

FASE 10 PRESENTAR Y SUSTENTAR PROYECTO FINAL

PRESENTADO POR:

JENNIFER FAJARDO VARGAS

C.C. 1.075.231.976

JULIETH ANDREA CANTOR GUTIERREZ

C.C. 1.075.230.339

OSCAR MAURICIO OSORIO

C.C. 1.079.178.066

KAROL VIVIANA QUINTERO

C.C.

DIEGO ARMANDO SANCHEZ

C.C. 83.237.983

**DIPLOMADO DE PROFUNDIZACION SUPPLY CHAIN
MANAGEMENT Y LOGISTICA**

TUTOR

WILLIAM GERMAN ORTEGON CARROSO

GRUPO: 207115_32

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
ESCUELA DE CIENCIAS BÁSICAS TECNOLOGÍA E INGENIERA
NEIVA - HUILA**

2017

INTRODUCCION

Dada las condiciones de los mercados de hoy en día y con fronteras permeables, la gestión logística se ha convertido en un aspecto crucial, esta nos permite generar ventaja competitiva si los procesos se realizan de una manera óptima. Evaluar el desempeño de estos procesos es importante a la hora de tomar decisiones en busca de mejorarlos con el fin de lograr los objetivos propuestos, es ahí donde una herramienta como el modelo referencial en logística surge con gran utilidad, este consta de trece elementos que evalúa las tecnologías del transporte, tanto interno como externo, el almacenaje, software, entre otros.

En este caso hemos tomado la empresa **VENTAS NEIVA LTDA**, la cual tiene como actividad económica la distribución de productos de consumo en los departamentos Huila, Tolima y Putumayo. Se realizarán las entrevistas basadas en los instrumentos del modelo referencial para luego procesar los datos y poder analizar el nivel de cumplimiento de la empresa.

OBJETIVOS

General

Aplicar los trece elementos del Modelo Referencial en Logística a una empresa escogida.

Específicos

- Realizar entrevistas a directivos de la empresa, ejecutivos y especialistas que laboran en el área de logística y ejecutivos y especialistas de otras áreas que trabajan en estrecha relación con el área de logística.
- Procesar los datos con bases estadísticas que permitan lograr un sólo resultado.
- Generar una síntesis que permita visualizar el nivel de cumplimiento general del Modelo.

Breve reseña de la empresa

VENTAS NEIVA LTDA

Es una empresa comercializadora con amplia experiencia en los mercados de distribución de productos de consumo en los departamentos de Huila, Tolima y Putumayo. Con altos estándares de servicio, exigentes normas de calidad y precios competitivos, buscando satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Mediante el mejoramiento continuo, el trabajo en equipo y el esfuerzo constante, VENTAS NEIVA LTDA, responde a su compromiso con los clientes, socios, empleados y sociedad en general.

La empresa **Ventas Neiva Ltda.** Se encuentra ubicada en la localidad de NEIVA, en el departamento de HUILA como sede principal, su domicilio social es CALLE 2A No. 2-40. Es una SOCIEDAD LIMITADA y su principal actividad es "**Comercio al por menor en establecimientos no especializados con surtido compuesto principalmente por alimentos bebidas o tabaco**".

Denominación: VENTAS NEIVA LTDA

Dirección Actual: CALLE 2ª No. 2 - 40

Departamento: HUILA

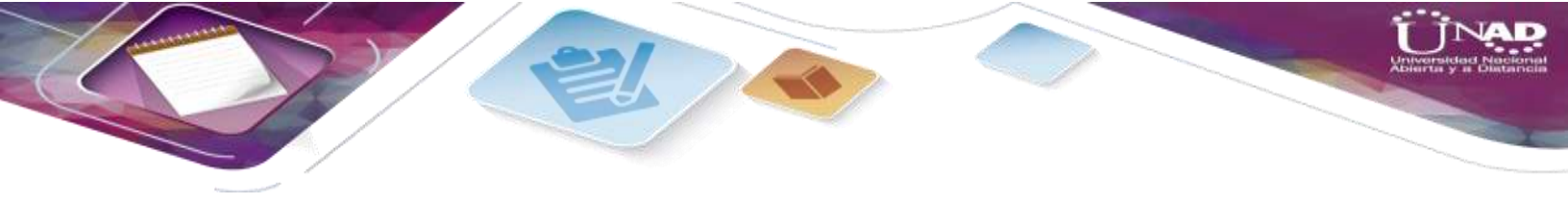
Teléfono: (57) (8) 721630

Forma Jurídica: SOCIEDAD LIMITADA

Nit: 891102601

Actividad CIIU: G4711 - COMERCIO AL POR MENOR EN ESTABLECIMIENTOS NO ESPECIALIZADOS CON SURTIDO COMPUESTO PRINCIPALMENTE POR ALIMENTOS BEBIDAS O TABACO

