

DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN SUPPLY CHAIN
UNIDADES 1, 2, 3 Y 4: FASE 10 PRESENTAR Y SUSTENTAR PROYECTO FINAL

Presentado Por:

SANDRA JANNETH HURTADO CASTILLO Cód.: 33 379 343

XIMENA ALEXANDRA PÉREZ RODRÍGUEZ Cód. 1 057 590 790

LUIS EDUARDO DIAZ VARGAS Cód. 7 171 822

NANCY ORDUR HURTADO Cod: 1057583233

WENDY TATIANA LIZARAZO NOSSA Cod. 1115734161

Presentado a:

Ing. NUBIA STELLA SALAZAR

TUTORA

302581_23

GRUPO

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA (UNAD)
ESCUELA DE CIENCIAS BÁSICAS TECNOLOGÍA E INGENIERÍA.
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
DICIEMBRE DE 2018



TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. INTRODUCCION.....	3
2. OBJETIVOS.....	5
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	5
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	5
3. MISIÓN.....	6
3.1 VISIÓN.....	6
4. RESEÑA DE LA EMPRESA.....	7
4.1 EMPRESA SELECCIONADA: Fabrica de bocadillos “La Isabella”.....	7
5. PRODUCTO QUE FABRICA Y COMERCIALIZA.....	8
5.1 BOCADILLO.....	8
6. DIAGRAMA DE FLUJO (proceso Bocadillo).....	11
7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL FABRICA DE BOCADILLOS LA “ISABELLA” ...	12
8. PROVEEDORES DE PRIMER NIVEL PRIMARIOS Y SECUNDARIOS.....	13
9. CARACTERIZACIÓN DE LA LOGÍSTICA.....	14
10. NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL “Modelo Referencial en Logística”.....	20
11. CONCLUSIONES.....	39
12. BIBLIOGRAFÍA.....	41

1. INTRODUCCION

David Blanchard define a la cadena de suministro como: La secuencia de eventos que cubren el ciclo de vida entero de un producto o servicio desde que es concebido hasta que es consumido.

La Supply Chain Management se encuentra dentro del ámbito de la dirección de empresas que se encarga de la gestión de la red de empresas de suministro. Ahora nos preguntaremos para qué sirve esto. Pues muchas empresas se han percatado que necesitan un vínculo más cercano con los proveedores de sus productos, con el objetivo de reducir sus costes y plazos de entrega, en otras palabras, se trata de gestionar mejor toda interacción con sus proveedores con el objetivo final de suministrar al cliente lo que quiere, cuando lo quiere, donde lo quiere y al menor coste posible.

Permitiendo que cada artículo o producto ofrecido por sus clientes sea rentable y genere ingresos

Teniendo en cuenta este concepto tan importante, vamos a aplicar los trece elementos del modelo referencial en logística, que hipotéticamente se encuentran presentes en una Red Adaptativa o Supply Chain: La Empresa a utilizar para este modelo es la Fábrica de Bocadillos ‘‘La Isabella’’ la cual se dedica a la comercialización y fabricación de bocadillos a base de la guayaba.

El desarrollo del presente trabajo tiene la finalidad de entender y conocer el Modelo Referencial el cual congrega corrientes internacionales fundados en la Logística, las cuales se encuentran expresadas en la literatura especializada, entre otros. El Supply Chain Management es un componente importante para el éxito de cualquier empresa, ya que principalmente se basa en la ventaja competitiva de la gestión de su cadena de suministro.

Para llevar a cabo este proyecto la empresa seleccionada fue FABRICA DE BOCADILLOS LA ISABELLA, empresa en la cual se aplicaron los conocimientos adquiridos en las cuatro unidades del diplomado de Supply Chain Management y Logística.

Se empleó el Modelo Referencial de Logística, los cuales se Utilizaron los instrumentos (13) en el proceso de diagnóstico (investigación). El cumplimiento del MRL en FABRICA DE BOCADILLOS LA ISABELLA funcionara para construir un conocimiento amplio y claro sobre Logística en una la Red Adaptativa o Supply Chain, formular estrategias en logística articuladas a las estrategias en Supply Chain Management, todo lo anterior permite ejecutar planes de formación

y capacitación en logística, en general nos permite tomar decisiones concretas dirigidas al mejoramiento de la empresa.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Consolidar el desarrollo del proyecto realizado en el periodo utilizado en las actividades de formación de conocimiento del Curso de Profundización en Supply Chain Management y Logística de la empresa de Bocadoillo “LA ISABELLA”, donde se identificaran como se encuentra conformado el Modelo Referencial, para determinar las fortalezas y debilidades del proyecto.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Identificar el estado actual de FABRICA DE BOCADILLOS LA ISABELLA en relación a la herramienta “Modelo Referencial en Logística”, para la caracterización de la logística de la empresa.
- ❖ Describir cual es la estructura genérica del Supply Chain de la empresa objeto de estudio.
- ❖ Comprender como el Modelo Referencial agrupa tendencias internacionales en Logística, representadas en la literatura especializada.
- ❖ Identificar los sistemas que compone el Supply Chain Management de FABRICA DE BOCADILLOS LA ISABELLA.
- ❖ Realizar propuestas de mejoras a cada uno de los procesos identificados y planes de estrategias.
- ❖ Comprender como el Modelo Referencial recoge las tendencias internacionales en Logística, plasmadas en la literatura especializada, en encuentros científicos y técnicos y, en las experiencias conocidas en investigaciones realizadas en Colombia, en Norteamérica y Europa

3. MISIÓN

BOCADILLOS “LA ISABELLA”, es una Empresa, dedicada al procesamiento de la guayaba y comercialización de bocadillo, netamente colombiano, con los más altos estándares de Calidad y Originalidad, buscando siempre la plena satisfacción de las necesidades de nuestros Clientes, logrando con ello aportar de manera significativa al bienestar de sus colaboradores, clientes, y al crecimiento del Sector empresarial en el País.

3.1 VISIÓN

BOCADILLOS “*LA ISABELLA*”, quiere llegar a ser reconocida a nivel nacional e internacional y destacada Comercialmente por su calidad, Originalidad y Homogeneidad en el procesamiento de la Guayaba 100% natural y comercialización de bocadillo, así como en el servicio desde los diferentes puntos de venta, en un periodo no mayor a 5 años

4. RESEÑA DE LA EMPRESA

4.1 EMPRESA SELECCIONADA: Fabrica de bocadillos “La Isabella”

ORIGEN

FABRICA DE BOCADILLOS “LA ISABELLA”, nació en octubre del año 2000, como iniciativa propia de la familia Guerrero García, la cual siempre estuvo enamorada del proceso artesanal y en sí del olor característico que emana la guayaba en el momento de la cocción y quisieron desde tiempo atrás compartir estas sensaciones con los turistas, visitantes y viajeros que llegan a la región.

A partir del espíritu empresarial que los caracteriza, viendo la necesidad debido a la ubicación estratégica que tenía desde aquel entonces su casa de vivienda, la cual está construida en un sitio esquinero a la salida de la vía a la ciudad de Tunja, reconocido sector industrial; además la base de la economía de la región, es la industria y comercialización del bocadillo, por lo tanto se analizó la oportunidad de negocio, actualmente se encuentra muy bien ubicada dentro del sector comercial y/o empresarial del bocadillo.

La empresa pertenece al sector económico secundario, es una sociedad de responsabilidad Ltda., con una razón social definida como FABRICA DE BOCADILLOS “LA ISABELLA”

La empresa es de tipo unipersonal, se constituye mediante un escrito en la cámara de comercio. Como el nombre lo dice pertenece a una sola persona. El capital es conformado por los bienes aportados por el empresario que puede ser persona natural o jurídica, los cuales no se pueden retirar, la responsabilidad del propietario es limitada al monto aportado y la administración le corresponde al dueño o según lo previsto en el escrito de constitución.

La duración depende del termino previsto en el escrito de constitución y puede ser disuelta por: la voluntad del titular de la empresa, vencimiento del termino inicialmente previsto, muerte del constituyente imposibilidad para desarrollar las actividades prevista en los estatutos, orden de autoridad competente, perdida que reduzca el patrimonio de la empresa en más del 50% e iniciación del trámite de liquidación obligatoria.

5. PRODUCTO QUE FABRICA Y COMERCIALIZA

Es una empresa constituida en Barbosa, con el fin de fabricar y comercializar productos elaborados a base de guayaba y derivados de la leche. A través de un acercamiento con el sector, se detectó que existe una gran preferencia por los bocadillos veleños, lo que nos impulsó a emprender el camino empresarial que hoy día recorren con gran satisfacción y esmero.

Adicionalmente pretende con sus productos ser reconocida por su Calidad y, buscando siempre la plena satisfacción de las necesidades de nuestros Clientes, logrando con ello aportar de manera significativa al bienestar de sus colaboradores, clientes, y al crecimiento del Sector empresarial en el País.

5.1 BOCADILLO

Tradicional bocadillo veleño de la guayaba, producto colombiano de procedencias santandereanas reconocido a nivel nacional e internacional el bocadillo es una pasta solida mezclada de pulpa de la guayaba y azúcar.

La mayor producción de Colombia se encuentra en Vélez y Barbosa ubicada en Santander al nororiente otros municipio productores de guayaba son Guavatá, Jesús maría y puente nacional, el área del cultivo en guayaba en Vélez es de 2 hectáreas, la población rural productora de guayaba es del 9% de economía campesina.

Para recolectar guayaba de 1 hectárea se ocupa 76 jornales de los cuales el 72% son familiares y los 28% contratados o prestados en fábrica se ocupan 3.000 obreros y 4.000 personas que dependen directamente como vendedores, fabricantes de empaques y distribuidores.

