de personal administrativo y operativo para ejecutar la operación logística	4
3	Calificación del nivel de formación en logística del personal ejecutivo y técnico	4
4	Experiencia de los ejecutivos y técnicos en el sistema logístico	5
5	Personal ejecutivo y técnico con formación universitaria	4
6	Rotación menor al 5% del personal que labora en el sistema logístico	3
7	Programa formal para la capacitación del personal	4
8	Posibilidades de promoción y mejora profesional y personal	1
9	Sistema formal de evaluación sistemática del desempeño del personal	2
10	Formación de los gerentes de logística	3
11	Conocimiento y aplicación en su actividad de los objetivos, políticas, normas y procedimientos	4
12	Autoridad delegada hasta el más bajo nivel del sistema logístico	2
13	Capacidad suficiente para la toma de decisiones	4
14	Uso sistemático y efectivo para la toma de decisiones	3
15	Temas o problemas decisivos para la capacitación del personal ejecutivo y técnico	5
16	Participación de los trabajadores en mejoras del sistema logístico	1
17	Temas o problemas decisivos para la capacitación del personal administrativo y operativo	2
18	Nivel de formación del personal administrativo y operativo	4
19	Amplia y efectiva comunicación entre los trabajadores de la gestión logística	1
20	Desventaja con relación a las demás actividades en cuanto a promoción y mejora profesional y personal	5
21	Capacitación posgraduada en logística	4
22	Oferta de capacitación de instituciones de educación formal e informal	1
23	Relación de cargos del personal que trabaja en la actividad logística en el Sistema Logístico	1



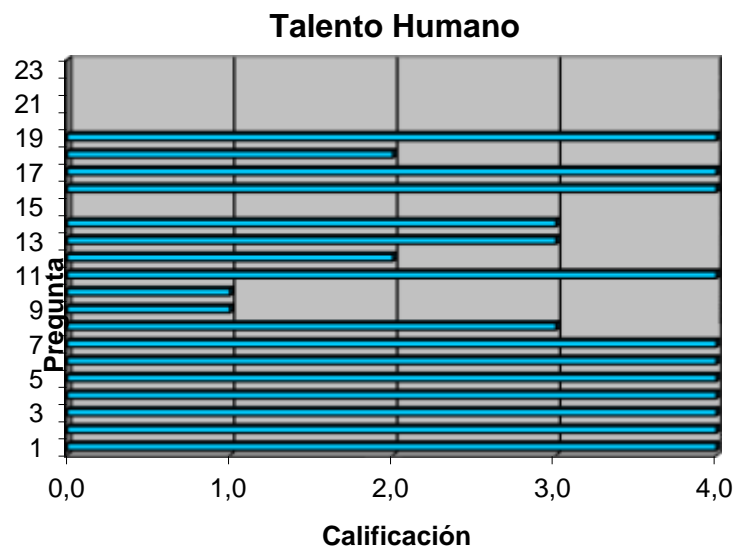
DATOS	
Media	3
Muestra	19
Des. Est	1,44

El promedio es de 3.00 y la calificación es de 3 débil estas calificaciones están por debajo del nivel de tolerancia se necesita evaluar varios aspectos referente al manejo del talento humano en la empresa.

Resultado y análisis:

Como se puede apreciar el desempeño del personal presenta un nivel de calificación muy bajo, con una debilidad absoluta igual a 1, presentando una desventaja por lo que no hay una aplicación y conocimiento en su actividad de los objetivos, políticas, normas y procedimientos.

Falta de capacitación y promoción interna, y falencias en la comunicación interna, es necesario implementar estrategias que ayuden al crecimiento de los colaboradores y directivos de la organización.