Fecha Constitución:08/09/1982



VENTAS NEIVA LTDA, cuenta con más de 30 años de experiencia y el respaldo de la sociedad de comerciantes del Huila, hemos apoyado la labor de nuestros clientes ofreciendo un amplio portafolio de productos y servicios. Trabajamos día a día en busca de nuevas alternativas, que hagan más fácil y efectiva la adquisición de los diferentes productos de consumo.

MISION

Somos una empresa distribuidora de productos de consumo con amplia experiencia en los mercados, buscamos satisfacer las necesidades de nuestros clientes, y aportar al crecimiento económico de la región.

VISION

En el año 2022, ser una empresa líder y referente a nivel nacional, siendo una de las más grandes distribuidoras de productos de consumo de óptima calidad y a precios competitivos, generando el mejor ejemplo de eficiencia y servicio.

INFORME VENTAS NEIVA

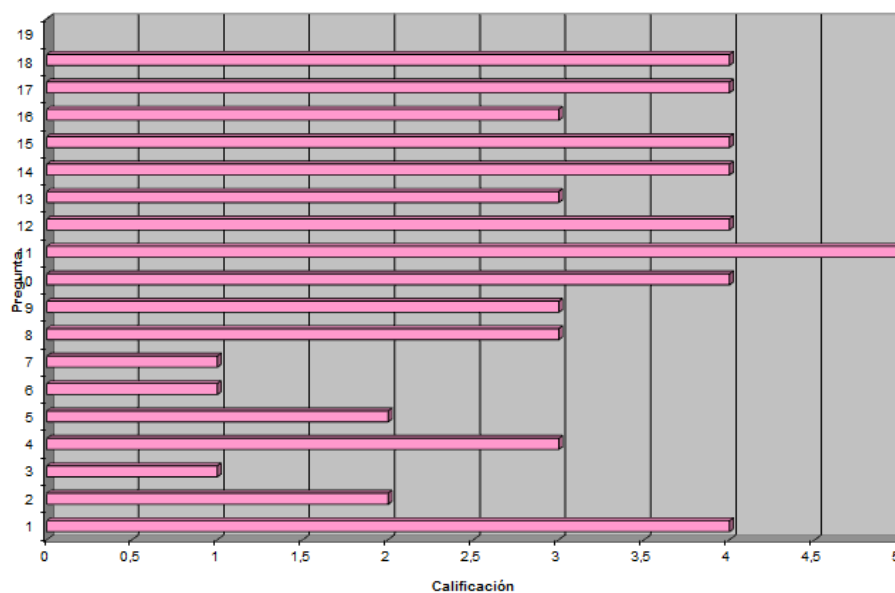
MODELO REFERENCIAL Vs. EMPRESA

ELEMENTO DEL MODELO	CALIFICACION	MINIMA	MAXIMA	MEDIA	DES.ESTANDAR	OBSERVACION
CONCEPTO LOGISTICO	3	1,00	5,00	3,28	1,27	Debilidad
ORGANIZACION Y GESTION LOGISTICA	3	1,00	5,00	3,16	1,54	Debilidad
TECNOLOGIA DE MANIPULACION	2	1,00	4,00	2,43	1,13	Debilidad
TECNOLOGIA DE ALMACENAJE	4	1,00	5,00	3,56	1,25	Fortaleza
TECNOLOGIA DE TRANSPORTE INTERNO	4	1,00	5,00	3,56	1,36	Fortaleza
TECNOLOGIA DE TRANSPORTE EXTERNO	3	1,00	5,00	3,22	1,31	Debilidad
TECNOLOGIA DE INFORMACION	3	2,00	4,00	3,17	0,75	Debilidad
TECNOLOGIA DE SOFTWARE	4	2,00	5,00	3,64	1,12	Fortaleza
TALENTO HUMANO	3	1,00	5,00	3,44	1,34	Fortaleza
INTEGRACION DEL SUPPLY CHAIN	3	2,00	5,00	4,09	0,85	Fortaleza
BARRERAS DEL ENTORNO	3	2,00	3,00	2,50	0,71	Debilidad
MEDIDA DEL DESEMPEÑO LOGISTICO	1	2,00	3,00	2,50	0,58	Debilidad
LOGISTICA REVERSA	1	1,00	4,00	2,00	1,10	Debilidad
Calificación Final Vs. Modelo	2,85	1,00	5,00	3,36	1,27	

