

RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO – RAE

1. Información general	
Título	Diseño plan logístico para la empresa Ingemol S. A
Autor	Laura Lizeth Montaña Flórez
Tipo de documento	Proyecto aplicado
Director	Ana María Barrera Siabato
Año	2021
Palabras clave	Logística, Diseño, Estrategia, Diagnostico, Suministro

2. Resumen
El presente trabajo presenta un diagnóstico inicial a la empresa Ingemol frente a su estrategia logística y de caracterización con el fin de identificar aspectos susceptibles de mejora con el fin de establecer una cadena de suministro acorde a su realidad y que permita orientar metodológicamente los procesos de la empresa con miras a la satisfacción y fidelización de sus clientes. Los resultados que se esperan radican en mejoras en la calidad del producto y servicio que son tangibles en cantidades adecuadas de materia prima, tiempos de entrega, control de inventarios y atención oportuna de pedidos y gestión de aprovisionamiento. Se pretende que Ingemol pueda desarrollar dicho plan logístico con el fin de mostrar innovación en logística de distribución, además de demostrar a sus propietarios que implementarlo no solo generará beneficios económicos, sino también viabilidad de las cinco operaciones que conforman la logística: Compras, Servicio al Cliente, Gestión de Inventarios, Almacenamiento y Transporte. Es necesario destacar que el proyecto tiene como objetivo diseñar un plan logístico de distribución para la empresa Ingemol S.A que permita mejorar sus niveles de productividad, calidad, entrega de productos y satisfacción de los clientes, es por esto que mediante la aplicación de la logística como mecanismo de planificación de las actividades internas y externas de la empresa es necesario hablar de calidad, productividad y competitividad. En resumen, la importancia del desarrollo del proyecto radica en la oportunidad que tiene la empresa de reorganizarse a través del diseño de planes logísticos, de acuerdo a su forma actual que emplea en la recepción, distribución almacenamiento y transporte. Con estas actividades se logrará de manera conjunta la satisfacción del cliente, al tiempo de enfocar la logística en el aumento de líneas de producción, el uso óptimo del almacén, el flujo de venta de productos en el mercado o la eficiencia del control de calidad. De lo anterior se necesita estandarizar el plan logístico permitiendo fortalecer los procesos y las estadísticas de efectividad en sus líneas de líneas de producción, recepción de materiales, almacenamiento, satisfacción del cliente.

3. Descripción del problema de investigación

La empresa Ingeniería del Medio Ambiente Ingemol S.A. desde 1977 cuenta con bodegas propias en la ciudad de Sogamoso, sin embargo, no dispone de las características necesarias para poder ubicar sus productos terminados. Lo anterior ha ocasionado retrasos en el cargue y descargue de la mercancía ya sea por falencias en la documentación o porque no se encuentra listo el producto, afectando los tiempos de entrega al cliente generando sobre costos.

Por otra parte en Ingemol S.A, se observa que no se cuenta con una estrategia que pueda mejorar la cadena de suministro, es decir no existen planes de distribución de mercancías, pues toda la parte logística se maneja en función a las experiencias que se han tenido durante la trayectoria de sus productos despachados, lo que indica demoras en la entrega otro inconveniente presente en la empresa puesto que no existe un control que evidencie el cumplimiento de los compromisos pactados con el cliente.

No se están dando los cumplimientos necesarios antes durante y después de la entrega del producto al cliente final como se debería realizar, es decir no se cuenta con una trazabilidad que nos indique uno a uno los pasos que se deben realizar y el cumplimiento que se le esté dando, lo anterior se menciona ya que la pérdida de clientes y tiempo es notorio, afectando económicamente a la empresa y dejando en evidencia la falta de una administración logística que nos brinde la respuesta que necesitamos.

Es importante mencionar que todos los procesos propios de la logística, no tiene la información necesaria requerida cuando se necesita ya que no se encuentra actualizada permanentemente.

Formulación del problema

¿Cómo se mejoran los niveles de productividad, calidad, entrega de productos y satisfacción de los clientes para la empresa Ingemol SA?

4. Objetivos

Objetivo General

Diseñar un plan logístico para la empresa Ingemol S.A que permita el aumento de niveles de productividad, calidad, entrega de productos y satisfacción de los clientes.