Grafica 8. Talento humano

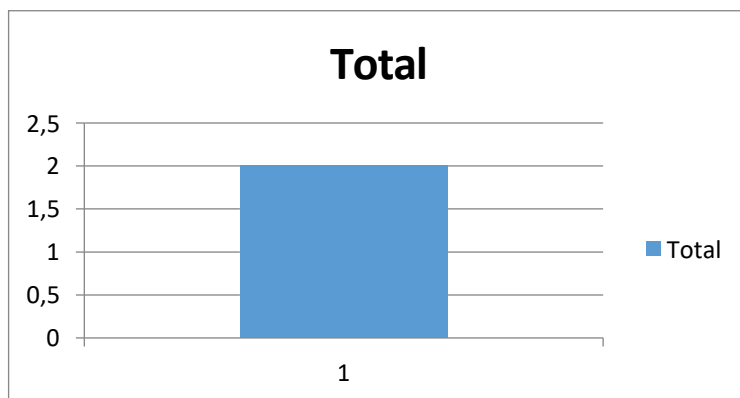
1.9. INTEGRACIÓN DEL SUPPLY CHAIN

En el SCM se integra todos los procesos de la empresa desde el proveedor, almacenamiento, compras, producción, transporte, mercadeo, ventas y formatos comerciales hasta el cliente final en este modelo referencial a parte de la integración de los procesos se debe tener en cuenta la planeación estratégica para lograr una interacción real y ajustada a cada necesidad empresarial.

Caracterización Integración del Supply Chain

PREGUNTA	CRITERIO	CALIFICACION
1	Proveedores y proveedores de los proveedores son estables	4
2	Con los proveedores y proveedores de los proveedores se realizan coordinaciones sistemáticas de programas de producción o suministro	4
3	Programas de mejoras de calidad, costos y oportunidad	4
4	Certificación de los proveedores y proveedores de los proveedores	5
5	Intercambio sistemático de información con los proveedores	4
6	Índice de surtidos que se aprovisionan por cada proveedor	3
7	Conexión del sistema de información con el SC	4
8	Identificación igual de las cargas	1
9	Sistema formal para registrar, medir y planear el nivel del servicio al cliente	2
10	Programa de mejora de servicio al cliente	3
11	Alianzas con empresas en los canales de distribución	4
12	Alianzas con proveedores	2
13	Alianzas mediante contratos	4
14	Estándares, políticas y procedimientos con los proveedores	3
15	Estándares, políticas y procedimientos con los clientes	5
16	Conexión del sistema de información con los clientes	2
17	Disponibilidad para que los clientes consulten su pedido	3
18	Programas de mejora del servicio en conjunto con los clientes	4
19	Aplicación del análisis del valor con proveedores y clientes	2
20	Alianzas con otras empresas de la industria	5
21	Alianzas con otras empresas de la industria para ofertar un mejor servicio	4
22	Política de reducción de proveedores	1
23	Porcentaje de proveedores certificados	1
24	Empleo de los mismos medios unitarizadores de carga del proveedor	
25	Empleo de los mismos medios unitarizadores de carga de la empresa que emplea el cliente	
26	Retorno de los medios unitarizadores al proveedor	
27	Retorno de los medios unitarizadores al cliente	
28	Disponibilidad de medios unitarizadores de carga	

29	Servicio al cliente organizado	
30	Cargas entregadas al cliente con la misma identificación de su actividad	
31	Código de barras igual para empresa, proveedores y clientes	
32	Elaboración y adopción de planes logísticos en conjunto con proveedores	
33	Elaboración y adopción de planes logísticos en conjunto con canal de distribución	
34	SC modelado en la empresa	



DATOS	
Media	1
Muestra	24
Des. Est	0

En la grafica se puede observar el promedio de 1.00 débil Absoluta que lo clasifica como muy malo y una calificación de 2 encontrándose muy bajo dentro de lo estándares de calificación del modelo