Para ver Gráfico del Elemento haga Clic en el Elemento

Para ver Detalle de la Calificación Haga Clic en la Calificación

1. CONCEPTO LOGISTICO



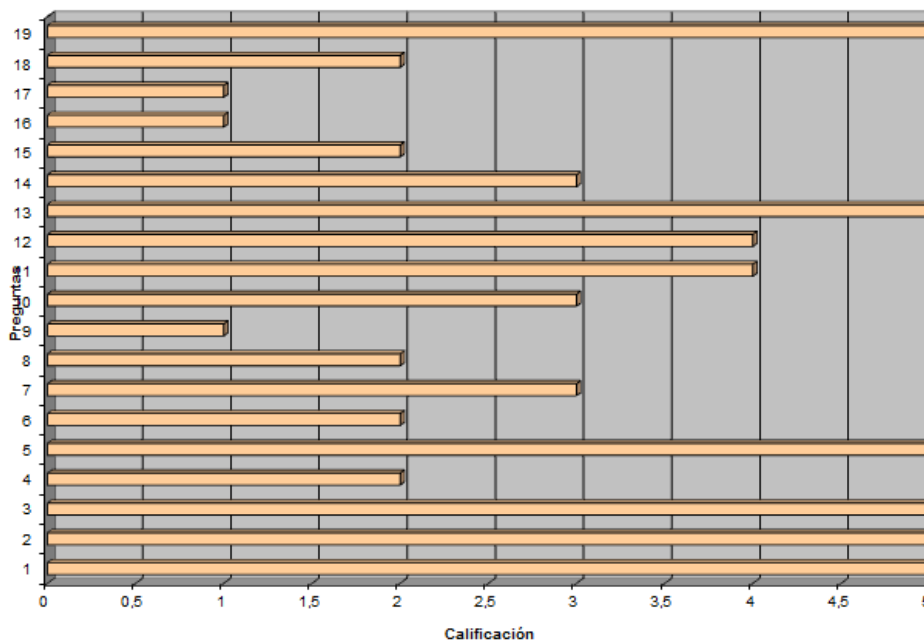
De acuerdo a la pregunta que nos habla de los Requisitos de calidad de procesos Logísticos, podemos evidenciar que en la empresa VENTAS NEIVA LTDA no cuenta con procesos definidos y con requisitos de calidad documentados por lo que genera una debilidad en este indicador.

También logramos evidenciar que la empresa no cuenta con la claridad sobre la importancia de la logística en todo el proceso de la empresa. Es importante que la empresa asuma el proceso logístico como clave dentro del desarrollo operativo y de flujo de tareas de la empresa para lograr mejorar los resultados respecto a oportunidad en entrega del producto final. Como fortaleza encontramos que la gerencia y subordinados cuentan con metas claras en servicio al cliente y costos logísticos, lo cual ayuda al direccionamiento de la empresa.

La empresa ha identificado que la necesidad de los procesos logísticos para el desarrollo del objeto social de la empresa, sin embargo existen debilidades respecto al impacto del concepto aplicado en la modernidad, falta pasar de la teoría a práctica y establecer la importancia en la construcción de un Supply Chain que le permita ser competitiva.

2. GESTION LOGISTICA

Organización y Gestión Logística



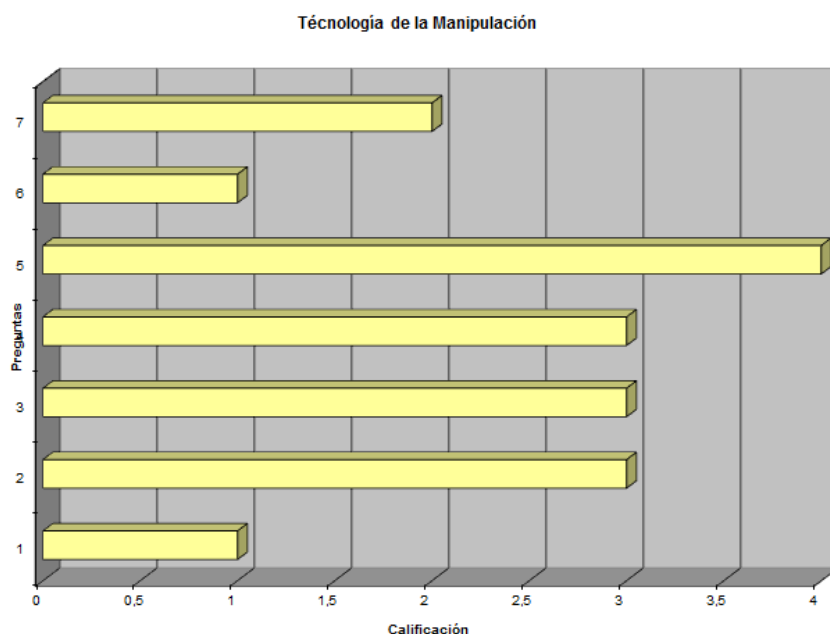
Lo que podemos evidenciar en la gráfica es que los servicios logísticos que tiene la empresa están administrados centralmente, lo que ocasiona una debilidad, puesto que al no existir la autonomía para la toma de decisiones en los mandos medios dilata y crea retardos en los diferentes procesos logísticos como en las entregas de pedidos, o en la recepción y almacenaje de la mercancía.