Vista principal de la empresa



FRUTA: este árbol de guayaba es silvestre con un 99% esta fruta para su elaboración no se necesita químicos existen dos épocas para su recolección que es durante el mes de mayo –junio y noviembre- enero que corresponde a las fechas de cosecha de mitaca, su peso varía desde de 25 hasta más de 500 gr el color de epidermis generalmente es amarillo, rosado y blanco.

ELABORACION DEL BOCADILLO

En términos generales, el proceso de producción del bocadillo inicia desde la tener los lotes de siembra de la guayaba, pasando por la cogida, empacada, normalmente quien hace el trabajo de compra de materia prima es un intermediario, el cual procede en venderla a la fábrica; sin embargo lo ideal es que los guayaberos se asocien en cooperativas y vendan su producción directamente, hasta la transformación de la fruta en pulpa, para la fabricación del bocadillo, en el producto sólido.

Las técnicas para la elaboración del producto se han heredado de padres a hijos, o mediante el aprendizaje de los operarios de las fábricas que posteriormente se independizaron. Al principio se utilizaban pailas de bronce y leña como combustible, a partir de 1940 se reportan la existencia de fábricas con calderas a vapor.

**Los productos fabricados y comercializados actualmente en
“LA ISABELLA”**

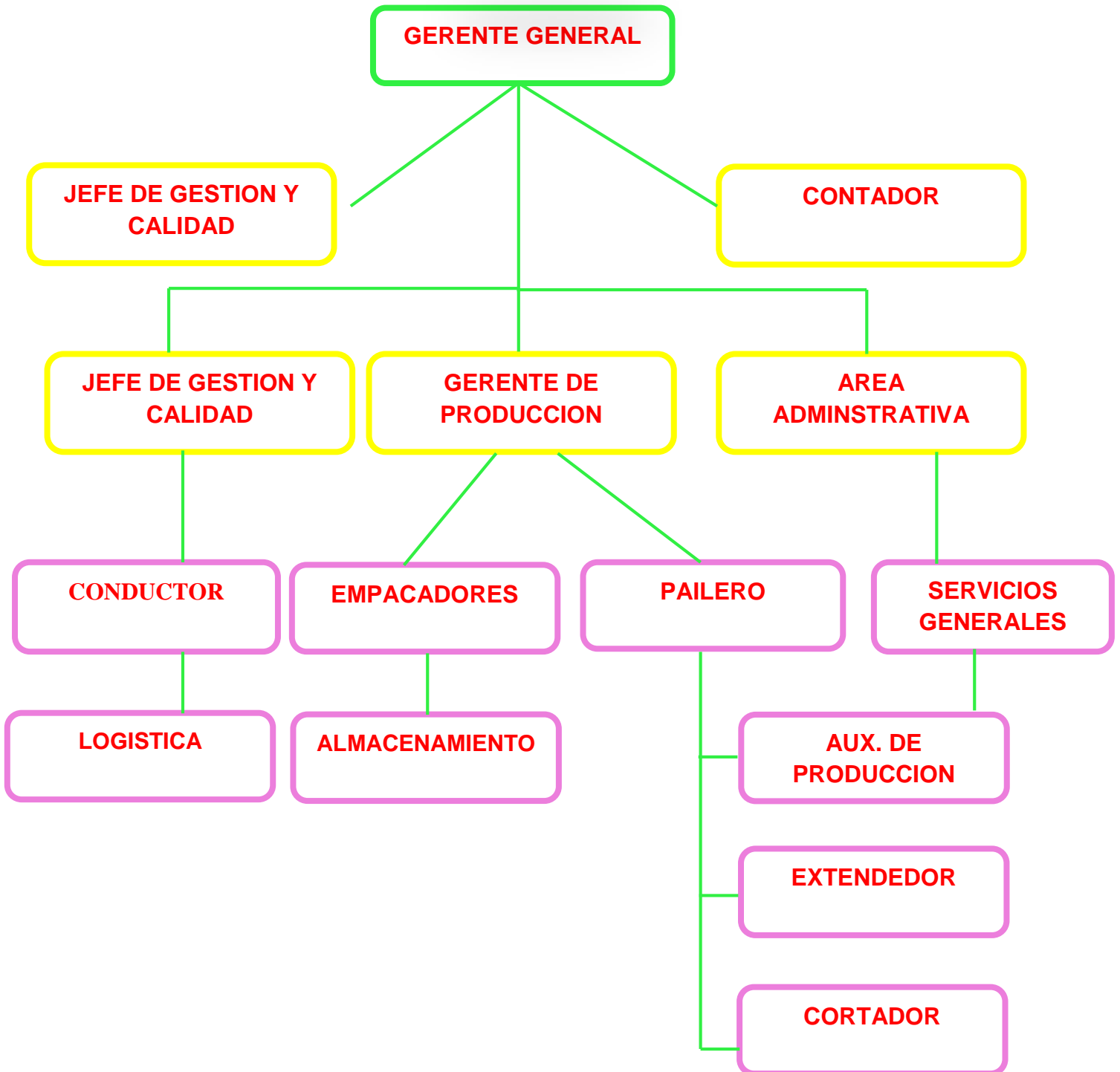
- Tumes rellenos de arequipe, en diferentes presentaciones.
- Deditos de arequipe
- Rollitos rellenos
- Bocadillo veleño por 36 (tradicional)
- Manjar de leche
- Lonja roja, combinada, extrafina, de leche.
- Marquetas
- Ojitos
- Bocadillo de cidra
- Loncheritas
- Bocadillo de arroz
- Bocadillo de mora
- Bocadillo de panela
- Galleta rellena de bocadillo
- Herpos
- Jalea de guayaba
- Espejuelos
- Y otros

6. DIAGRAMA DE FLUJO (proceso Bocado)



7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL FABRICA DE BOCADILLOS LA "ISABELLA"

ORGANIGRAMA



8. PROVEEDORES DE PRIMER NIVEL PRIMARIOS Y SECUNDARIOS

La cadena de la guayaba – bocadillo está fuertemente consolidada; gran parte de la mano de obra de la región se distribuye entre recolectores, cultivadores y transformadores de la guayaba. La principal transformación de este fruto es la elaboración del bocadillo representativo de la región, por lo que se convierte en una actividad industrial vital para la economía local.

Con el fin de conocer las posibilidades de mercado que tiene la cadena de la guayaba-bocadillo en el nivel nacional, la comercialización, tomando como referencia para abordar las fases del estudio, la cadena productiva de guayaba-bocadillo cuyo producto articulador de las tres cadenas es: el bocadillo

PRIMARIOS

Proveedor: es el primer eslabón en la cadena de abastecimiento. En este caso buscamos todos comerciantes y vendedores de guayaba en estado primario como fruta para la compra y las transformación del producto, igual que todos los demás insumos como, panela y las hojas

Fabricante: esta la empresa de bocadillos la *ISABELLA* que es el encargado de transformar la materia prima en el producto. Debe cumplir con los estándares de calidad de la industria y responder a las necesidades y gustos de los clientes.

SECUNDARIOS

Agente: establece la conexión entre el productor y sus posibles clientes, ayudando a concretar acuerdos comerciales. No siempre está presente dentro de la cadena de suministro.

Mayorista: es un intermediario entre el fabricante y los detallistas. Compra al fabricante grandes cantidades de un producto para venderlo a comercios e instituciones, pero no al consumidor final. Este actor debe garantizar un correcto almacenamiento del producto para mantenerlo en perfectas condiciones.

Detallista: son los comercios de venta al por menor o al detalle que tienen como público objetivo al consumidor final. Consolidando el producto promisorio y de alto impacto para la región.

9. CARACTERIZACIÓN DE LA LOGÍSTICA

FABRICA DE BOCADILLOS "LA ISABELLA"

Aprovisionamiento

Función logística destinada a poner a disposición de la empresa todos los productos, bienes y servicios del exterior que les son necesarios para su funcionamiento, en cantidad y tiempo adecuados, se materializan en pedidos. El aprovisionamiento es la decisión sobre quién desempeñará una actividad específica de la cadena de suministro como producción, almacenamiento, transportación o administración de la información. A nivel estratégico, estas decisiones determinan qué funciones llevará a cabo la compañía y cuáles otras subcontratarán.

Las decisiones de aprovisionamiento afectan tanto la capacidad de respuesta como la eficiencia de la cadena

- Para cumplir estas funciones es necesario:
- Prever las necesidades.
- Planificarlas en el tiempo.
- Expresarlas en términos adecuados.
- Buscarlas en el mercado.
- Adquirirlas.

Compras

Constituye un proceso complejo que requiere una serie de acciones y decisiones no carentes de importancia. Comprar es una función que tiene como objeto adquirir aquellos bienes y servicios que la empresa necesita del exterior, garantizando abastecimiento de las cantidades requeridas en el momento preciso y en las mejores condiciones posibles de calidad y precio

Los objetivos de la gestión de compras se centran en:

- Estudio del Mercado
- Evaluación de los proveedores
- Selección de ofertas
- Negociación

- Evaluación del producto

Teniendo en cuenta lo anterior, cobra gran importancia este proceso dentro del funcionamiento de las empresas inmersas en el sector de envases, empaques y embalajes de plástico, dado que se torna en un factor para el desarrollo productivo de las organizaciones, siendo la fuente de abastecimiento de materiales para la producción en las empresas, además de estar inmerso en el factor de costo y beneficio que afecta de manera directa a las empresas

Gestión de inventarios

Consiste en un proceso en el cual se proporciona la disponibilidad requerida de los productos que solicita la demanda, teniendo en cuenta que los inventarios proporcionan soporte entre la oferta y la demanda, de manera que se pueda mantener la disponibilidad del producto necesitado para el cliente, a la vez que haya flexibilidad de producción y logística en la búsqueda de métodos eficientes de fabricación y distribución del producto, es decir, que exista flexibilidad de almacenamiento en la cadena de suministros.

