

**UNIDADES 1, 2, 3 Y 4: FASE 10**  
**PRESENTAR Y SUSTENTAR PROYECTO FINAL**

**PRESENTADO POR:**  
**SAUDY YANETH MANTILLA PEREZ COD. 53093791**  
**EDWIN RICARDO TAPIERO COD 1013577870**  
**WILSON JAVIER OTALORA ORTIGOZA COD 79970250**

**GRUPO: 207115 13**

**BENJAMIN PINZON HOYOS**  
**Tutor**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD**  
**ESCUELA BASICA DE TECNOLOGIA E INGENIERIA**  
**BOGOTA 12 DE DICIEMBRE DE 2018**

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día la logística se ha convertido en una ventaja competitiva, por los avances tecnológicos siendo más exigente de parte del cliente. Por lo tanto las empresas se ven obligadas a ser más eficientes y productivas en los diferentes procesos de la cadena de abastecimientos y así poder competir a nivel local e internacional. (*Luis Aníbal Mora García, Gestión logística Integral*)

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

En el presente trabajo se genera los temas vistos a lo largo del curso de Supply Chain Management y Logística, para aplicar el modelo referencial escogimos la empresa Casa Luker. Primero se inicia con las entrevistas a los directivos de la empresa para calificar los instrumentos del modelo referencial y posteriormente se tabuló los resultados para identificar el nivel de aplicación de las prácticas en logística de la empresa casa luker y permitir el análisis respecto al modelo referencial.

## **OBJETIVOS**

### **Obetivo General:**

- Según los trece elementos del Modelo Referencial en Logística se identificara el estado actual de la empresa casa luker

### **Obetivos específicos:**

- Evaluar los instrumentos del Modelo Referencial en Logistica en la empresa casa luker
- Tener como prioridad la aplicación del modelo referencial en logistica en las actividades de la empresa casa luker
- Según las debilidades encontradas roponer estrategias en logística en la empresa casa luker

## **ACTIVIDADES A DESARROLLAR**

- 1. El grupo, apoyado en los archivos sobre Nivel de cumplimiento del “MODELO REFERENCIAL EN LOGISTICA”, debe realizar la Caracterización de la Logística en una empresa escogida por grupo.**

### **EMPRESA CASA LUKER**

Casa luker, es una empresa colombiana de talla internacional, cuenta en su portafolio con una amplia gama de productos de alta calidad en la línea de alimentos y aseo. Es una empresa de tradición, aunque también moderna y futurista fundada en 1906

La empresa se encuentra localizada en la ciudad de Bogotá en la zona industrial Montevideo. Es una compañía con distribución por proceso, la cual se adapta a una demanda intermitente.

Los productos finales están divididos en dos extensiones cocoas y chocolates, donde algunos procesos son compartidos y se dividen en algún punto, aunque llegan productos a la misma bodega de producto terminado

Que cuenta con 4 centros de distribución, 7 almacenes y 3 plataformas de transito con un servicio de 24 horas movilizandolo al mes más de 8000 toneladas en todo el país. Garantizando los tiempos de entrega, la trazabilidad y la calidad en las entregas

Colombia. La Compañía exporta sus productos a más de 42 países y tiene distribución en países como Canadá, Estados Unidos, México, Centroamérica, Argentina, Reino Unido, Alemania, Holanda, Eslovaquia, República Checa, Rusia y otros países. Es uno de los mayores empleadores del país con más de 3.000 empleados. La empresa cuenta con 5 plantas de producción y 7 centros de distribución dentro del territorio nacional para atender el mercado nacional y de exportaciones.

### **MISIÓN**

Casa Luker es una organización de comprobada solidez, su permanencia en el mercado durante 100 años la convierten en una organización emblemática del empresariado Colombiano. A través de un

siglo de funcionamiento y crecimiento, ha demostrado ser una compañía con especial habilidad para responder a los retos que plantean los mercados en todos los tiempos.

## **VISIÓN**

Continuar como una empresa productora de chocolates líder en el mercado a nivel nacional e internacional, moderna y futurista, que trabaja por reforzar aún más las bases empresariales proyectando una misión de grandes innovaciones, sin tiempo y sin medida, colaborando hacia el interés por trascender y permanecer en el tiempo, como un legado de desarrollo social.

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

La Compañía está comprometida con:

### **DESDE CALIDAD**

Alimentando y deleitando a los consumidores, ofreciendo un servicio que asegure la preferencia de los clientes.

### **DESDE GESTIÓN AMBIENTAL**

Velando por el uso racional de los recursos naturales, y previniendo y controlando los riesgos ambientales, que reducen impactos sobre el medioambiente.

### **DESDE SEGURIDAD DE LOS ALIMENTOS**

Generando confianza a los consumidores, suministrando alimentos seguros.

### **DESDE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

Fomentando el auto cuidado y el de los demás, a través de la promoción de la salud, la prevención y el control de las condiciones generadoras de riesgo en los procesos, para la seguridad de los colaboradores.

### **DESDE GESTIÓN DEL RIESGO**

Previniendo situaciones que ocasionen daño a las personas, al producto, a la Organización y al medioambiente, promoviendo y manteniendo un entorno laboral sano y seguro, basado en el control y minimización del riesgo ambiental, económico y social.

## ¿Qué servicios prestan?

En **CasaLuker** fabricamos productos semi-elaborados de excelente calidad, hechos con **Cacaos Finos de Aroma**. Nuestro portafolio incluye productos tales como: cacao en grano, masa de cacao, manteca de cacao, cacao en polvo de diferentes contenidos de grasa, coberturas de chocolate y otros productos hechos a la medida.

Para la elaboración de los productos de aseo se requiere de diferentes químicos, disolventes y colorantes.