Objetivos Específicos

- Elaborar el diagnóstico para evidenciar el estado actual a partir de los hallazgos del sistema logístico de Ingemol S.A.
- Identificar los hallazgos obtenidos en el diagnóstico, se estructuran los procesos y actores involucrados para poder establecer acciones de mejora en el desarrollo de la competencia empresarial.

5. Metodología

La tipología aplicada corresponde a una investigación exploratoria y descriptiva dado que se busca caracterizar el proceso logístico de distribución, mediante el cual es necesario conocer el estado actual de la empresa a través de la identificación de variables críticas y la recopilación de la información de manera organizada, que aporten al cumplimiento de los objetivos propuestos. Desde el enfoque exploratorio se efectuará el análisis de la información de fuentes primarias dado que no se ha analizado el plan logístico de distribución de la empresa, lo cual permitirá obtener información real que precise acciones en el tiempo y permita el desarrollo de nuevos estudios.

Recolección de la información

Primaria: Fuentes que nos generan información de primera mano, como lo son encuestas, entrevistas, visitas a personal involucrado, charlas a procesos y visitas a campo.

Secundaria: Informes, registros y documentación interna de la organización, así como formatos de recolección de información de áreas en específico y grupos de interés de la empresa.

6. Principales referentes teóricos y conceptuales

La logística es un conjunto de procesos con el objetivo de obtener resultados propios del producto o servicio como compras, almacenaje, distribución y tiempos de entrega, todo esto acorde con el cliente. Z. (2021, 11 junio).

Actualmente la logística cumple un papel realmente importante hasta el punto de contar con empresas especializadas en distintos servicios como el transporte y distribución de las mercancías. La empresa que cuente con un proceso logístico adecuado tiene la posibilidad de mejorar su productividad y competitividad ya que ayuda a reducir costos y mejorar el servicio.

El sistema logístico es el responsable de la gestión de todas las actividades anteriormente mencionadas, centrándose en la coordinación del cumplimiento de cada una de las variables con el fin de garantizar el funcionamiento y soluciones de la ejecución de un flujo racional que asegure un alto nivel de servicio al cliente. (Blog de ADE 2021, 25 junio).

El proceso logístico es una herramienta estratégica que logra un manejo eficiente de los insumos y productos que se requieren, por lo que a su vez es una de las actividades más complejas y críticas para satisfacer la demanda de mercado, en las mejores condiciones de servicios, calidad y costos. La logística se encarga de gestionar los medios necesarios para ello, utiliza dos canales principales: 1. Aprovechamiento. Los productos son trasladados desde el centro de recepción hasta el almacén de distribución. 2. Distribución. El producto se traslada desde el almacén hasta el punto de venta o cliente en específico. (L. 2020a, septiembre 2)

Almacenamiento, transporte y distribución

Como parte de todo el proceso logístico, el almacenamiento consiste en el manejo temporal de insumos o mercancías, junto con la actualización de inventarios manteniéndolos en condiciones propias, para evitar su deterioro de los mismos durante el tiempo que sea necesario. Las necesidades de almacenamiento dependerán de los recursos de la empresa, sin embargo, es importante mencionar los diferentes tipos de almacenes en logística:

- Almacenes generales. Cubren el almacenaje de cualquier tipo de mercancía.
- Almacenes especializados. Para productos perecederos o manejo de mercancías peligrosas (productos inflamables, corrosivos o tóxicos). (L. 2020a, septiembre 2)

El proceso de distribución está desarrollado, para determinar que la mercancía este donde el cliente lo necesita y en las condiciones solicitadas. Este proceso requiere de eficiencia, ya que exige gestionar actividades como distribución, compradores, almacenaje y entrega. (Ávila, S. 2010)

Modelo logístico de distribución

Los modelos de logística de distribución hacen referencia al tipo de infraestructura que cada empresa crea para distribuir la mercancía, sin embargo, hay que tener en cuenta que cualquier organización puede optar de forma simultánea por varios modelos de distribución. (Ávila, S. 2010)

Control de Calidad

Características principales de la calidad logística

Para contar con un sistema de calidad logístico se tienen que tener en cuenta algunos requisitos, cuyo objetivo es la satisfacción del cliente:

- Ser puntuales en los tiempos de entrega.
- Entregar el producto al consumidor en las condiciones óptimas.
- Dar respuesta a las cuestiones de los clientes en un tiempo específico. P. (2015, febrero).

La calidad más que un valor agregado, es un elemento fundamental y es por esto que Ingemol debe aplicar una óptima distribución a este proceso que determine, que el trabajo esté cumpliendo con los objetivos y con ello, se potencie el crecimiento de la empresa.