Gestionarlos implica actividades entre las que se encuentran:

ejercer una política de almacenamiento de materias primas y de bienes terminados, proyectar las ventas a corto plazo, establecer el número,

Gestión de almacenes

Es el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material, materias primas, productos en proceso, productos terminados; su responsabilidad nace en la recepción del elemento físico en las propias instalaciones y se extiende al mantenimiento del mismo en las mejores condiciones para su posterior tratamiento (proceso, transporte o consumo), guardando evidencia de ello, y finaliza cuando las unidades pasan a ser pedido. Cumple los siguientes objetivos: rapidez de entregas, fiabilidad, reducción de costes, minimización de las operaciones de manipulación y transporte, es decir, la posesión (almacenamiento) y el manejo (o manipulación) de los materiales o productos son las principales funciones de la gestión de almacenes las cuales puede ejecutar de la mejor manera poniendo en práctica los principios que se hayan decidido en la gestión de inventarios, optimizando los flujos físicos correspondientes al interior del almacén. Para ello desarrolla las siguientes actividades: manejo de información de lo almacenado, recepción, almacenaje y movimiento. Para la cadena de abastecimiento objeto de este estudio se hace énfasis

en los métodos de almacenamiento y su relevancia para cada uno de los eslabones de la cadena. Cuando se realiza la gestión de almacenes se debe tener en cuenta el dónde y cómo debe ser almacenado el producto o material, a diferencia de la gestión de inventarios que se encarga del qué, cuánto y cuándo se debe almacenar

Distribución

Es el conjunto de operaciones necesarias para el desplazamiento de los productos o bocadillos, desde el lugar de producción o manufactura hasta el punto de comercialización, constituyendo un nexo de contacto entre las funciones de producción y de comercialización.

Servicio al cliente

BOCADILLOS “*LA ISABELLA*”, centra su actividad enfocada al cliente, motivo por el cual es muy importante determinar:

Necesidades y deseos del Usuario en relación al servicio logístico.

“*LA ISABELLA*”, cuenta con un buzón de sugerencias y además en cada tienda mi bocadillo hay una persona encargada de la atención al cliente y el seguimiento a los pedidos, ya sean externos ó internos (el producto preparado y listo para su consumo). En éste ítem se tendrá en cuenta un mínimo de 3 minutos para la entrega del producto si es para consumo en la tienda y de 1 hora si es para cumplir con un pedido dentro del perímetro Urbano de la ciudad de Barbosa.

Determinación de la respuesta del cliente en relación al servicio que se le ha dado.

El empleado encargado de servicio al cliente tiene como función principal, analizar la reacción del cliente en el momento de la entrega del pedido si es directamente en la tienda y de llamar entre las 4 y 5 de la tarde todos los días a los clientes que han realizado pedidos durante el día para preguntar y detectar si está satisfecho con el servicio prestado y el producto entregado.

Procedimientos y preparación de pedidos

En cuanto a los pedidos externos, son realizados por vía telefónica cuando ya son clientes fijos y de constante pedido o por medio de los asesores en ventas, cuando son clientes nuevos, estos se direccionarán directamente con el administrador de la tienda quien con ayuda de su equipo de trabajadores despachará el pedido en un periodo no mayor a 2 horas.

Los pedidos dentro de la tienda se realizan por medio de los colaboradores, quienes estarán adecuadamente instruidos sobre técnicas de atención a clientes y cuentan con 5 minutos desde el momento del pedido hasta su entrega, proceso que depende mutuamente con los empleados encargados de la fabricación de las diferentes presentaciones.

En los procesos que tienen lugar en el servicio al cliente, siendo estos:

- Marketing, que comprenden decisiones referentes a los clientes que se desea captar, cómo captarlos, qué productos ofrecerles y cómo fijar el precio de los productos.
 - Venta, este se centra en realizar una venta efectiva a un cliente. La ejecución de la venta puede requerir que el vendedor y el cliente creen y configuren los pedidos eligiendo entre una variedad de opciones y características. También requiere funcionalidad como la capacidad de establecer fechas de entrega y de obtener acceso a la información relacionada con el pedido de un cliente.
 - Administración de pedidos, administra los pedidos de los clientes a medida que fluyen por la empresa, da importancia a que el cliente pueda seguir el recorrido de su pedido y para que la empresa planee y ejecute el surtido del pedido.
 - Centro de atención telefónica o de servicio, ayuda a los clientes a colocar pedidos, sugiere productos, resuelve problemas y proporciona información sobre el estado que guarda el pedido.
- Los procesos de la empresa moderna giran alrededor del cliente por lo que es necesario, identificar las falencias que pueda tener el sector de envases, empaques y embalajes de plástico, frente a los requerimientos del cliente y las oportunidades de respuesta de las empresas inmersas en el sector.

Empaquetado

Los empaquetados o envolturas en el cual está contenido un producto bocadillo (tiene contacto directo con el producto) para su venta, almacenaje o transporte; debido a lo anterior debe cumplir con funciones como lo es proteger, guardar, conservar e identificar al producto que lo contiene, a la vez que facilita su manejo, y comercialización. Se clasifican en envases rígidos, semirrígidos y flexibles. Los rígidos son aquellos que tiene una forma definida no modificable y cuya rigidez permite colocar el producto estibado sobre el mismo, sin sufrir daños. Los envases semirrígidos, presentan una resistencia a la compresión mejor a la de los envases rígidos, sin embargo, cuando no son sometidos a los esfuerzos de compresión u aspecto puede ser similar a la de los envases rígidos. Finalmente los envase flexibles, son aquellos que no resisten apilamiento, pero son más fáciles de manejar

Empaque

Propósito e Importancia del Empaque

El objetivo más importante del empaque que utiliza “**LA ISABELLA**”, es proteger el producto contra alteraciones o deterioro y facilitar el transporte y entrega a los clientes.

Estrategias del Empaque

Existen varias alternativas de empaque que pueden dar otra visión del producto que se está comercializando, pero antes de pensar en estrategias hay que ver los requisitos establecidos por la ley para el empaque de un producto perecedero, para este caso el BOCADILLO.

Para desarrollar las formas de presentación acordes con los requerimientos de los consumidores y exigidos por la ley y para incrementar el consumo nacional y la producción del bocadillo “**LA ISABELLA**” cumplirá con las siguientes funciones:

El empaque identificara y brindara información útil sobre el producto. Va a contener datos que informen acerca de: Nombre completo del producto e ingredientes, marca comercial, número de lote o fecha de producción, condiciones de conservación, declaración del contenido neto, de acuerdo con la normatividad vigente.

Como valor agregado “LA ISABELLA” incluye en su empaque información sobre contenido nutricional, recetas y cualquier otro tipo de datos útiles para el consumidor.

Embalaje

Es la hoja o el material que se utiliza para envolver, proteger y reunir productos previamente empaquetados en el bocado de forma individual, presentándolos en forma colectiva con el objeto de facilitar su manejo, almacenamiento de carga, descarga, distribución y comercialización en general.

Las dimensiones del embalaje llegan a sobrepasar la capacidad ergonómica del ser humano, por lo que generalmente es necesario usar equipo, maquinarias y accesorios especiales para moverlo y transportarlo de un lugar a otro. Para cumplir óptimamente estas funciones los embalajes deben cumplir con las características de estiba, protección, identificación, presentación y exhibición.

10. NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL “Modelo Referencial en Logística”

BOCADILLOS “LA ISABELLA” MODELO REFERENCIAL Vs. EMPRESA

ELEMENTO DEL MODELO	CALIFICACION	MINIMA	MAXIMA	MEDIA	DES.ESTANDAR	OBSERVACION
CONCEPTO LOGISTICO	3	1.00	5.00	2.78	1.31	
ORGANIZACION Y GESTION LOGISTICA	2	1.00	4.00	1.84	0.90	Debilidad
TECNOLOGIA DE MANIPULACION	4	2.00	5.00	4.29	1.25	Fortaleza
TECNOLOGIA DE ALMACENAJE	3	1.00	5.00	2.83	1.42	
TECNOLOGIA DE TRANSPORTE INTERNO	3	1.00	5.00	3.13	1.54	
TECNOLOGIA DE TRANSPORTE EXTERNO	3	1.00	5.00	2.89	1.57	
TECNOLOGIA DE INFORMACION	3	1.00	4.00	3.00	1.26	
TECNOLOGIA DE SOFTWARE	2	1.00	4.00	2.18	1.47	Debilidad
TALENTO HUMANO	3	1.00	4.00	2.95	1.23	
INTEGRACION DEL SUPPLY CHAIN	2	1.00	5.00	1.74	1.14	Debilidad
BARRERAS DEL ENTORNO	2	1.00	5.00	1.67	1.63	Debilidad
MEDIDA DEL DESEMPEÑO LOGISTICO	1	1.00	2.00	1.25	0.50	Debilidad
LOGISTICA REVERSA	2	1.00	5.00	2.22	1.64	Debilidad
Calificación Final Vs. Modelo	2.48	1.00	5.00	2.54	1.44	

Para ver Gráfico del Elemento haga Clic en el Elemento

Para ver Detalle de la Calificación Haga Clic en la Calificación

Tabla 1. MODELO REFERENCIAL VS EMPRESA

La calificación del modelo referencial de la empresa Bocadoillos “La Isabella” fue de 2,48/5,0. Los elementos del modelo que obtuvieron mayor calificación fue Tecnología de la Manipulación. Los demás elementos obtuvieron calificaciones de 3,0 evidenciando que la empresa se encuentra en una Debilidad (Regular).