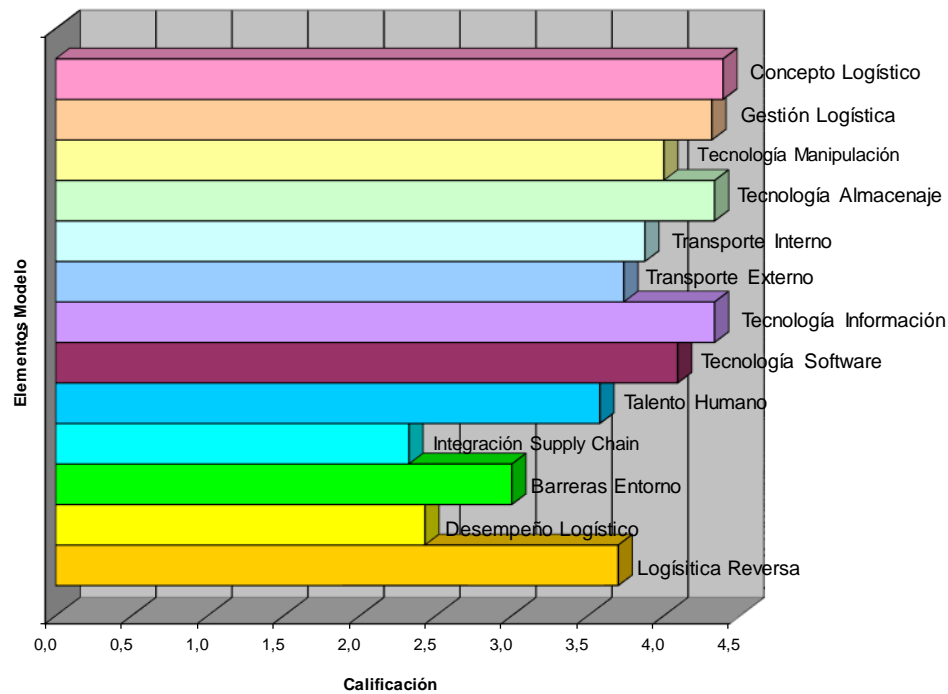
Aplicar los trece elementos del Modelo Referencial en Logística, que hipotéticamente se encuentran presentes en una Red Adaptativa o Supply Chain:

**NOMBRE DE LA EMPRESA**  
**MODELO REFERENCIAL Vs. CASA LUKER**

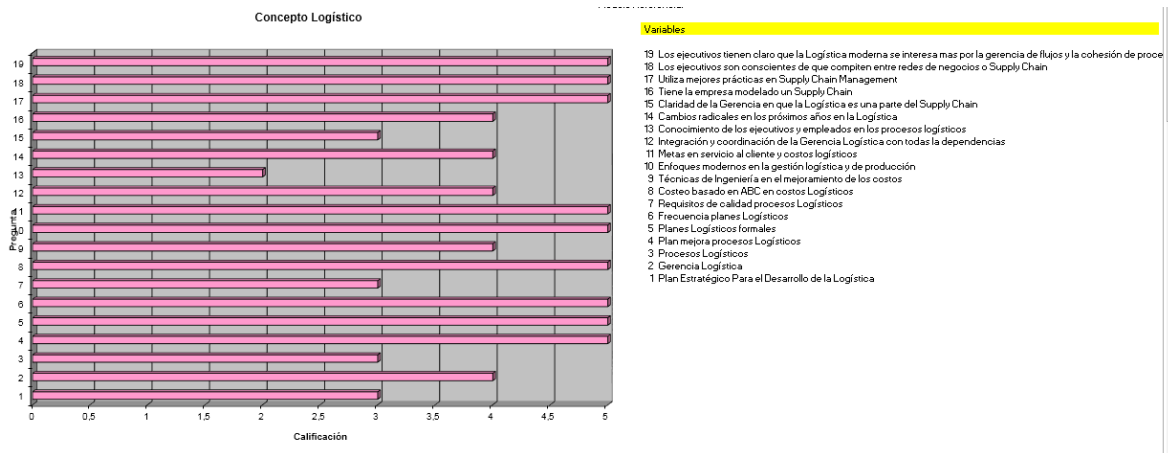
ELEMENTO DEL MODELO	CALIFICACION	MINIMA	MAXIMA	MEDIA	DES.ESTANDAR	OBSERVACION
<a href="#">CONCEPTO LOGISTICO</a>	4	2,00	5,00	4,16	0,96	Fortaleza
<a href="#">ORGANIZACION Y GESTION LOGISTICA</a>	4	3,00	5,00	4,32	0,82	Fortaleza
<a href="#">TECNOLOGIA DE MANIPULACION</a>	4	3,00	5,00	4,00	0,58	Fortaleza
<a href="#">TECNOLOGIA DE ALMACENAJE</a>	4	3,00	5,00	4,33	0,59	Fortaleza
<a href="#">TECNOLOGIA DE TRANSPORTE INTERNO</a>	4	3,00	5,00	3,88	0,62	Fortaleza
<a href="#">TECNOLOGIA DE TRANSPORTE EXTERNO</a>	4	1,00	5,00	3,94	0,94	Fortaleza
<a href="#">TECNOLOGIA DE INFORMACION</a>	4	4,00	5,00	4,33	0,52	Fortaleza
<a href="#">TECNOLOGIA DE SOFTWARE</a>	4	1,00	5,00	4,09	1,22	Fortaleza
<a href="#">TALENTO HUMANO</a>	4	3,00	5,00	3,78	0,65	Fortaleza
<a href="#">INTEGRACION DEL SUPPLY CHAIN</a>	2	1,00	5,00	3,43	1,04	Debilidad relativa
<a href="#">BARRERAS DEL ENTORNO</a>	3	1,00	5,00	3,00	2,83	Debilidad
<a href="#">MEDIDA DEL DESEMPEÑO LOGISTICO</a>	2	3,00	5,00	4,25	0,96	Debilidad relativa
<a href="#">LOGISTICA REVERSA</a>	4	3,00	5,00	4,11	0,93	Fortaleza
<b>Calificación Final Vs. Modelo</b>	<b>3,70</b>	<b>1,00</b>	<b>5,00</b>	<b>3,95</b>	<b>0,90</b>	

Para ver Gráfico del Elemento haga Clic en el Elemento Para ver Detalle de la Calificación Haga Clic en la Calificación

Gráfico del Modelo Referencial.