Hay que comprender que la calidad es la suma de los procesos, que, en su totalidad, tienen el objetivo de proporcionar un servicio con estándares de calidad altos, un buen control de calidad tiene ventajas marcando un trabajo detallado y pensado, para el cliente. La calidad es, sin lugar a dudas, uno de los puntos más importantes al momento de ofrecer un trabajo profesional y confiable. X. (2019, 29 abril)

Componentes de la calidad en el servicio

No basta con saber qué servicios ofrecer a un cliente ya que un servicio de calidad incorpora todos los componentes para obtener la máxima satisfacción en la experiencia del mismo, por lo que es importante mencionar los siguientes aspectos:

Componentes de calidad en un buen servicio:

- Seguridad: Brindarle al cliente cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio.
- Credibilidad: Crear un ambiente de confianza, ser veraces y honestos.
- Comunicación: Se debe mantener bien informado al cliente manteniendo abierto el canal de comunicación cliente – empresa.
- Capacidad de respuesta: disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno con calidad.
- Fiabilidad: Ejecución de servicios de forma fiable.

(López Carlos. 2001, mayo 18)

Características del servicio de calidad:

- Debe cumplir sus objetivos
- Debe ser adecuado para su uso
- Debe solucionar las necesidades
- Debe proporcionar resultados

7. Resultados		
	FORTALEZAS 3 y 4	DEBILIDADES 1 y 2
	-Personal competente en cada proceso. -Compromiso con las necesidades del cliente. -Atención oportuna a los requerimientos. -Empresa altamente competitiva.	-Poco espacio de almacenamiento en las bodegas. -Falta de disponibilidad de insumos y materiales. -Retraso en la ejecución de actividades planeadas. -Controles de calidad inoportunos.
OPORTUNIDADES 3 y 4	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
-Planeación y control de los procesos logísticos. -Capacidad alta de respuesta al cliente. -Planificación para entregas oportunas. -Aumento de clientes.	1. Control para una respuesta oportuna. 2. Divulgación de estrategias a los clientes. 3. Evidenciar las capacidades para dar soluciones a requerimientos.	1. Control en cada proceso del producto. 2. Desarrollo de estándares de calidad altos.
AMENAZAS 1 y 2	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
Pérdida de clientes. Robo, perdida o daño de la mercancía en vías públicas. Cancelación de pedidos Queja por un producto no conforme.	1. Capacitación al personal logístico encargado. 2. Desarrollo de necesidades según cliente.	1. Mejor distribución en sus almacenes. 2. Optimizar recursos. 3. Planificación de actividades.

8. Conclusiones
- A partir de los hallazgos obtenidos en el diagnóstico elaborado se logró establecer que, cada proceso productivo dentro de la empresa cumple un papel muy importante donde se establecen acciones de mejora que buscan el buen desarrollo empresarial junto con el cumplimiento a satisfacción del cliente atendiendo de manera oportuna y eficaz sus necesidades. - Las acciones tanto estratégicas como operativas buscan la optimización en los procesos logísticos de producción y distribución de acuerdo al diagnóstico presentado identificando de manera específica el flujo de la información, indicadores, tiempos y desempeño holístico de los grupos de valor que hacen parte de la organización y que coadyuvan a logro de resultados en el corto, mediano y largo plazo.

9. Referencias bibliográficas

- Ballou, Ronald H. (2004) Logística. Administración de la Cadena de Suministro
- Bryan, S. (2018). Gestión de almacenes. JIMDO, 1.
- Chopra, Sunil y Meindl Peter (2008) Administración de la Cadena de Suministro. Estrategia, planeación y operación
- López, Antonio 1ª ed. 152 Páginas (2021) Logística y Distribución La cadena de suministro.
- Mora García Luis Aníbal (2011) Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes.
- Sieira Valpuesta José Manuel, 1ª ed. 416 Páginas (2021) Logística y Distribución.
- Salazar B (S.F). Gestión de almacenes tomado en línea de <https://logisticayabastecimiento.jimdofree.com/almacenamiento/>
- Tejero Anaya, 1ª ed. 207 Páginas (2021) Logística y Distribución Organización de la producción industrial.
- Tejero, Julio Juan Logística y Distribución Organización de la producción industrial Anaya 1ª ed. 207 Páginas Isbn: 9788416701063