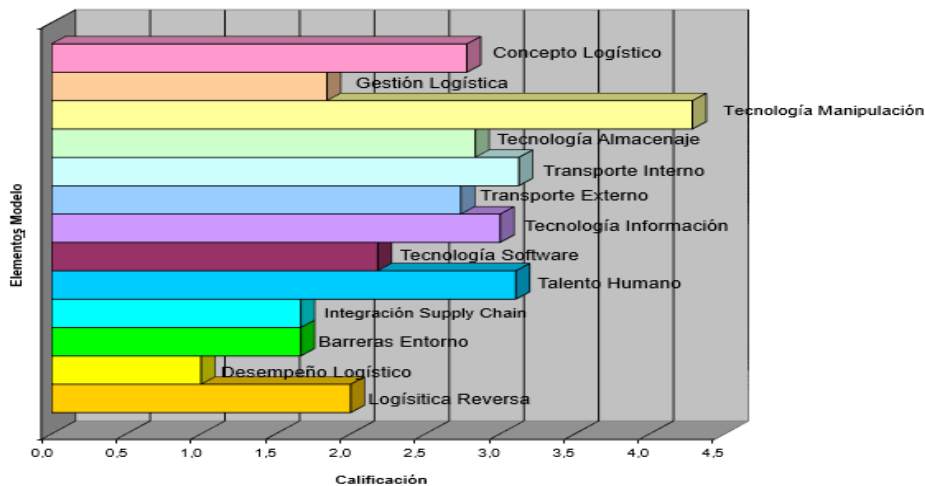


Grafico 1. Modelo Referencial

En el consolidado de datos se encuentra la calificación otorgado a los modelos referenciales aplicados en la Fábrica de Bocadillos la “ISABELLA”, los cuales fueron procesados hallando la mínima, máxima y media de cada elemento de modelo, así detectando en qué modelo se encuentra las debilidades del proceso Supply Chain de la empresa.

A continuación, se realiza el análisis de cada elemento de modelo, teniendo en cuenta los gráficos y resultado de la tabla inferior.

ANALISIS CONCEPTO LOGISTICO

Calificación: 3

Mínima: 1 Máxima: 5 Media: 2.78 Des. Estándar: 1.31

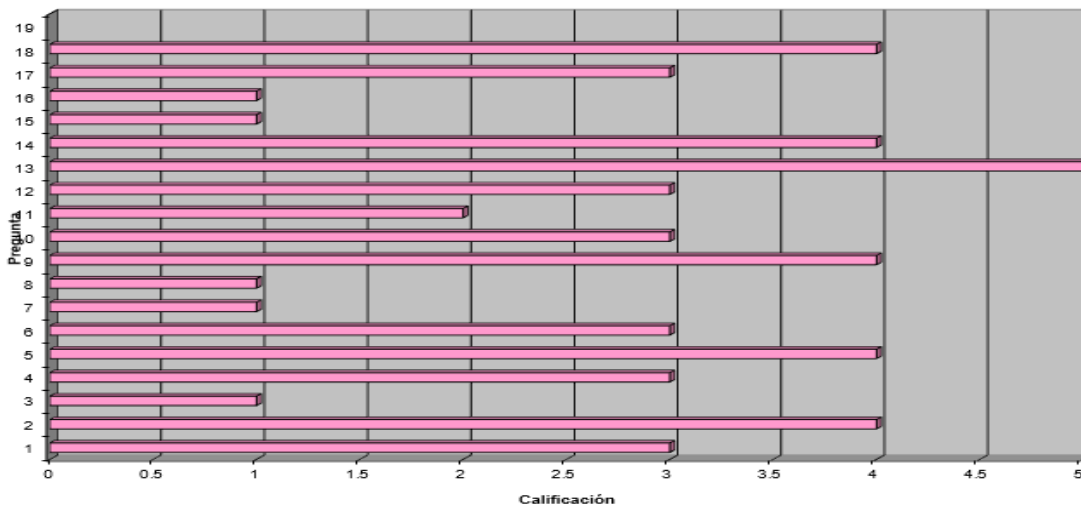


Grafico 2. Concepto Logístico

La empresa Fabrica de Bocadillos la Isabella, es una empresa productora del bocadillo, aunque resulta escasa la información de las practicas que llevan a cabo algunos procesos importantes de la empresa se puede identificar que su calificación es débil (Regular), es decir muchas de la técnicas y mejoras de procesos logísticos no son bien estructurados ni tampoco hay formalmente un proceso de protocolo logístico, es claro que la fábrica de bocadillos la Isabella es una fábrica pequeña-mediana donde su columna vertebral es la producción del bocadillo.

La Isabella a pesar que es una pequeña empresa está muy bien organizada y tiene estructurados muy bien sus procesos de producción y recursos humanos hay una gran debilidad en la área de logística donde se nota que la integración de los conceptos de Supply Chain no son muy bien

conocidos ya que esta empresa está enfocada a proponer estrategias de mercado para imponer a su competencia los diferentes productos que producen dentro de la fábrica.

En las variables de concepto logístico su calificación mínima es de 1 que es la debilidad Absoluta (muy malo), no cuenta con planes formales de logística ni existen costos logísticos ya que dentro de la fábrica la Isabella un solo funcionario es el encargado de este proceso, mas sin embargo no se tenía claro los conceptos logístico que a pesar que lo estén ejecutando no está establecido como una área individual en la empresa, por parte del gerente es claro que estos proceso logísticos son muy importantes para la empresa y que están establecidos en las ISO 9001 en cuestión de calidad y se han venido documentando con ayuda especializada.

En la máxima calificación obtenida por la empresa dando un puntaje de 5 que es fortaleza (muy Bueno), se considera que a pesar que no está establecida una área de logística dentro de la empresa los empleados tienen pleno conocimiento quienes tienen las actividades de traslado y almacenamientos de los productos ya listo, que se tiene unos protocolos para trasladarlos, almacenar y distribuir los productos, pero es claro que cada uno de los empleados de la fábrica tienen claro la misión de la empresa pero también es claro que no está bien estructurado los conceptos logísticos.

ORGANIZACIÓN Y GESTION LOGISTICA

Calificación:

Mínima: 1 Máxima: 4 Media: 1.84 Des. Estándar: 0.90

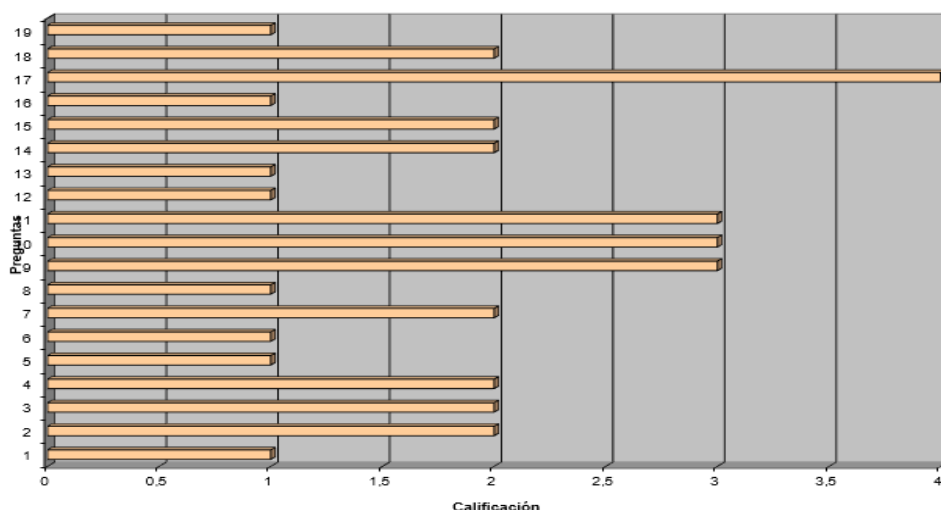


Grafico 3. Organización y Gestión Logística

Variable	
19	Tiene la Empresa un alto nivel de integración con clientes y proveedores?
18	La estructura de la gestión logística de la empresa se caracteriza por un enfoque innovador?
17	Los servicios logísticos que tiene la empresa están administrados centralmente?
16	Existe un programa formal de capacitación para el personal de la Gerencia Logística?
15	El personal de la Gerencia Logística ha recibido alguna capacitación en el último año?
14	Potencial de racionalización de la cantidad de personal existente en la Gerencia Logística
13	La organización logística en la Empresa o en la empresa debe ser plana?
12	Continuidad en el flujo logístico de la empresa
11	Frecuencia de decisiones conjuntas con las distintas dependencias o gerencias de la empresa
10	Las habilidades y conocimientos del personal en la Gerencia Logística son suficientes para su funcionamiento?
9	La empresa está certificada con la Norma ISO-9000 o con otra organización certificadora?
8	Reglamentación por escrito de la ejecución de los distintos procesos en el Supply Chain
7	Servicio de terceros (Outsourcing) para asegurar los procesos o servicios logísticos
6	Existe algún especialista responsable con la realización de los pronósticos de los clientes?
5	Realiza y/o coordina pronósticos de demanda y estudios de los clientes?
4	Objetivos, políticas, normas y procedimientos sistemáticamente documentadas
3	Gestión integrada con el resto de los procesos
2	Nivel subordinada de la Gerencia Logística
1	Estructura de la Gerencia Logística diferenciada

Tabla 3. Variables Organización y Gestión Logística

La fábrica de bocado la Isabella tiene debilidad Absoluta (muy malo) en la estructura de la gerencia Logística diferenciada, la Coordinación pronósticos de demanda y estudios de los clientes, especialistas responsable con la realización de los pronósticos de los clientes, reglamentación por escrito de la ejecución de los distintos proceso de Supply Chain, continuidad en flujo logístico de la empresa, la organización logística en la empresa o en la empresa debe ser

plana, estos temas son la calificación mínima y como lo resaltamos anteriormente la fábrica de bocadillos es una empresa dedicada a la producción del bocadillo donde han venido creciendo poco a poco y han mejorado muchos procesos de la empresa pero se muestra una debilidad evidente que es la logística de la empresa donde definitivamente no se están enfocando en darle una valor agregado al tema de logística, ya que su fortaleza se encuentra enfocada en otros aspectos que quizás son más importantes ya que la empresa ha salido adelante organizadamente en cada uno de los procesos que existen dentro de la empresa.