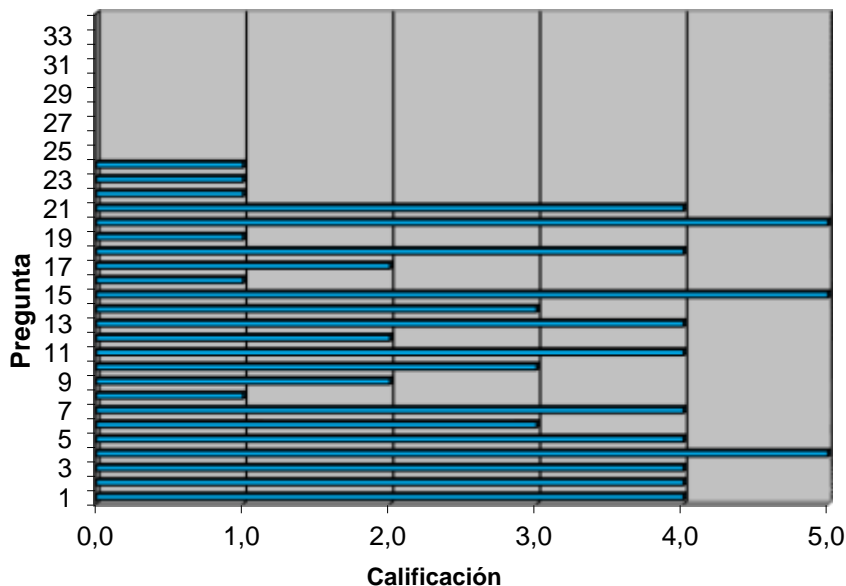
Resultado y análisis:

En el Supply Chain el puntaje es bajo aunque la relación con los proveedores es buena, se requiere tener una comunicación asertiva y en tiempo real para mejorar los stocks y realizar un seguimiento a las entradas y salidas de los equipos que son obsoletos y/o que se pueden recuperar esto puede generar reducciones en los costos operativos porque el proveedor conoce casi que inmediato los repuestos que pueden ser reutilizados y se evita demoras en la consecución de los mismos

Es necesario fortalecer el servicio al cliente y buscar estrategias con empresas que se encarguen de administrar la base de datos de los clientes y usuarios con el objetivo de fortalecer la relación con ellos eso permitirá lograr la integración de los proveedores – empresa – cliente final y potencializar las ofertas brindándolas oportunamente.



Integración Supply Chain



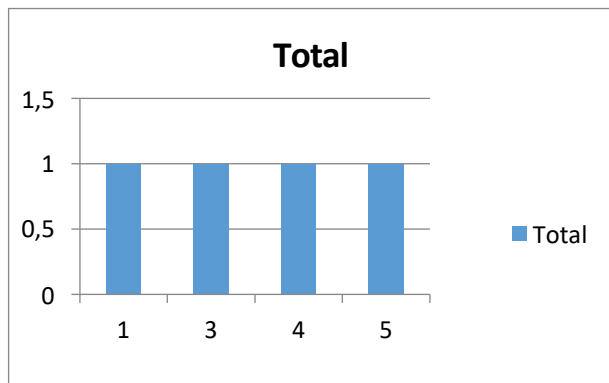
Grafica 9. Integración Del Supply Chain

1.10. BARRERAS DEL ENTORNO LOGÍSTICO

La organización debe identificar las barreras que pueden dificultar el desarrollo del proceso logístico en aspectos como infraestructura y otros factores que permitan generar ventajas competitivas, para ello es importante realizar un estudio comparativo con industrias similares en el sector.