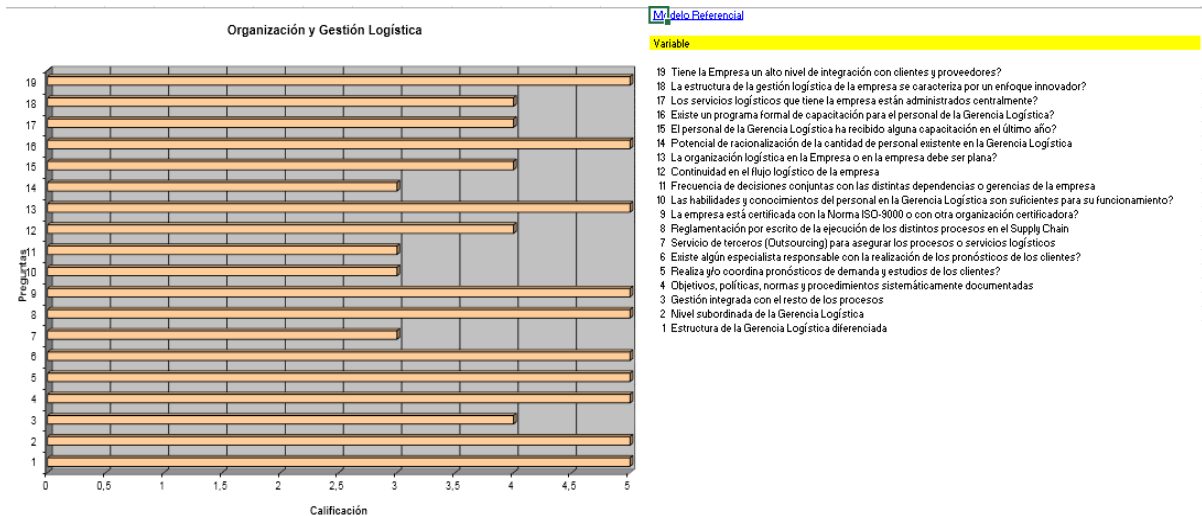


### 1. Concepto sobre logística.



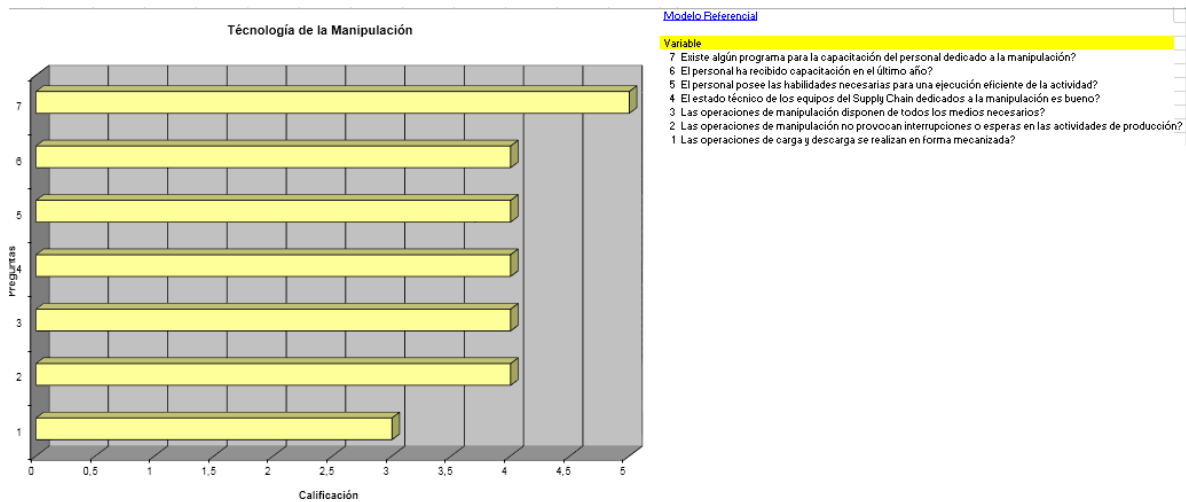
La calificación obtenida es de 4.1 la empresa presenta una fortaleza relativa, el personal ejecutivo y empleados tienen claro en que consiste el supply chain e importancia de la integración de las dependencias.