La empresa no ha establecido políticas formales de capacitación al personal de logística, esta falencia puede llegar a ocasionar obsolescencia para el personal en el desarrollo de estrategias que generen eficiencia en el desarrollo de las tareas logísticas que desarrolla la empresa.

Como una de las fortalezas en la gestión logística de la Empresa, encontramos un alto nivel de integración con clientes y proveedores, lo que permite conocer ampliamente las necesidades del cliente y a su vez conocer quien nos puede proveer los productos o materia prima para cubrir las necesidades del mercado.

Una ventaja muy significativa es la integración que se tiene con los miembros del Supply Chain, los clientes y los proveedores son un factor muy importante en el desarrollo del Supply Chain dentro de una empresa u organización. En este sentido podemos establecer que este aspecto genera confianza para la implementación de mejoras que permitan una adecuada gestión logística.

3. TECNOLOGIA DE LA MANIPULACION



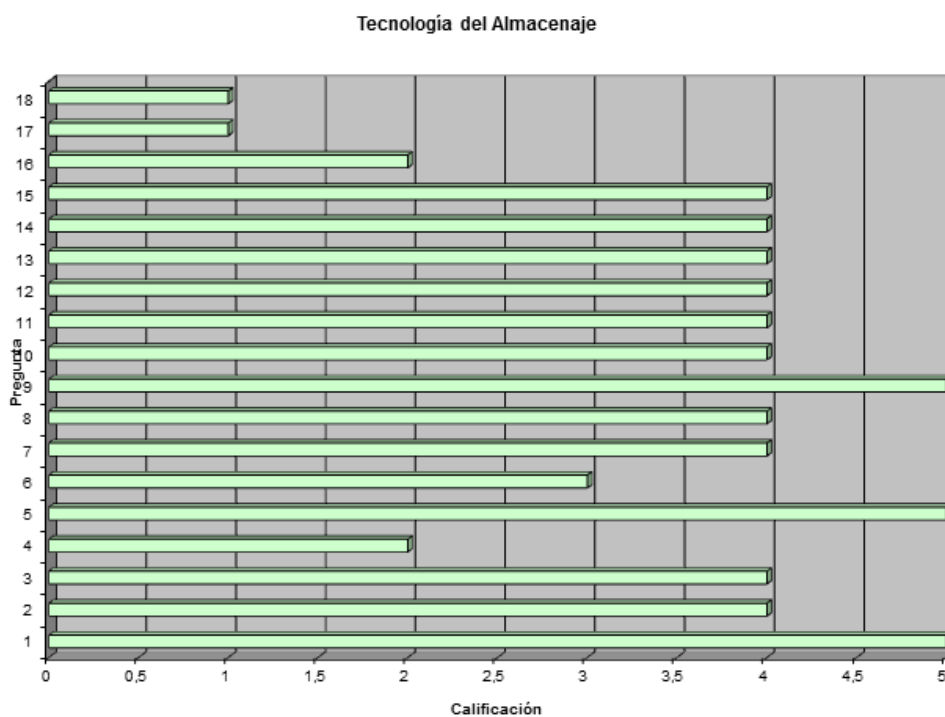
VENTAS NEIVA LTDA cuenta con personal idóneo para el debido desarrollo de las actividades de operación en cada uno de los procesos, lo cual podríamos definir como una fortaleza dentro del indicador de tecnología de la manipulación, sin embargo sino se capacita constantemente al personal, con el pasar del tiempo podríamos tener una gran debilidad, puesto que el mercado es cambiante y debemos estar a la vanguardia para poder ser competitivos y eficientes, y esto lo podemos evidenciar claramente en los resultados de esta gráfica.