Caracterización de Barreras del Entorno Logístico

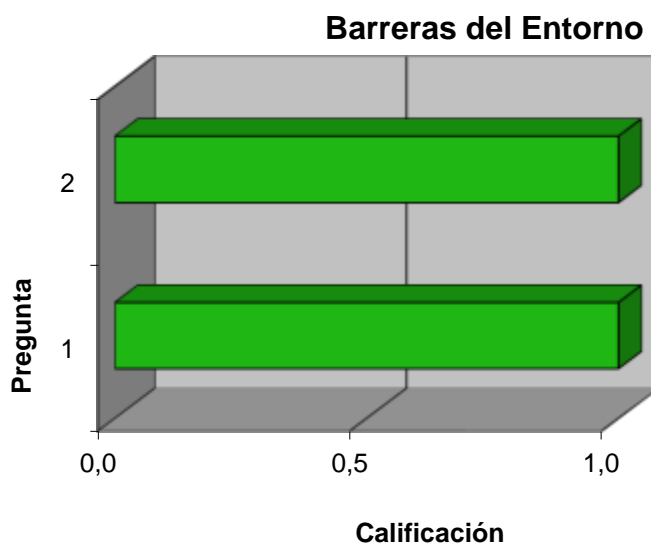
PREGUNTA	CRITERIO	CALIFICACION
2	Programas y proyectos para atenuar las barreras logísticas	1
1	Identifica y conoce todas las barreras del entorno del SC	1



DATOS	
Media	3,25
Muestra	2
Des. Est	1,71

Como se puede observar en la grafica el promedio de calificación es de 3.25 con una calificación de 1 siendo esta como débil absoluta.

Resultado y análisis: Para todas las empresas en Colombia indiferente del producto o servicio que presten, sus Barreras físicas serán el transporte esto se da por el tipo de carreteras, puertos y seguridad que existe; Barreras de Regulación como los trámites que se requieren para realizar contratos y la normatividad; Barreras de Seguridad: el Orden público, los grupos al margen de la ley, delincuencia común y la piratería; Barreras de Talento Humano: Falencia en profesionales Logísticos, Capacitación específica; Barreras Tecnológica: Así como todos los países en Colombia también el problema son los Hackers, a parte de las infraestructura pues existe una normatividad que hace que las empresas se ajusten a la misma para tener una competencia sana limitando de alguna manera el avance.



Grafica 10. Barreras del entorno logístico

1.11. LOGÍSTICA REVERSA

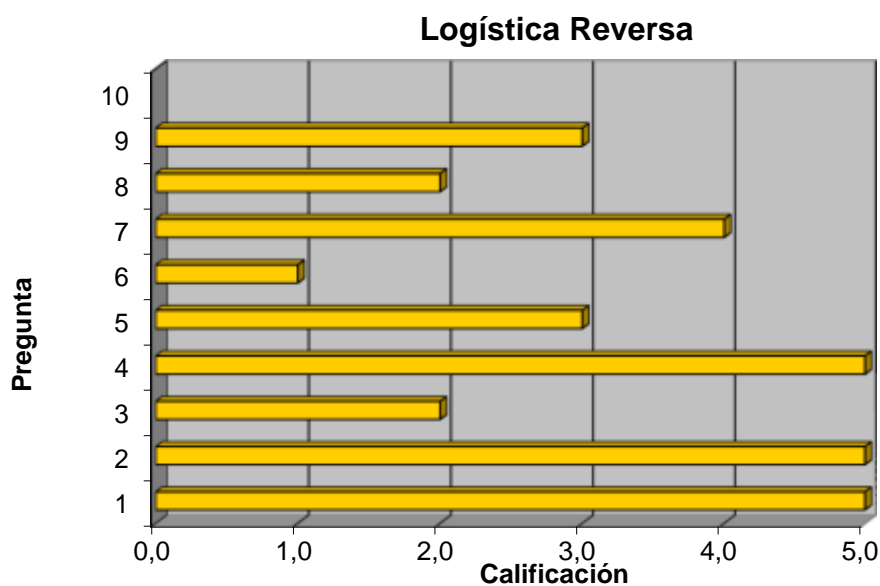
Se relaciona con las políticas que tenga la empresa para el manejo de productos y materiales que retornan del consumidor, otro integrante de la cadena de suministro, de activos, por retiro de productos y otros catalogados como peligrosos que no se aceptan porque tienen un considerable impacto ambiental.