### 2. Organización logística.



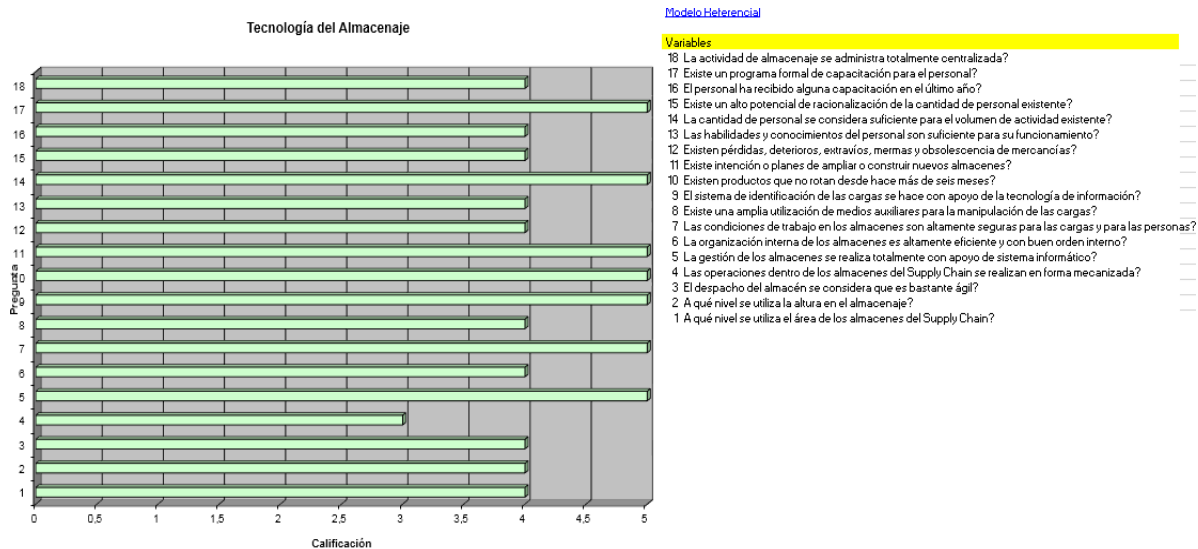
La calificación obtenida es de 4.3 la empresa presenta con una fortaleza relativa, organizacionalmente la logística de la empresa se encuentra integrada con clientes y proveedores para garantizar la continuidad en el flujo logístico, es certificada en ISO 9000 y se trabaja con planeación de pronósticos de demanda.

### 3. Tecnología de manipulación



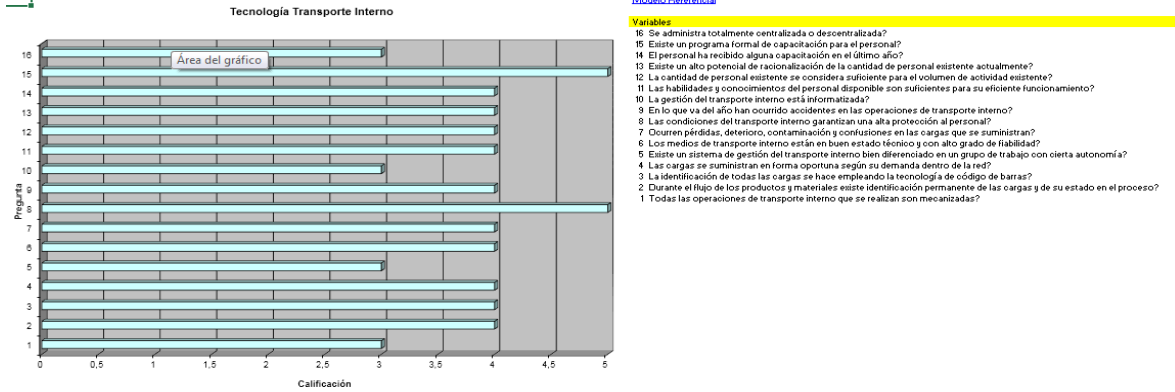
La calificación obtenida es de 4 la empresa presenta con una fortaleza relativa, el proceso de manipulación de cargas se encuentra mecanizado, al personal se le capacita durante el año para que la operación se haga de forma eficiente y el flujo de material continúe sin interrupciones.

### 4. Tecnología de almacenaje



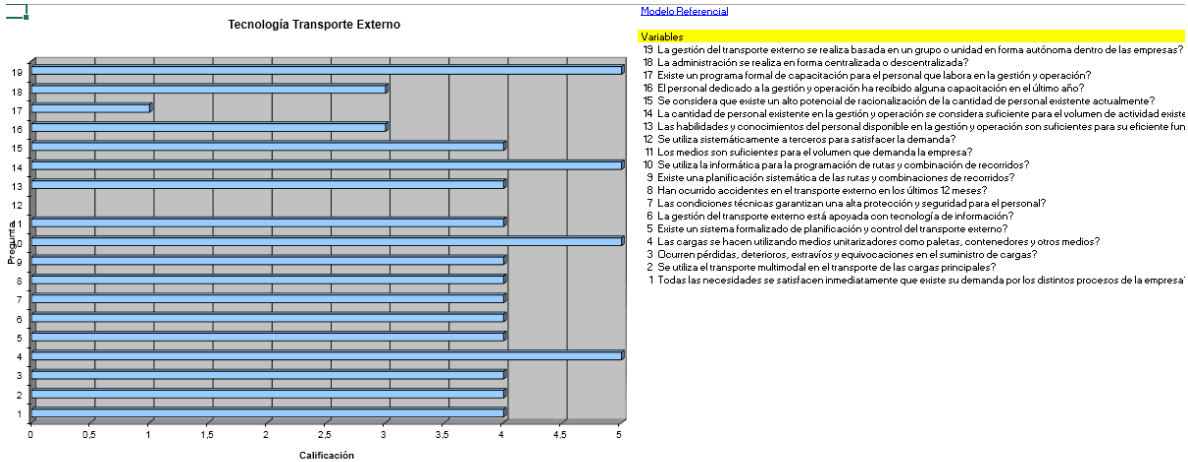
La calificación obtenida es de 4.3 la empresa presenta con una fortaleza relativa, la gestión de almacén se realiza con apoyo de la tecnología, el personal está calificado y se le capacita, oportunidad en la oportunidad que presenta abrir nuevos almacenes para responder a las demandas cambiantes del mercado.