Como otra debilidad también encontramos que las operaciones de carga y descarga se realizan de forma muy tradicional (manual) lo cual genera más riesgos para el personal y para la manipulación y conservación de la mercancía,

aunque hay muchos procesos mecanizados, la empresa podría fortalecer este indicador y mejorar aún más.

También como se manifestaba en el punto anterior es indispensable el desarrollo de proceso de capacitación en torno a las actividades que desarrolla cada funcionario en su proceso. Para el personal referente al proceso de carga y descarga no existe capacitación referente y el desarrollo de las mismas puede generar mejoras en los indicadores de eficiencia y evitar accidentes de trabajo.

4. TECNOLOGIA DEL ALMACENAJE



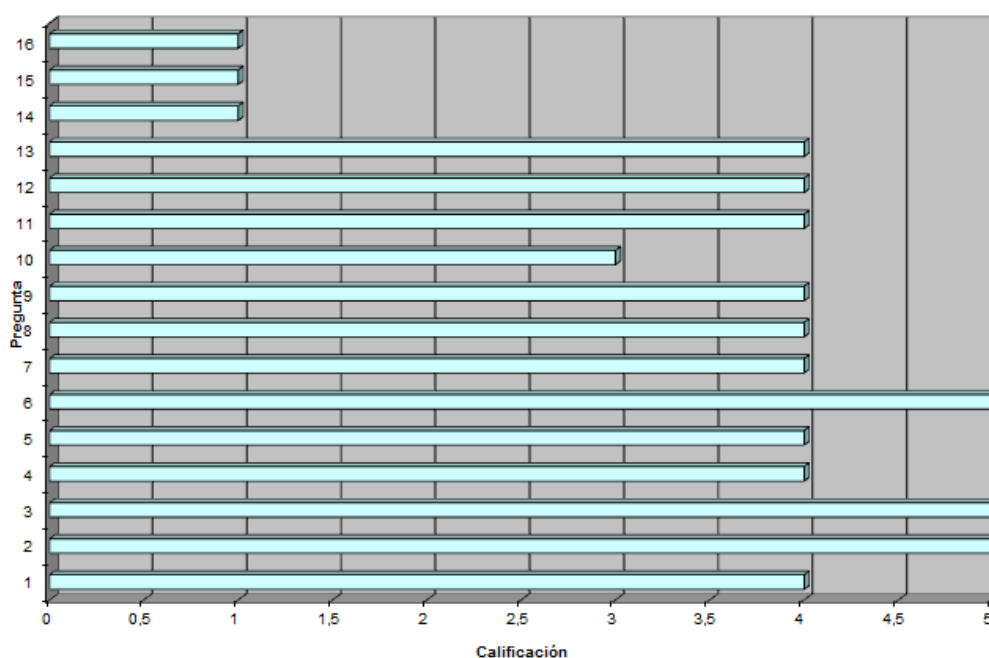
La tecnología de almacenaje de la empresa tiene una calificación de 4, y se encuentra catalogada como fortaleza dentro de los procesos de la compañía. Una de las características que lo destacan es el sistema de identificación de las cargas, el cual se hace con apoyo de la tecnología de información, además el área de los almacenes del Supply Chain se utiliza a su máxima capacidad.

Como debilidad encontramos que en VENTAS NEIVA LTDA no existe un programa formal de capacitación para el personal, situación que pone en

desventaja a la compañía con las demás empresas puesto que sus procesos se vuelven lentos y menos eficientes. Adicional también evidenciamos que la actividad de almacenaje se administra totalmente centralizada, situación que genera retardos y cuellos de botellas en los procedimientos, puesto que las decisiones se toman directamente de la gerencia y no hay empoderamiento en los mandos medios.