Dentro de la fábrica de bocadillos la Isabella se tiene como resultado 4-fortaleza relativa (Bueno), es decir que la Isabella en su mayoría de procesos esta canalizada la logística, aunque si notamos la calificación es muy débil pero su fortaleza esta la mano de obra de la empresa. En términos generales existe un porcentaje elevado en la productividad con un alto nivel de calidad en productos.

TECNOLOGIA DE LA MANIPULACION

Calificación: 4

Mínima: 2 Máxima: 5 Media: 4.29 Des. Estándar: 1.25

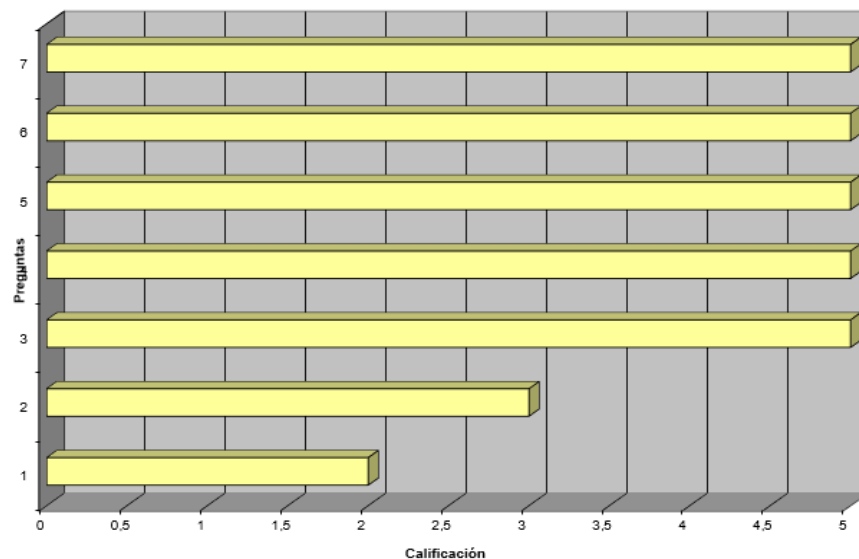


Gráfico 4. Tecnología de la Manipulación

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

Tabla 4. Variables Tecnología de la Manipulación

Observamos que en cuanto a la tecnología de manipulación de la empresa Fábrica de bocadillos la Isabella es muy bueno, se tiene excelentes manejos de las operaciones, de las entradas y salidas de manera manual pero se ejecutan eficientemente, lo que establece una fortaleza (muy bueno).

Las condiciones físicas, de mantenimiento y medio ambientales de la tecnología de manipulación, garantizan una adecuada conservación de los productos y mercancías, y un trabajo enriquecedor, con altos niveles de protección para los empleados; lo que se refleja en pérdidas y mermas mínimas de productos y materia prima, una alta satisfacción en el trabajo, y enfermedades profesionales. Las condiciones de higiene y seguridad garantizan un alto desempeño.

Fábrica de Bocadillos la Isabella cuenta con programas formales de formación, capacitación y entrenamiento, al personal que opera en el área de producción por lo cual refleja que su actividad está bien definida.

TECNOLOGIA DE ALMACENAJE

Calificación: 3

Mínima: 1 Máxima: 5 Media: 2.83 Des. Estándar: 1.42

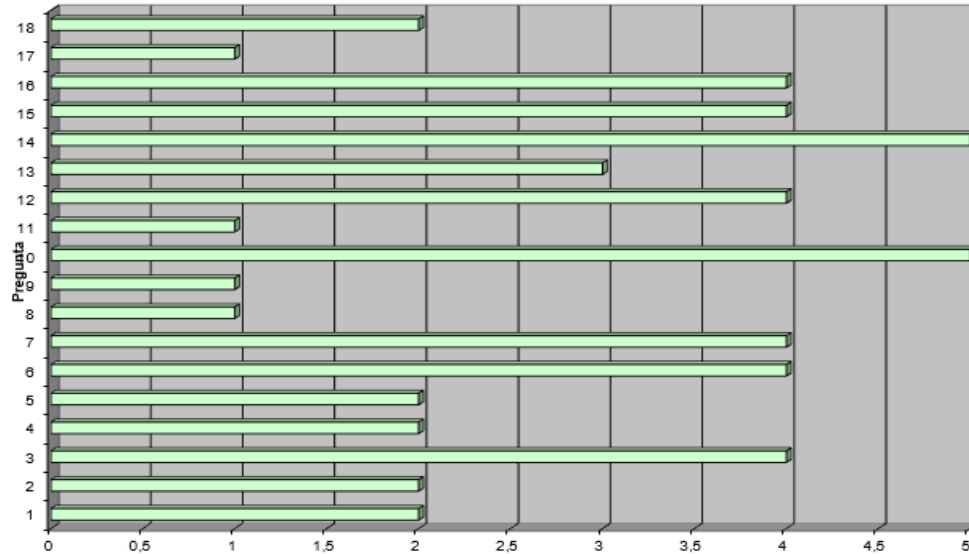


Gráfico 5. Tecnología de Almacenaje

[Modelo Referencial](#)

Variables

- 18 La actividad de almacenaje se administra totalmente centralizada?
- 17 Existe un programa formal de capacitación para el personal?
- 16 El personal ha recibido alguna capacitación en el último año?
- 15 Existe un alto potencial de racionalización de la cantidad de personal existente?
- 14 La cantidad de personal se considera suficiente para el volumen de actividad existente?
- 13 Las habilidades y conocimientos del personal son suficiente para su funcionamiento?
- 12 Existen pérdidas, deterioros, extravíos, mermas y obsolescencia de mercancías?
- 11 Existe intención o planes de ampliar o construir nuevos almacenes?
- 10 Existen productos que no rotan desde hace más de seis meses?
- 9 El sistema de identificación de las cargas se hace con apoyo de la tecnología de información?
- 8 Existe una amplia utilización de medios auxiliares para la manipulación de las cargas?
- 7 Las condiciones de trabajo en los almacenes son altamente seguras para las cargas y para las personas?
- 6 La organización interna de los almacenes es altamente eficiente y con buen orden interno?
- 5 La gestión de los almacenes se realiza totalmente con apoyo de sistema informático?
- 4 Las operaciones dentro de los almacenes del Supply Chain se realizan en forma mecanizada?
- 3 El despacho del almacén se considera que es bastante ágil?
- 2 A qué nivel se utiliza la altura en el almacenaje?
- 1 A qué nivel se utiliza el área de los almacenes del Supply Chain?

Tabla 5. Variable Tecnología de Almacenaje

En Tecnología de almacenaje la empresa Bocadoillos “La Isabella” obtuvo un puntaje bajo de 3 que posiciona a la empresa con una debilidad relativa calificada de 1 a 5. Con respecto a este elemento, como debilidad la empresa no dispone de medios auxiliares para la manipulación de las cargas y presenta bajas de apoyo de tecnologías necesarias para el almacenaje, así como también presenta fortalezas en una cantidad suficiente de personal los cuales presentan habilidades para el

ejercicio de sus funciones. Aunque la gerencia no tiene intención de ampliar o construir nuevos almacenes.

Fábrica de bocado la “ISABELLA” es una empresa con la suficiente capacidad de almacenaje ya que sus productos después de ser empacados son llevados a almacén para que el funcionario encargado lo lleve a la respectiva área de almacén para ser distribuido a los diferentes puntos de distribución que maneja la ISABELLA, además cada una de las áreas de la fábrica son relativamente cercan de una a la otra.