### 5. Tecnología de transporte interno



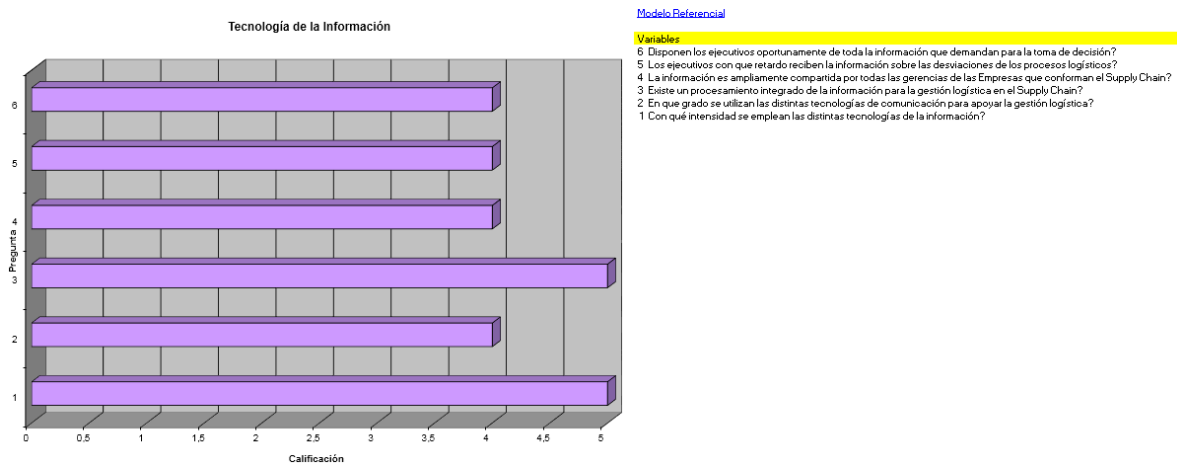
La calificación obtenida es de 3.8 la empresa presenta con una fortaleza, se cuenta con los medios suficientes para la logística interna el tránsito, de materiales e insumos y de información se administra correctamente y es acorde a las necesidades de la empresa.

### 6. Tecnología de transporte externo



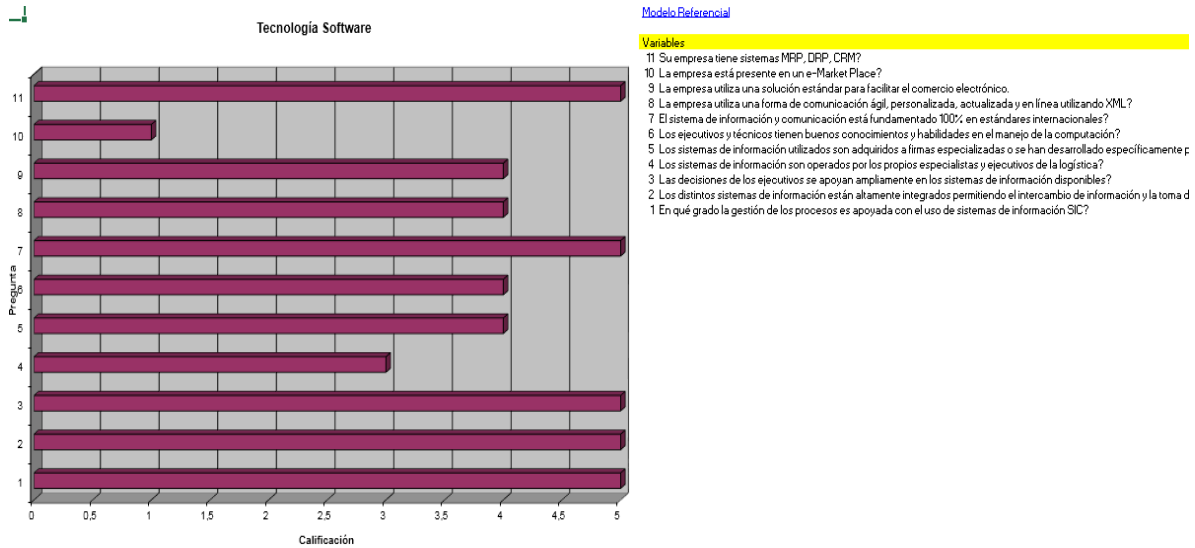
La calificación obtenida es de 3.9 la empresa tiene una fortaleza relativa, la empresa cuenta con los medios tecnológicos y de gestión necesarios para administrar el transporte externo.

## 7. Tecnología de información



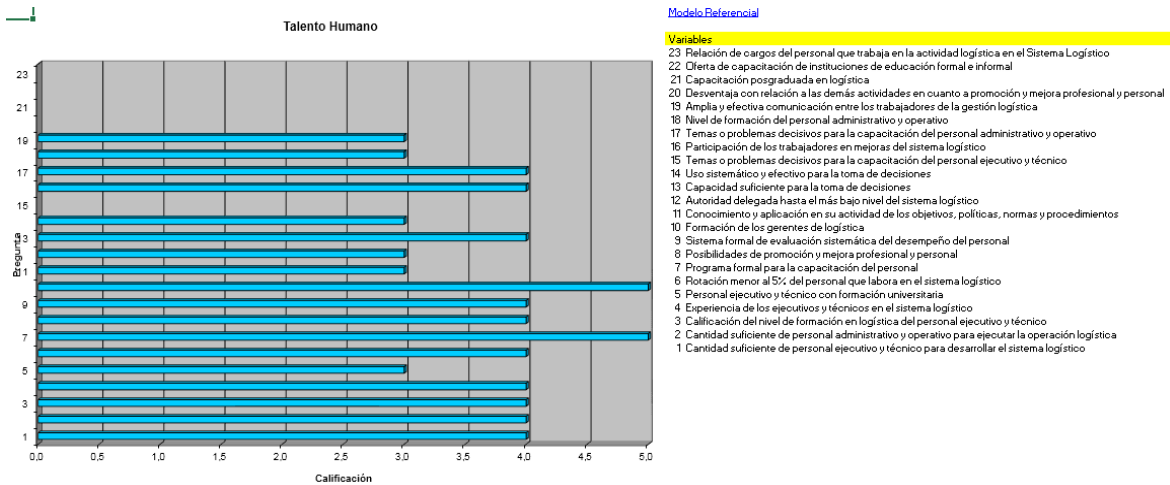
La puntuación obtenida es de 4.3 la empresa presenta una fortaleza relativa, en cuanto a las TIC que utilizan el supply chain, la empresa cuenta con tecnología de información que es administrada y que brinda el un buen soporte a las operaciones.