5. TECNOLOGIA TRANSPORTE INTERNO

Tecnología Transporte Interno

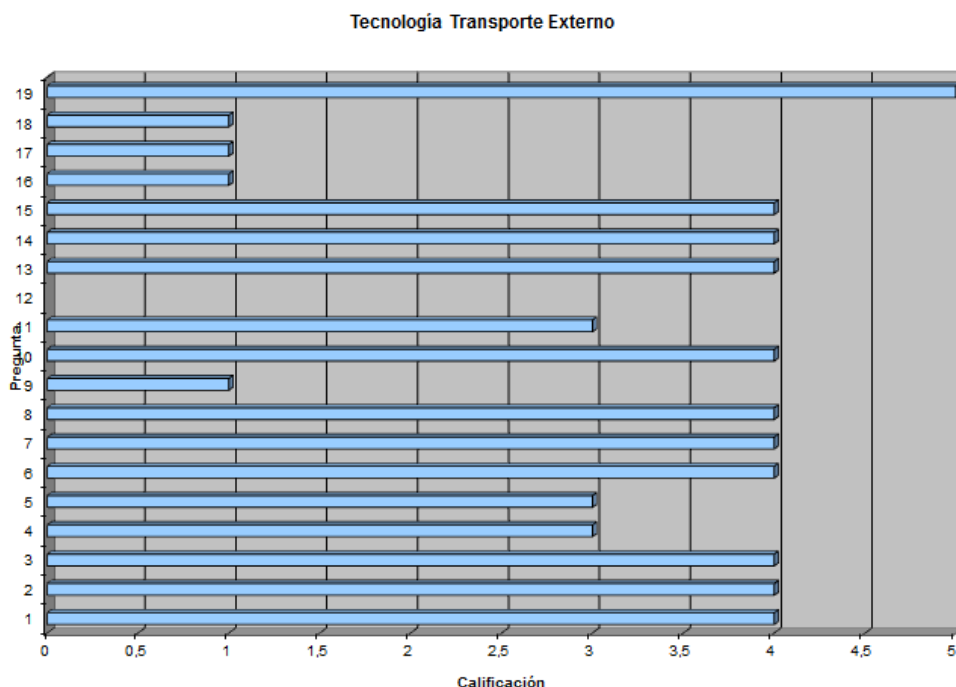


La tecnología de transporte interna de VENTAS NEIVA LTDA es una fortaleza para la empresa, debido a que los medios de transporte interno están en buen estado técnico y con alto grado de fiabilidad, adicional la identificación de todas las cargas se hace empleando la tecnología de código de barras, proceso que da seguridad a los clientes, y a la empresa directamente, mitigando riesgos de pérdidas de productos.

En este aspecto resaltamos que la empresa continua fallando en los procesos de capacitación para las personas responsables del transporte interno de la empresa,

debemos recordar que un adecuado mecanismo de capacitación para el personal genera un desarrollo continuo de las habilidades de las personas y que en este sentido es necesario que dentro de los procesos se establezcan programas de capacitación que permitan mejorar, o establecer nuevos procedimientos enfocados en mejorar la eficiencia.

6. TECNOLOGIA TRANSPORTE EXTERNO



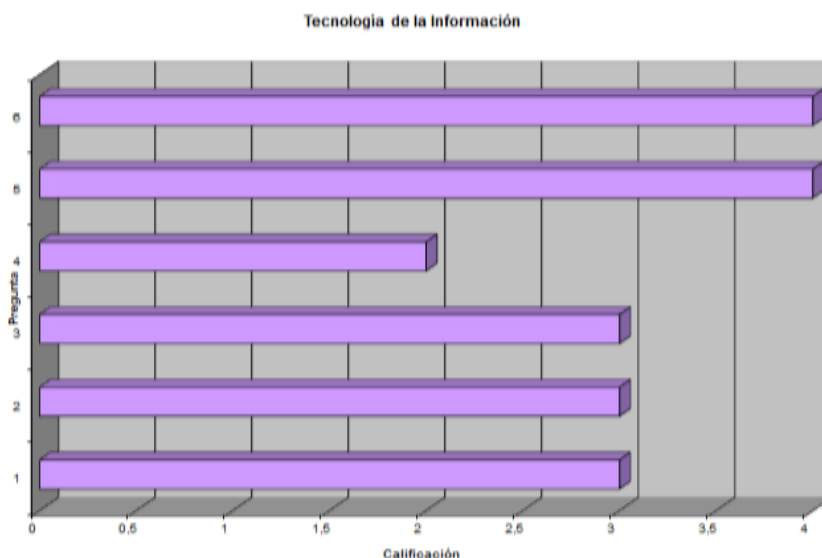
Una vez establecidos los resultados de la entrevista se logra evidenciar que se da uso del transporte se realiza de forma autónoma dentro de la empresa brindando una articulación entre diferentes modos de **transporte**, a fin de realizar más rápida y eficazmente las operaciones de trasbordo de materiales y mercancías (incluyendo contenedores, pallets o artículos similares utilizados para consolidación de cargas).

Dentro de las debilidades que encontramos está el hecho de utilizar a terceros para lograr satisfacer la demanda, en este sentido se deben mejorar los análisis de pronósticos y evaluar de acuerdo a las temporadas o periodos del año la cantidad de productos necesarios que se deben disponer para la venta. De igual

manera se deben establecer estrategias de mantenimiento de los inventarios enfocadas a mantener los stocks necesarios para lograr satisfacer la demanda.