Caracterización Logística de Reserva

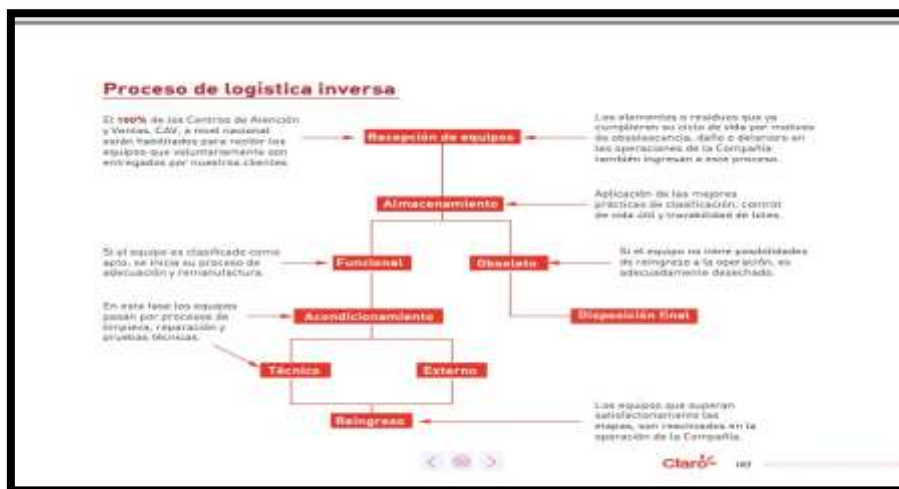
PREGUNTA	CRITERIO	CALIFICACION
1	Política medio ambiental	5
2	Medio ambiente como estrategia corporativa	5
3	Sistema de medida sobre logística de reversa	2
4	Grado de involucramiento del medio ambiente en decisiones logísticas	5
5	Cumplimiento de normas sobre medio ambiente	3
6	Programa de capacitación sobre logística de reversa	1
7	Elaboración de planes sobre logística de reversa para cada producto	4
8	Elaboración de planes sobre logística de reversa para almacenamiento	2
9	Elaboración de planes sobre logística de reversa para transporte	3
10	Elaboración de planes sobre logística de reversa para sistemas y equipos	3

Con un promedio de 3.33 como Débil y con una calificación de 3, con un nivel de desempeño bajo, lo cual indica que se debe revisar la política ambiental y el manejo de todo lo relacionado con el impacto ambiental de los productos que ofrece Claro Colombia.

Resultado y análisis: En la aplicación de la entrevista se pueden identificar factores a fortalecer como capacitación en logística de reversa y todo lo relacionado con el sistema.