## 8. Tecnología de software



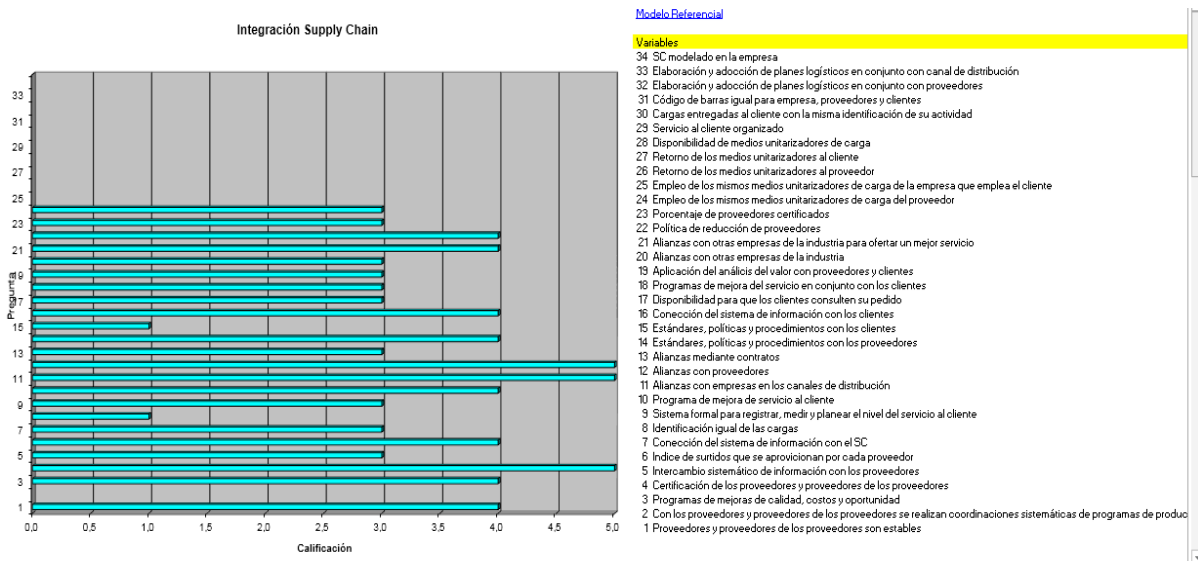
La puntuación obtenida de 4.9, la empresa presenta una fortaleza relativa, se cuentan con los programas informáticos y recurso humano que opera estos programas necesarios para soportar las operaciones.

## 9. Talento humano



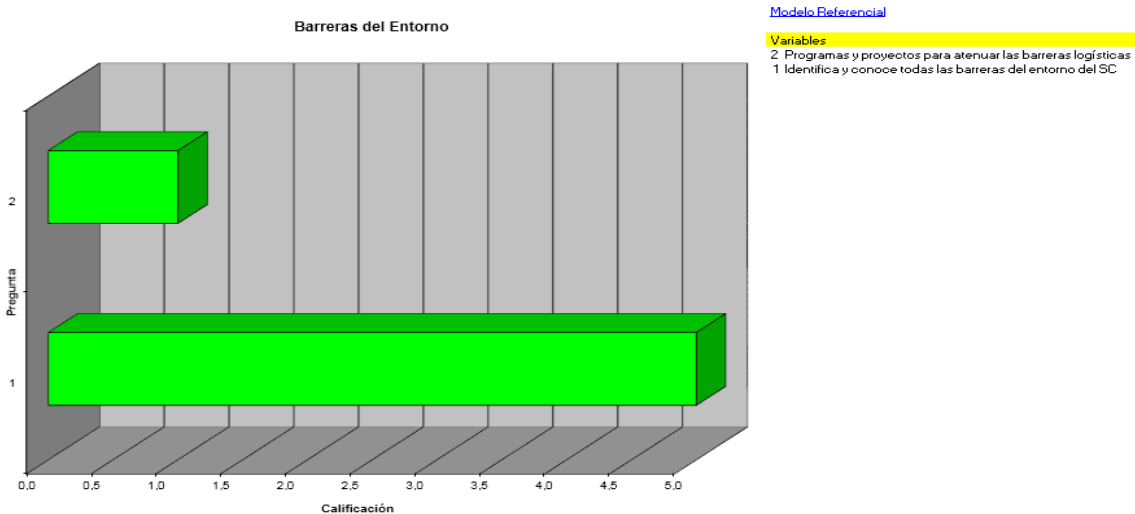
La calificación obtenida es de 3.8, la empresa presenta una fortaleza relativa, la administración del recurso humano es buena colocando el personal necesario, acorde e idóneo en cada puesto de trabajo.

## 10. Integración del supply chain



La calificación obtenida es de 3.4, la empresa presenta una fortaleza relativa, la integración entre cada uno de los niveles y actores de la red es buena, optimizando su desempeño.