Se evidencia una calificación baja en las preguntas 18, 17,16 y 9. Se establecen que el personal externo de transporte no cuenta con un programa de capacitación y apoyo basados en la seguridad y responsabilidad al volante, también se puede evidenciar que no cuenta con plan de rutas combinadas esto se puede mejorar con una mejor programación logística de transporte y capacitación continua de mejoramiento de movilización.

7. TECNOLOGIA DE LA INFORMACION



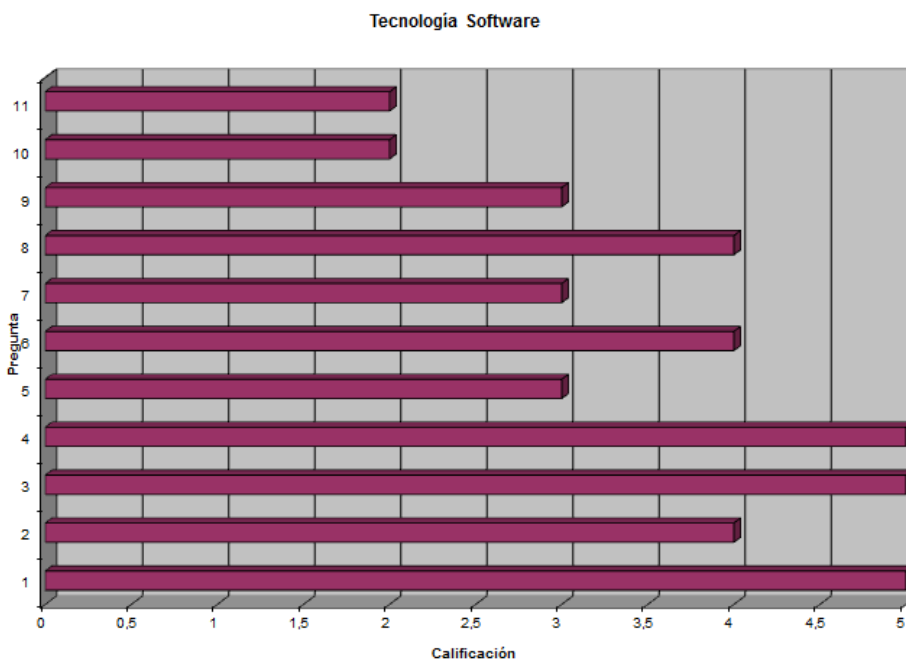
En la entrevista realizada a la empresa ventas Neiva se pudo evidenciar que cuenta con una excelente habilidad para toma de decisiones, es compartida por toda la gerencia de la empresa donde permite la integración de toda el área logística, apoyando con distintos medios tecnológicos para una mayor gestión en la información y toma de decisiones.

Donde se optimizan recursos y se monitorea el servicio al cliente para garantizar que el producto sea entregado sin errores y a tiempo.

Haciéndose de esta manera más ágil y a su vez practicas las gestiones que existen entre recibir una orden y realizar la entrega del producto.

Dentro de la evaluación también se evidencio que existen limitantes para compartir la información entre los miembros del Supply Chain, en este sentido se deben mejorar los procesos de integración entre los miembros y los procesos de comunicación para una mejor toma de decisiones respecto a los resultados que se tienen hoy en día.