Grafica 11. Logística reversa

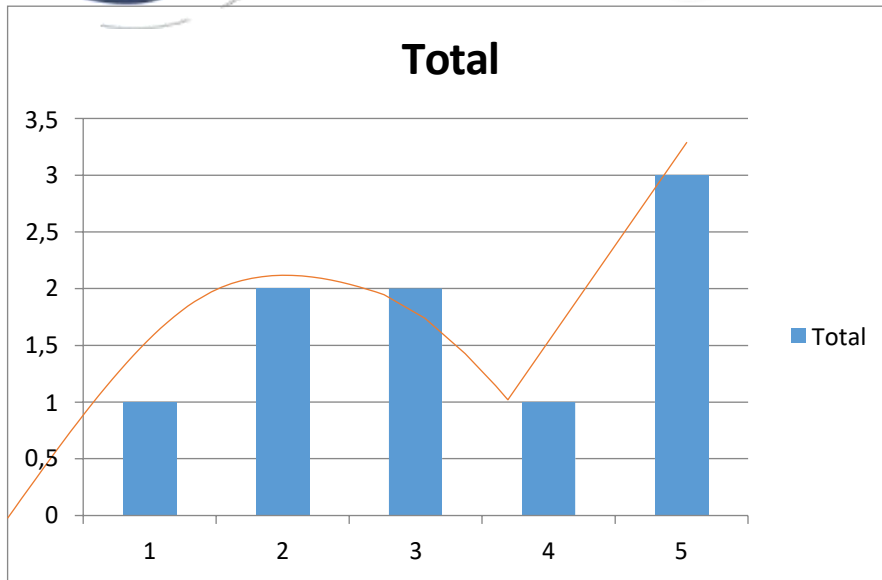


1.12. MEDIDA DEL DESEMPEÑO LOGÍSTICO

Las empresas deben monitorear su desempeño en relación con los indicadores internacionales que les permita establecer un nivel de comparación de su desempeño, para ello el diseño de métricas debe ser un factor relevante dentro del sistema de Supply Chain Management, accesible a todos los integrantes de la cadena, igualmente debe contar con un sistema de información que escuche la voz del cliente y otros que permitan incrementar su valor.

Caracterización de Medida del Desempeño Logístico

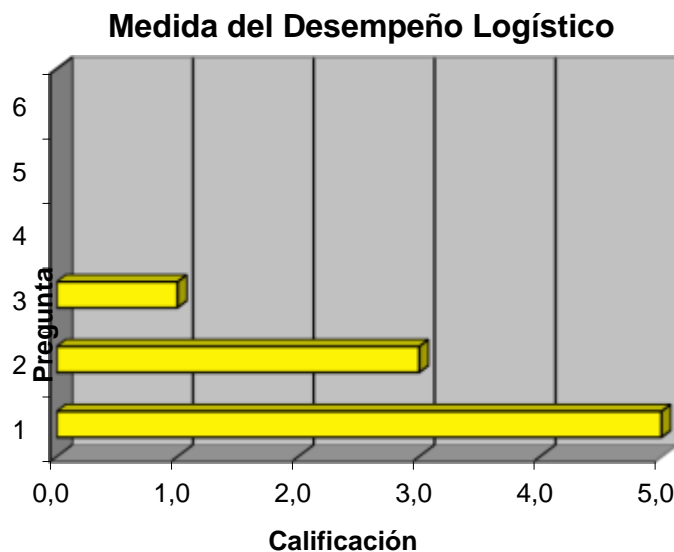
PREGUNTA	CRITERIO	CALIFICACION
1	Nivel de rendimiento de la logística	5
2	Sistema formal de indicadores de eficiencia y efectividad de la gestión logística	5
3	Registro del sistema de indicadores del desempeño logístico de la empresa	2
4	Comparación del comportamiento de los indicadores con empresas avanzadas	5
5	Análisis del nivel de servicio a los clientes	3
6	Registro formal del cumplimiento de cada pedido de los clientes	1
7	Encuestas y sondeos con los clientes	4



DATOS	
Media	3,33
Muestra	7
Des. Est	1,5

En la grafica se puede observar el promedio de calificación de 3.33 como Débil, y una calificación de 2 con una debilidad relativa.

Resultado y análisis: se deben realizar fortalecimiento en aspectos claves como el cumplimiento y registro de las metas para el cumplimiento estratégico de los indicadores.