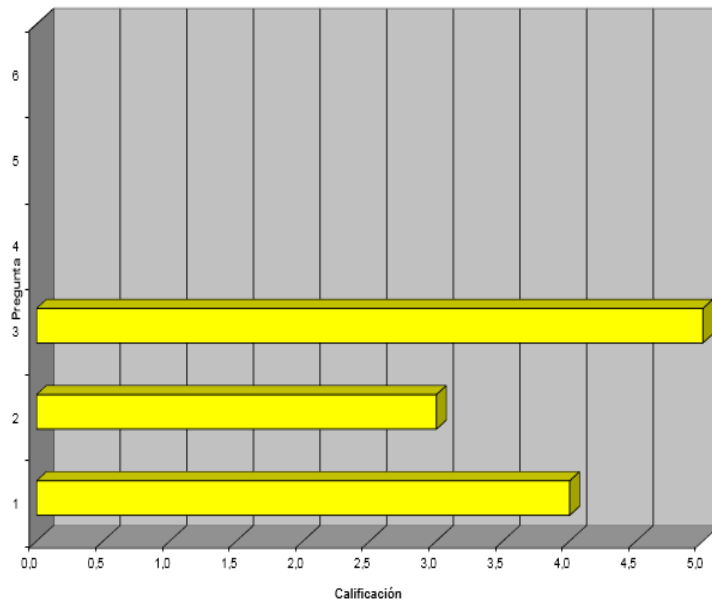
### 11. Barreras del entorno



La puntuación obtenida es de 3.0, la empresa presenta una debilidad, se identifican las barreras del entorno, pero existe un comportamiento regular en cuanto a el como superar las barreras.

### 12. Medida del desempeño logístico

Medida del Desempeño Logístico



[Modelo Referencial](#)

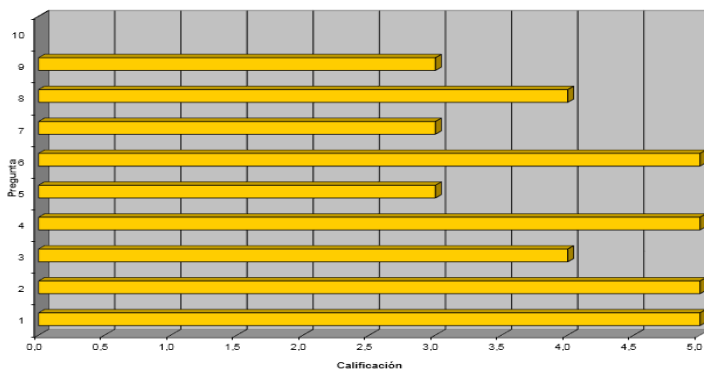
**Variables**

- 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

La calificación obtenida es de 4.2, la empresa presenta una fortaleza relativa, se cuenta con un sistema de indicadores bueno, acorde y efectivos para la toma de decisiones.

### 13. Logística reversa

Logística Reversa



[Modelo Referencial](#)

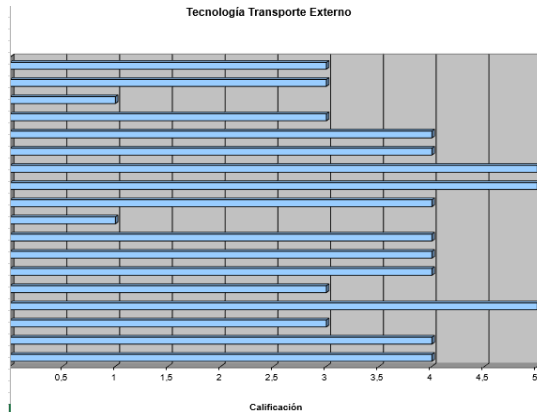
**Variables**

- 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

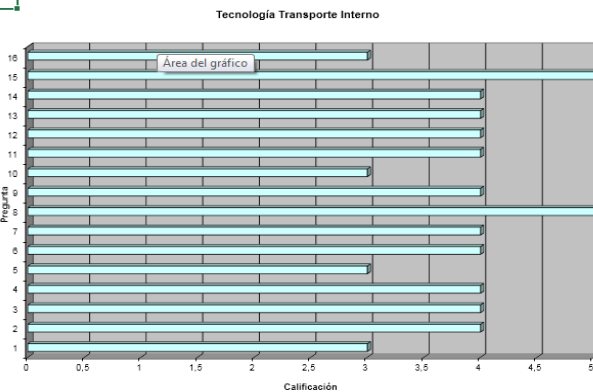
La calificación obtenida es de 4.1, la empresa presenta una fortaleza relativa, se cuenta con una planificación buena para la coordinación de actividades cuando se presentan reclamos y devoluciones de los clientes.