TRANSPORTE INTERNO

Calificación: 3

Mínima: 1.0 Máxima: 5.0 Media: 3.13 Des Estándar: 1.54

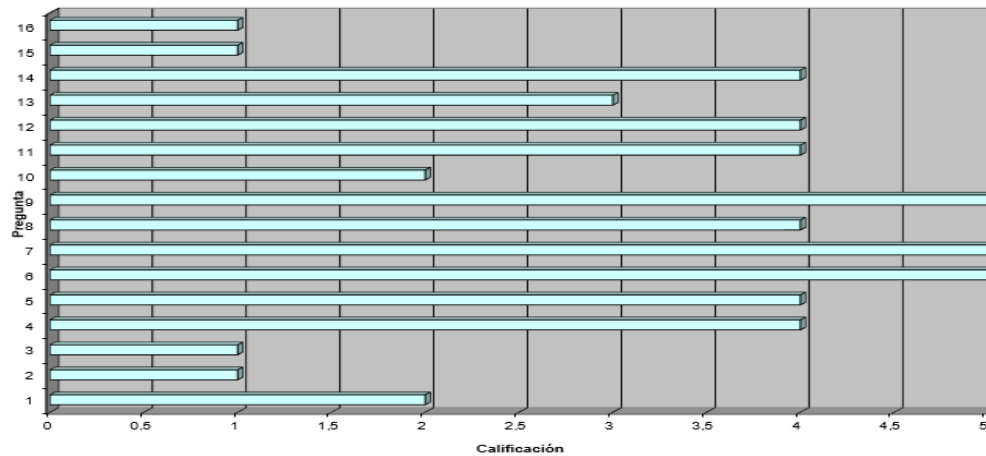


Gráfico 6. Tecnología de Transporte Interno

Variables

- 16 Se administra totalmente centralizada o descentralizada?
- 15 Existe un programa formal de capacitación para el personal?
- 14 El personal ha recibido alguna capacitación en el último año?
- 13 Existe un alto potencial de racionalización de la cantidad de personal existente actualmente?
- 12 La cantidad de personal existente se considera suficiente para el volumen de actividad existente?
- 11 Las habilidades y conocimientos del personal disponible son suficientes para su eficiente funcionamiento?
- 10 La gestión del transporte interno está informatizada?
- 9 En lo que va del año han ocurrido accidentes en las operaciones de transporte interno?
- 8 Las condiciones del transporte interno garantizan una alta protección al personal?
- 7 Ocurren pérdidas, deterioro, contaminación y confusiones en las cargas que se suministran?
- 6 Los medios de transporte interno están en buen estado técnico y con alto grado de fiabilidad?
- 5 Existe un sistema de gestión del transporte interno bien diferenciado en un grupo de trabajo con cierta autonomía?
- 4 Las cargas se suministran en forma oportuna según su demanda dentro de la red?
- 3 La identificación de todas las cargas se hace empleando la tecnología de código de barras?
- 2 Durante el flujo de los productos y materiales existe identificación permanente de las cargas y de su estado en el proceso?
- 1 Todas las operaciones de transporte interno que se realizan son mecanizadas?

Tabla 6. Variable Tecnología de Transporte Interno

El transporte interno de la empresa Bocadoillos “La Isabella” obtuvo una calificación de 3 que posiciona un bajo puntaje. Esto quiere decir que no desarrolla programas de capacitación para el personal, lo cual es un grave problema, ya que si no existen capacitaciones adecuadas o no existen, el personal no tendrá en cuenta los buenos manejos y políticas de la empresa. Como fortaleza tenemos buen estado de transporte interno y con alto grado de fiabilidad, se recomienda tener más seguridad y ampliar la tecnología ya que ocurren confusiones en las cargas que suministran.

La ISABELLA, maneja un transporte interno adecuado quizás en su calificación a pesar de fue muy baja es un empresa con capacidad para transportar cada uno de los productos por ella fabricados, transporta los productos con los estándares de calidad y conservación.

TRANSPORTE EXTERNO

Calificación: 3

Mínima: 1.0 Máxima: 5.0 Media: 2.89 Desv. Estándar: 1.57

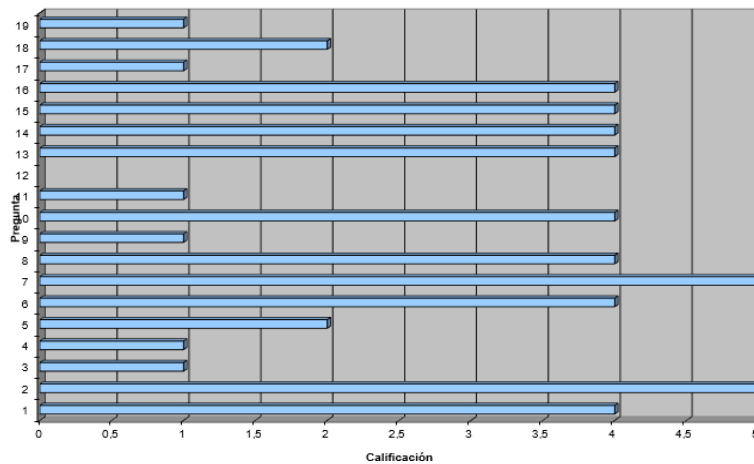


Gráfico 7. Tecnología de Transporte Externo

Variables

- 19 La gestión del transporte externo se realiza basada en un grupo o unidad en forma autónoma dentro de las empresas?
- 18 La administración se realiza en forma centralizada o descentralizada?
- 17 Existe un programa formal de capacitación para el personal que labora en la gestión y operación?
- 16 El personal dedicado a la gestión y operación ha recibido alguna capacitación en el último año?
- 15 Se considera que existe un alto potencial de racionalización de la cantidad de personal existente actualmente?
- 14 La cantidad de personal existente en la gestión y operación se considera suficiente para el volumen de actividad existente?
- 13 Las habilidades y conocimientos del personal disponible en la gestión y operación son suficientes para su eficiente funcionamiento?
- 12 Se utiliza sistemáticamente a terceros para satisfacer la demanda?
- 11 Los medios son suficientes para el volumen que demanda la empresa?
- 10 Se utiliza la informática para la programación de rutas y combinación de recorridos?
- 9 Existe una planificación sistemática de las rutas y combinaciones de recorridos?
- 8 Han ocurrido accidentes en el transporte externo en los últimos 12 meses?
- 7 Las condiciones técnicas garantizan una alta protección y seguridad para el personal?
- 6 La gestión del transporte externo está apoyada con tecnología de información?
- 5 Existe un sistema formalizado de planificación y control del transporte externo?
- 4 Las cargas se hacen utilizando medios unitarizadores como paletas, contenedores y otros medios?
- 3 Ocurren pérdidas, deterioros, extravíos y equivocaciones en el suministro de cargas?
- 2 Se utiliza el transporte multimodal en el transporte de las cargas principales?
- 1 Todas las necesidades se satisfacen inmediatamente que existe su demanda por los distintos procesos de la empresa?

Tabla 7. Variable Tecnología de Transporte Externo

El transporte externo de la empresa Bocadoillos “La Isabella” obtuvo un puntaje de 3 que posiciona a la empresa en una calificación regular de 1 a 5. Esto quiere decir que desarrolla estrategias inadecuadas, en las cuales no existe programas formales de capacitación que laboran en la gestión y operación, como tampoco existen planificaciones de rutas en los recorridos, bastantes errores y falta de SGC en cuanto a esto no son suficientes para su funcionamiento, por otro lado, casi no se hacen programas formales para capacitar el personal que labora en la gestión y operación.

Fábrica de bocadoillos la Isabella cuenta con un transporte externo adecuado, más sin embargo sería indispensable contar con otro medio para satisfacer el nivel de demanda de la empresa, en su mayoría la producción e bocadoillo responde a mercado locales y regionales.

En el análisis hecho a través de la entrevista, se ha determinado que la empresa cuenta con una calificación regular, pero también es cierto que cuenta con futuras estrategias para mejorar el transporte externo que es el que tiene mayor impacto para llevar los diferentes productos a los clientes.

TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN

Calificación: 3.0

Mínima: 1.0 Máxima: 4.0 Media:3 Desv. Estándar: 1.26

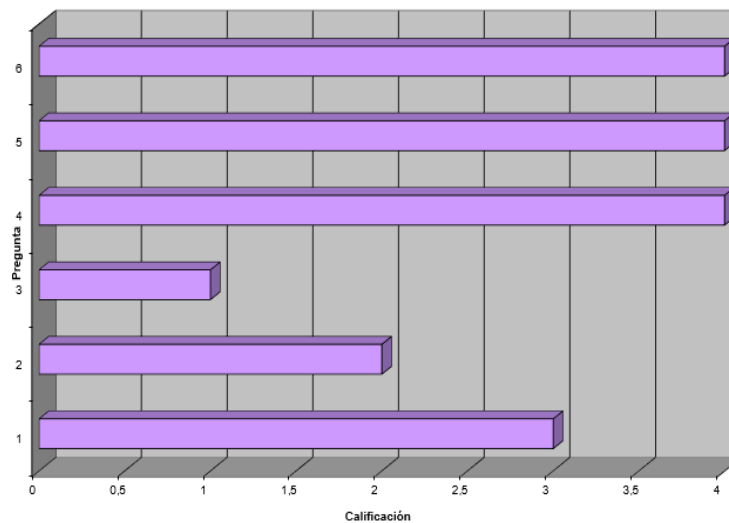


Gráfico 8. Tecnología de Información

Variables

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

Tabla 8. Variable Tecnología de la Información

La tecnología de la información es utilizada en los procesos de la empresa Bocadoillos ‘La Isabella’, presenta como fortaleza relativa en la parte ejecutiva que permite generar la información oportunamente, y cumple relativamente un sistema de información Supply Chain adecuado, como también emplea las tecnologías en un 50% pero obtiene una baja calificación que no garantiza su adecuada utilización y manipulación en la toma de decisiones.

Una aspecto muy importante es la creación de una página Web, la empresa ofrece a sus clientes, proveedores y público en general la información necesaria para ofrecer cada uno de los productos

transmitiendo de esta manera una imagen profesional logrando que todas las personas que ingresen al sitio puedan estar informadas de las actualizaciones de costos y nuevos productos de la empresa.