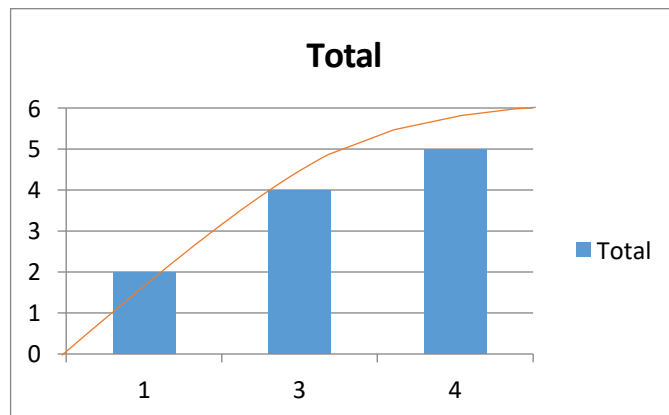


Grafica 12. Medida del desempeño logístico

1.13. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACION

Caracterización Tecnología de la Información

PREGUNTA	CRITERIO	CALIFICACION
1	Con qué intensidad se emplean las distintas tecnologías de la información?	3
2	En que grado se utilizan las distintas tecnologías de comunicación para apoyar la gestión logística?	3
3	Existe un procesamiento integrado de la información para la gestión logística en el Supply Chain?	4
4	La información es ampliamente compartida por todas las gerencias de las Empresas que conforman el Supply Chain?	4
5	Los ejecutivos con que retardo reciben la información sobre las desviaciones de los procesos logísticos?	3
6	Disponen los ejecutivos oportunamente de toda la información que demandan para la toma de decisión?	4



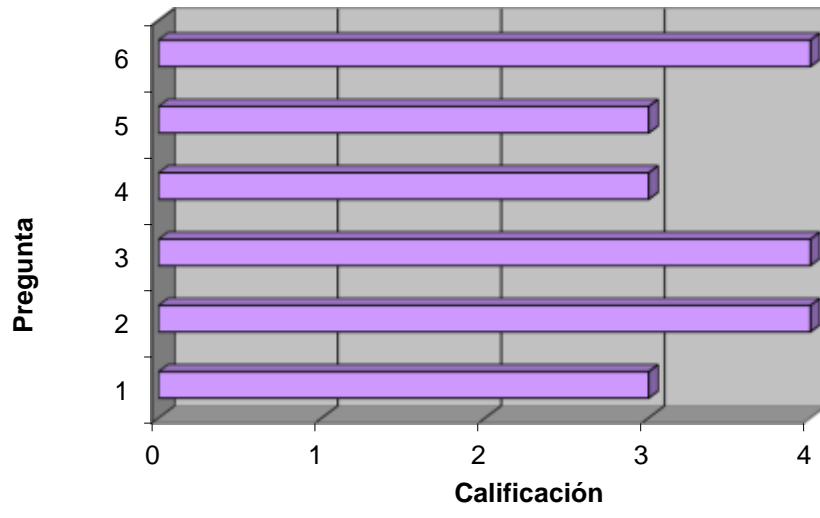
DATOS	
Media	3,09
Muestra	6
Des. Est	1,14

En la aplicación de las tecnologías de la información se observa una deficiencia, la calificación promedio fue de 3.09 criterios son inferiores al nivel de tolerancia. Calificación 4 identificándolos como fortaleza.

Resultado y análisis: Es necesario dar a conocer a todos los niveles la información sobre los sistemas tecnológicos que se usan en Claro Colombia y brindar capacitación sobre las mismas.



Tecnología de la Información



Grafica 13. Tecnología de la informacion



CONCLUSIONES

- ✚ Con el análisis realizado a el proceso logístico de la empresa CLARO COLOMBIA, se identifica una calificación baja lo que nos permite evidencia que no se cuenta con una aplicación del modelo logístico en la organización, considero que esto se debe a el tipo de servicio que presta esta empresa ya que se trata de una empresa prestadora de soluciones en telecomunicaciones, lo que no la hace empresa productora sino prestadora de un servicio. Por tal razón maneja un nivel bajo en temas de almacenamientos, transporte y distribución. La empresa encarga estas labores a un operador logístico Externo quien sin duda si cuenta con un sistema adecuado y que cumple con la integración logística del proceso de Supply Chain.



BIBLIOGRAFIA

Recuperado de: Feres E. (2007). CIATI. Modelo referencial en logística. PDF

Recuperado de: 13 Instrumentos Modelo Referencial. PDF

Recuperado de: <http://scm-supplychainmanagement-blog.blogspot.com/2011/12/ventajas-y-desventajas.html>

Recuperado de: <http://ciroumbvirtual.blogspot.com/2012/03/componente-de-las-barreras-logisticas-y.html>