# RELACIONES ENTRE INSTRUMENTOS DEL MODELO CON DEBILIDAD

## Tecnología de transporte interno - externo



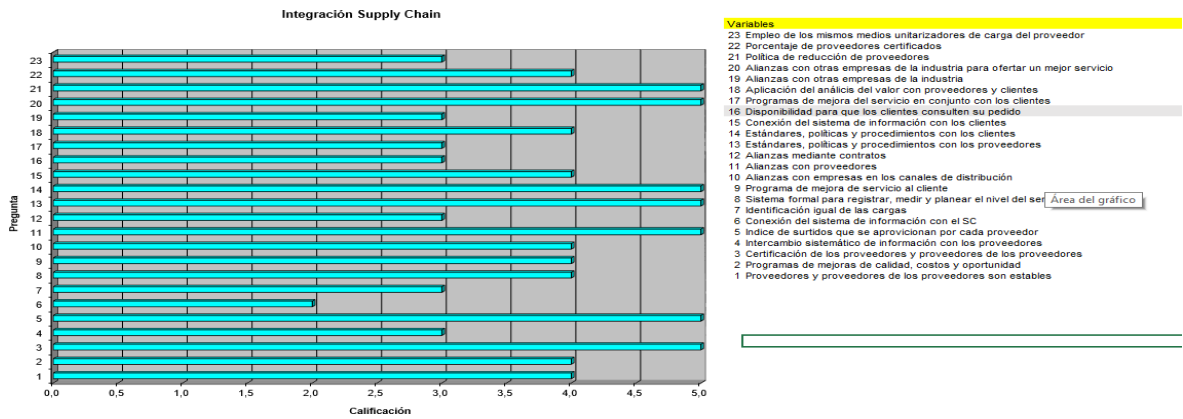
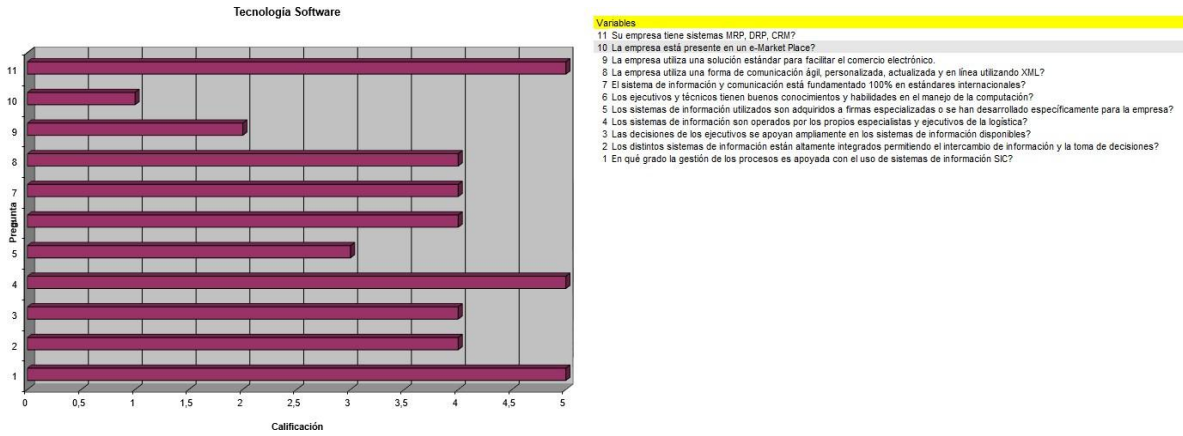
- Variables:**
- 18 La gestión del transporte externo se realiza basada en un grupo o unidad en forma autónoma dentro de las empresas?
  - 17 La administración se realiza en forma centralizada o descentralizada?
  - 16 **Existe un programa formal de capacitación para el personal que labora en la gestión y operación?**
  - 15 El personal dedicado a la gestión y operación ha recibido alguna capacitación en el último año?
  - 14 Se considera que existe un alto potencial de racionalización de la cantidad de personal existente actualmente?
  - 13 La cantidad de personal existente en la gestión y operación se considera suficiente para el volumen de actividad existente?
  - 12 Las habilidades y conocimientos del personal disponible en la gestión y operación son suficientes para su eficiente funcionamiento?
  - 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 un sistema formalizado de planificación y control del transporte externo?
  - 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?



- Modelo Referencial**
- 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 conlusiones 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?

Una de las debilidades del proceso de tecnología de transporte externo es que no se cuenta con un programa de capacitación formal para el personal que labora en la gestión logística esta se correlaciona con la debilidad que se presenta en variable en la elaboración de planes de transporte interno; el que la empresa no cuente con una programa de entrenamientos formal para el personal de gestión logística ocasiona que no se tengan presentes temas tan importantes como la logística de transporte, como manejarla y hacerla eficiente por ejemplo siendo esta una de las operaciones que nadie desea que sucedan pero que de llegar a presentarse las empresas incurren en costos elevados en todas las operaciones logísticas que se requieran para llevar de recoger y llevar el producto de nuevo a la planta de producción.

# TECNOLOGÍA SOFTWARE E INTEGRACIÓN SUPPLY CHAIN - BARRERAS DEL ENTORNO



Que la empresa no esté presente en un e-market place, provoca la debilidad de que los clientes no puedan tener disponibilidad para consultar su pedido, están fueron referenciadas en los procesos de Tecnología software e integración supply chain respectivamente, ambas tienen relación directa con la debilidad identificada en el proceso de barreras del entorno en cuanto a que la empresa no cuenta con programas y proyectos para atenuar las barreras logísticas; la generación de proyectos no solo está enfocada a proyectos físicos, también existen proyectos que son intangibles pero que son de gran aporte a las operaciones logísticas entre estos se encuentra el estar a la vanguardia con la competencia y sus formas de comercializar, sus formas de tener contacto con los clientes y que estos generen sus pedidos, solicitudes o necesidades.

## **RECOMENDACIONES**

Tener un área especializada en proyectos y desarrollos como una parte importante dentro de la cadena, Con el fin de optimizar los procesos y que las personas identifiquen las oportunidades de mejoras es importantes crear un ambiente para tener una buenas eficiencia del supply chain, es por eso que la empresa debe brindar un espacio propicio y disponer de los recursos que sean necesarios para el funcionamiento del área.

Se recomienda a la empresa trabajar en proyectos de inversión en tecnología y software's para mejorar la agilidad en la toma de decisiones, también es importante que se empiece a incursionar en nuevas tendencias de administración logística para tener un mayor acercamiento con los clientes y proveedores. La integración además de ser un agente motivacional promueve el trabajo en equipo encaminado al cumplimiento de metas se debe maximizar los recursos tecnológicos como medios de interacción e integración entre los diferentes actores de la cadena.

Utilizar los indicadores para generar planes estratégicos, mejorar los procesos y establecer planes de desarrollo, que se tenga una idiosincrasia con los indicadores en cuanto a que miden, para que se miden y las medidas a medir para mejorar los resultados.



## CONCLUSIONES

Realizar el análisis de cada uno de los elementos del modelo referencial, nos permitió hacer la caracterización de la empresa Casa Luker y poder determinar cómo se encuentra dicha empresa en cuanto tendencias internacionales logísticas. Además, evidenciar las oportunidades de mejora referentes al tema

Para poder ser competitivos en procesos globalizados, las compañías deben estar a la altura en el desarrollo de sus sistemas logísticos, cumpliendo con estándares de clase mundial



## BIBLIOGRAFIA

Casa Luker. (2018). Procesos estratégicos. Recuperado de: [intranet.casaluker.com/daruma](http://intranet.casaluker.com/daruma)

Casa Luker. (2018). ¿Cómo distribuimos? Recuperado de: <https://www.casaluker.com/como-distribuimos>