TECNOLOGIA DE SOFTWARE

Calificación: 2.0

Mínima: 1.0 Máxima: 4.0 Media:2.18 Desv. Estándar: 1.47

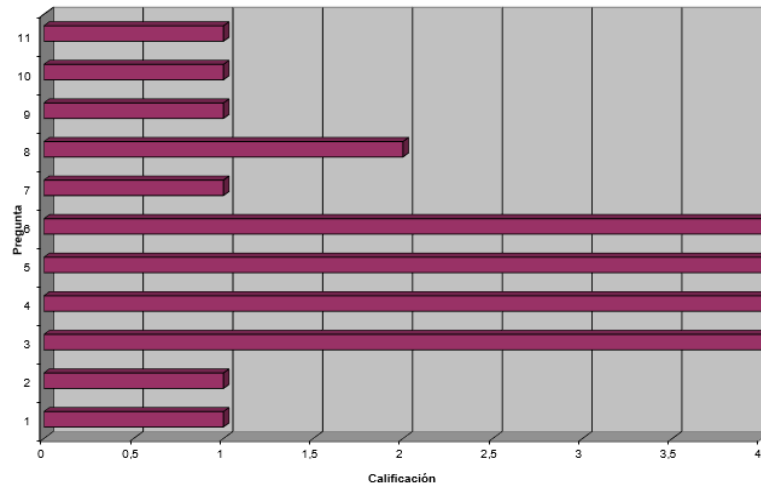


Gráfico 9. Tecnología de Software

Variables

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

Tabla 9. Variable Tecnología de Software

Los resultados que nos muestra el estudio en la tecnología de software en la empresa Bocadillos “La Isabella” son de muy bajo nivel por lo cual resulta bastante alarmante su situación la cual debe mejorarse tan pronto como sea posible, obtiene una calificación de 2.0 permitiéndonos ver que no cuenta con buen manejo de tecnologías o ninguna en su efecto lo cual no permite una buena toma de decisiones, se recomienda hacer uso de los MRP, DRP Y CRM así como un e-Market Place.

La ISABELLA, no cuenta con el suficiente recurso humano que pueda socializar cada uno del software recomendados para el uso en la empresa, Bocadillo ISABELLA. Establece su producto, en relación con lo deseado por los consumidores actualmente, para así permitir que el producto se venda fácilmente y sea adquirido satisfactoriamente pero infortunadamente no se cuenta con las herramientas MRP, DRP Y CRM para un mejor desempeño de la empresa.

TALENTO HUMANO

Calificación: 3.0

Mínima: 1.0 Máxima: 4.0 Media: 2.95 Desv. Estándar: 1.23

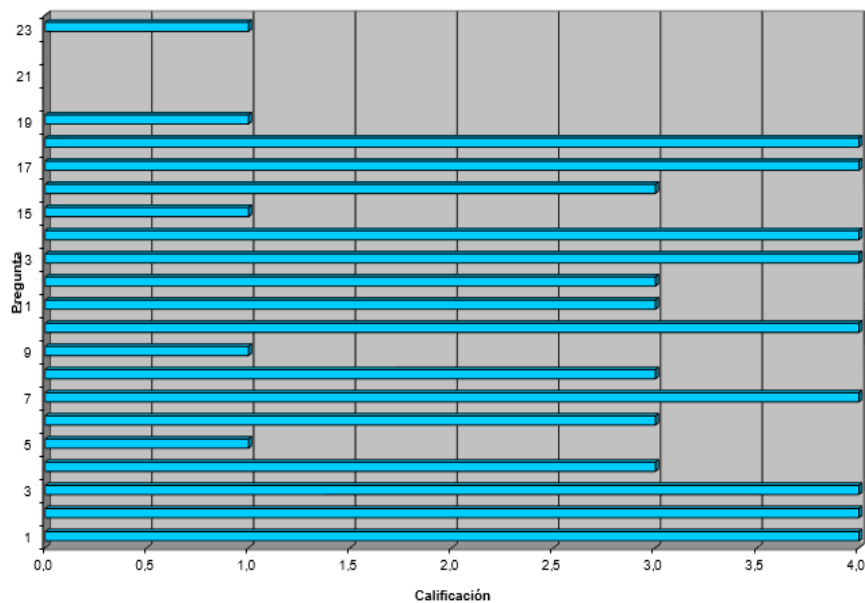


Gráfico 10. Talento Humano

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

Tabla 10. Variable Talento Humano

En términos de talento humano, obtiene una calificación de 3,0. La empresa cuenta con una buena gestión para con el personal que labora en ella, ya que podemos evidenciar que con el manejo del producto ofrecido se presentan una alta experiencia en el manejo del mismo, además cuentan con la capacidad o autonomía para resolver inconvenientes que se puedan presentar, mostrando una baja rotación del personal, aunque no soporta el balance de la comunicación entre trabajadores de gestión logística. En cuanto al tema logístico, se puede observar que todo el personal no cuenta con la adecuada educación académica y capacitación, ya sea por falta de oportunidades o simplemente el sistema para mejorarlo es inadecuado, lo cual hace que solamente las personas encargadas sean las que participen dentro del proceso de toma de decisiones.

INTEGRACIÓN SUPPLY CHAIN

Calificación: 2.0

Mínima: 1.0 Máxima: 5.0 Media: 1.74 Desv. Estándar: 1.14

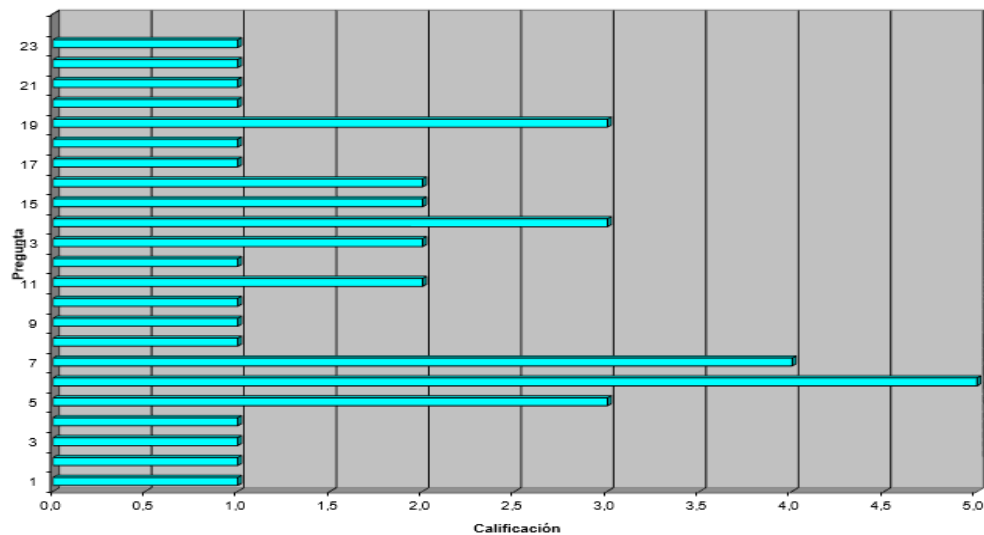


Gráfico 11. Integración Supply Chain

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

Tabla 11. Variable Integración Supply Chain

La empresa no cuenta con una red adaptativa a su línea de productos, sus operaciones de procesos estratégicos y operacionales son nulos o muy bajos.

No existe una coordinación entre el proveedor y el cliente, ya que no disponen de un sistema de información en el cuál puedan compartir información y que el cliente pueda consultar sobre el transporte y distribución de sus pedidos.

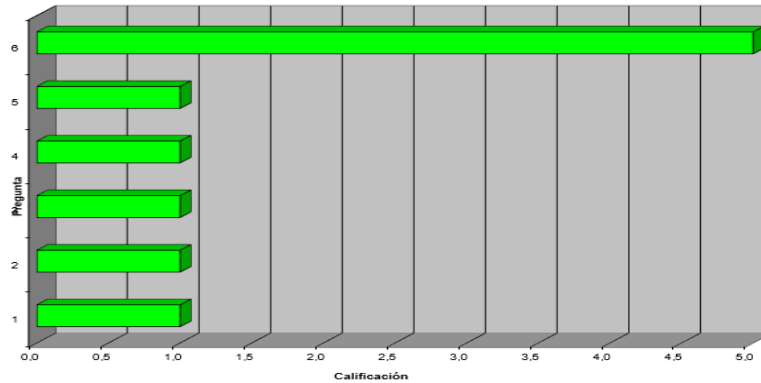
Actualmente no se cuentan con alianzas con terceros para la ejecución de operaciones logísticas que garanticen un excelente servicio al cliente, aunque se está tratando de implementar programas de mejoras de calidad, costos y oportunidades.

Se recomienda que trabaje en la corrección de sistemas información con sus clientes, así como mantener la estabilidad entre proveedores empleando diferentes medios para estabilizarlos, mostrando estándares y políticas confiables.

BARRERAS DEL ENTORNO LOGISTICO

Calificación: 2.0

Mínima: 1.0 Máxima: 5.0 Media: 1.67 Desv. Estándar: 1.63



Gráfica 12. Barreras del Entorno Logístico

Variables

2 Programas y proyectos para atenuar las barreras logísticas

1 Identifica y conoce todas las barreras del entorno del SC

Tabla 12. Variable Barreras del Entorno Logístico

Aunque la empresa Bocadoillos ´La Isabella. no tiene bien identificadas las barreras que presenta el desarrollo de una logística adecuada y no estudia las posibilidades de que ocurran eventos adversos presentan un especial interés en generar y garantizar planes de contingencia para responder a estos casos adversos.

Fábrica de Bocadoillos la ISABELLA No conocen ni aplican los conceptos, no se cuenta con la capacidad de identificar la probabilidad de que un evento adverso ocurra; y la capacidad de responder ante dicho evento adverso y regresar en el menor tiempo posible a la situación normal.

Es evidente que fabrica de bocadoillos la ISABELLA, no cuenta con un recurso formal de logística ni mucho menos con un plan de contingencia que este implementado en la empresa para casos estrictamente de entorno logístico, siempre se ha caracterizado que el área de producción sea uno solo con el de logística es decir es autónomo.

DESEMPEÑO LOGISTICO

Calificación: 1.0

Mínima: 1.0 Máxima: 2.0 Media: 1.25 Desv. Estándar: 0.50

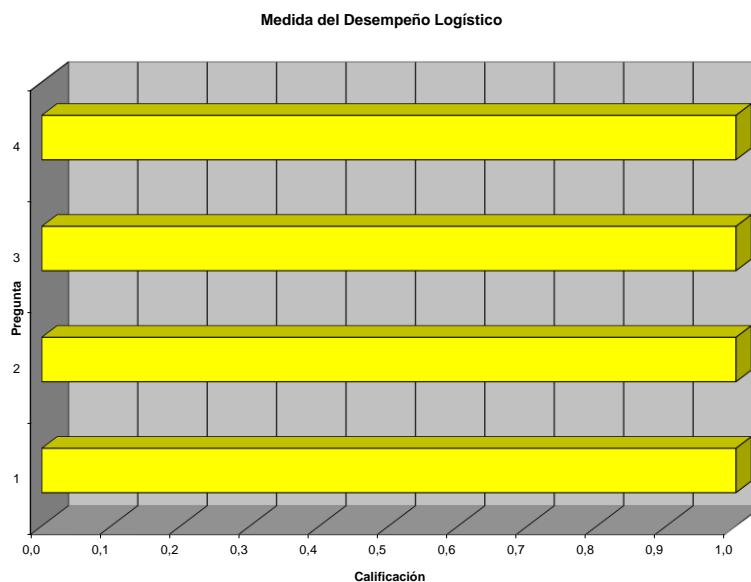


Gráfico 13. Medida del Desempeño Logístico

Variables

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

Tabla 13. Variable Medida del Desempeño Logístico

En esta empresa vemos que el funcionamiento del Sistema Logístico, no se ajusta a esquemas avanzados ni con una elevada formación del personal, disminuyendo la competitividad del mismo. Su calificación de 1.0 refleja la problemática con relación a la falta de personal capacitado que se encargue directamente de esta importante área.

Se recomienda que se trabaje arduamente en el desempeño logístico ya que el desarrollo y la prestación de servicios logísticos varían de una empresa a otra pero en la mayoría de las empresas en desarrollo, puede ser un obstáculo importante para establecer una presencia en el mercado. El

desempeño logístico está estrechamente relacionado con los niveles de desarrollo económico y se puede argumentar que la logística puede ser una medida de desarrollo más efectiva que las medidas estándar porque allí se refleja el transporte concretamente y las condiciones comerciales.

ANALISIS: LOGISTICA EN REVERSA

Calificación: 2.0

Mínima: 1.0 Máxima: 5.0 Media: 2.22 Desv. Estándar: 1.64

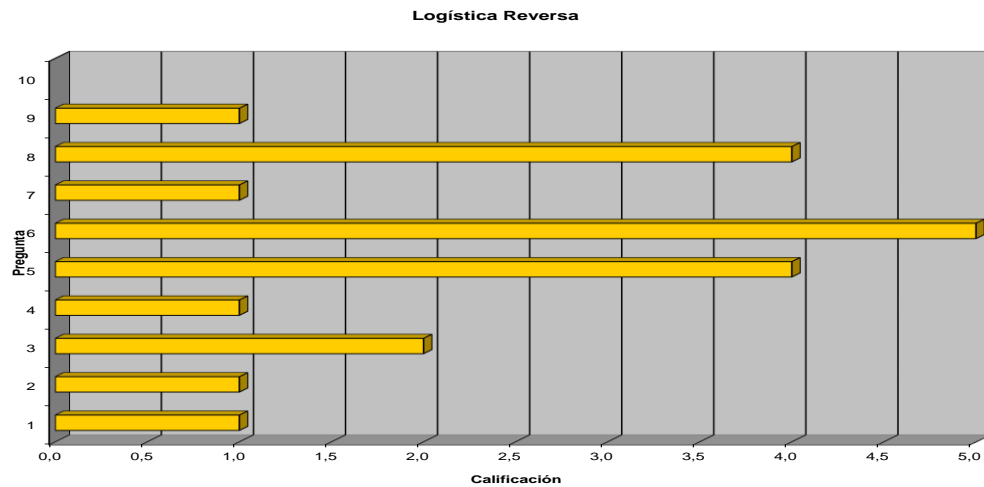


Gráfico 14. Logística en Reversa

Variables

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

Tabla 14. Variable Logística en Reversa

A pesar de que la logística inversa se entiende como el proceso de traslado de mercancías desde su destino final con el fin de devolverlo o desecharlos adecuadamente. Las actividades de remanufactura y reacondicionamiento en esta empresa no aplican ya que el recurso no retrocede en la cadena de suministro.

Por lo anteriormente expuesto la calificación obtenida fue de 2 donde vemos una debilidad en los numerales 1,2,4,7 y 9 que a la vez se convierten en fortaleza, porque tienen muy bien definida la política de logística inversa ya que el nivel de calidad de producción es bastante alto y el producto que sale a la venta es inspeccionado y revisado para evitar devoluciones o quejas por calidad, adicionalmente tienen definidos perfectamente los consumos de los puntos y distribuidores y estas entregas no superan sus fechas de vencimiento, todos los productos que se fabrican son de alta rotación y se surten en periodos muy cortos para garantizar la frescura del producto siempre, viendo que en los numerales 5 y 6 como fortaleza adicional que cumplen con toda la normatividad relacionada con el medio ambiente y existe un programa de capacitación sobre logística de reversa.

Se recomienda realizar un programa de logística reversa porque cuando un producto de un fabricante normalmente se mueve a través de la red de la cadena de suministro, es para llegar al distribuidor o al cliente. Cualquier proceso o gestión posterior a la venta del producto implica logística inversa. Si el producto es defectuoso, el cliente devolverá el producto. Puede darse el caso de las materias primas utilizadas para la elaboración de los bocadillos, la empresa fabricante deberá entonces organizar el envío del producto defectuoso, probar el producto, revisarlo o desecharlo.

11. CONCLUSIONES

- Se consolidó el desarrollo del proyecto donde el grupo se enfocó en las actividades de formación de conocimiento del Curso de Profundización en Supply Chain Management y Logística de la fábrica de Bocadoillo “la Isabella”, y se identificaron como se encuentra conformado el Modelo Referencial, para determinar las fortalezas y debilidades del proyecto, en la fábrica de bocadoillo “LA ISABELLA”
- Se comprendió como el Modelo Referencial agrupa las tendencias internacionales en la Logística, en la fábrica de bocadoillo “LA ISABELLA”.
- Se identificó los sistemas que componen el Supply Chain Management de FABRICA DE BOCADILLOS LA ISABELLA.
- El Área de Supply Chain deberá trabajar coordinadamente con las áreas que impacten los siguientes procesos: Planeación, Estandarización, Área de Distribución, Plantas de pre-elaboración etc. Adicionalmente, con las Operaciones en los Segmentos, donde la política de planeación lo permita.
- Teniendo en cuenta el resultado del proceso de caracterización en logística, nos sirve para: formular estrategias en logística, diseñar el sistema logístico, proponer programas de capacitación y entrenamiento, tomar decisiones con respecto a cada uno de los elementos del Modelo Referencial, etc.
- Se identificó la caracterización de la logística, donde el grupo pudo establecer la Función logística destinada a poner a disposición de la empresa todos los productos, bienes y servicios del exterior que les son necesarios para su funcionamiento, en cantidad y tiempo adecuados, y como se materializan en pedidos, en la fábrica de bocadoillo “LA ISABELLA”.
- Se identifica la importancia de la logística en una empresa ya que esta es la base de un buen sostenimiento económico y esta genera una estabilidad o al contrario inestabilidad cuando no está implementada de forma correcta generando insatisfacción ya sea para la entrega del producto o hasta la entrega de la materia prima.
- La gestión eficiente de la cadena de suministro requiere de los elementos tecnológicos que facilitan la comunicación y la administración logística de todos los flujos (materiales,

información, financieros y de ideas), además de la integración de todas las funciones, procesos y organizaciones involucradas.

- Conocer la red implica comprender y administrar una serie de actividades desde los proveedores hasta los fabricantes y consumidores, que agregan valor a la línea de abastecimiento del producto.

12. BIBLIOGRAFÍA

- Samboni Molina, V. Y., Hernández Pacheco, A., Cerquera Perdomo, M. A., Suaterna Quitian, Y. S., & Arias Delgado, W. A. (2018). Diplomado de profundización supply chain management y logística en la empresa Depósito de maderas Lumijay.
- Santamaría Ladino, A. M., Gómez Suarez, C. N., Casallas Guinea, F. R., Bastidas Rojas, K. B., & Rey Morera, S. F. (2018). Diplomado de profundización supply chain management y logística en la empresa Eterna SA.
- Pardo Visbal, K., Carillo Ortiz, F., & Riveros, A. Supply chain management sidenal sa.
- Panameño Caicedo, M. L., Peña Zuluaga, J. L., Rincón Franco, L. V., Escobar López, J. M., & Ruales Yela, J. R. (2018). Supply chain management y logística en la empresa " Santa Anita Nápoles".
- Instituto Aragonés de Fomento. Price Water House Cooper. Manual de Forecasting. Recuperado de https://www.aragonempresa.com/descargar.php?a=50&t=paginas_web&i=390&f=d256947c5fe3f1b15e2a6e19fd8c0bc0
- 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
- Instituto Aragonés de Fomento. Price Water House Cooper. Manual de Almacenes. Recuperado de https://www.aragonempresa.com/descargar.php?a=50&t=paginas_web&i=390&f=a52f7cc0713a48383d25677c1387dce3
- Instituto Aragonés de Fomento. Price Water House Cooper. Logística de Aprovisionamiento. Recuperado de https://www.aragonempresa.com/descargar.php?a=50&t=paginas_web&i=390&f=176f48bb16eacccc13c8b9c6cc907a28
- Pinzón, B. (2005). Aprovisionamiento. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/5663>