8. TECNOLOGIA SOFTWARE

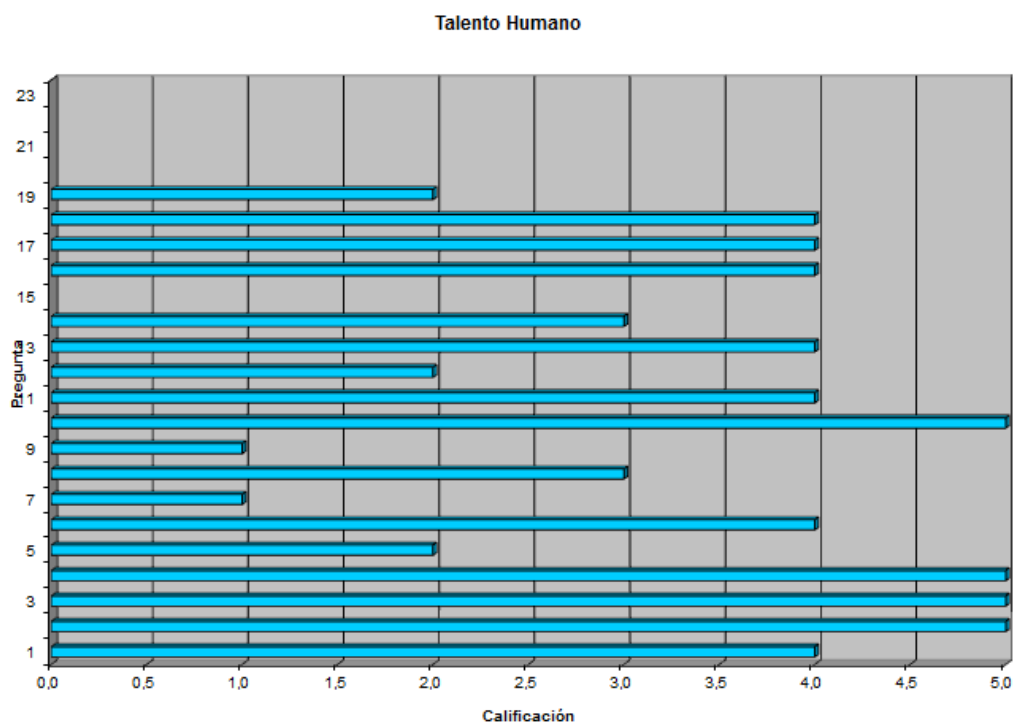


Es importante destacar la utilización de soluciones estándar que permiten el comercio con clientes, mediante la implementación de páginas amigables y con información concisa y que permite un buen comercio electrónico.

Evidenciamos una calificación media en las preguntas 11 y 10, es importante que se establezcan estos puntos en la empresa ya que permite obtener una mayor planificación de la producción anticipada, tratándose de establecer qué se quiere hacer en el futuro y con qué materiales se cuenta.

Enfocándose en la búsqueda de más objetivos, sensibles y disciplinados a determinar los requerimientos de materiales de la empresa.

9. TALENTO HUMANO

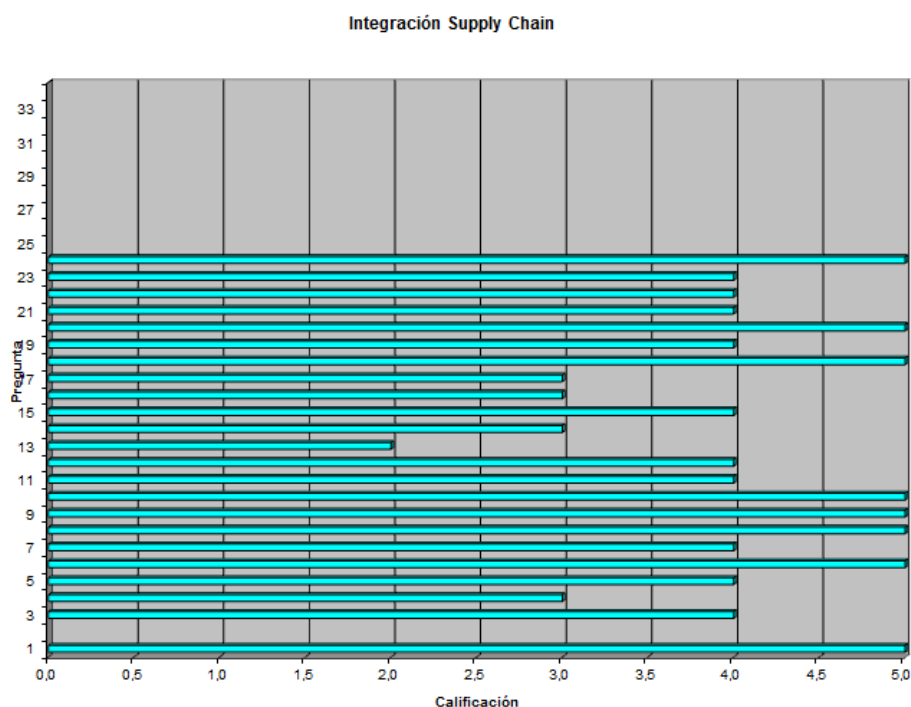


Respecto a la rotación del personal en el área logística se puede evidenciar que es mínima logrando una adecuada estabilidad en el desarrollo del sistema

Cuentan con la cantidad suficiente de personal para el mejor desarrollo del sistema logístico que maneja la empresa, a pesar de que el personal ejecutivo y técnico tienen una muy baja formación profesional, esto no ha sido impedimento para su excelente gestión logística en la compañía ya que los gerentes cuentan con una formación muy importante que aporta mucho conocimiento.

Se concluye que para contribuir a una mayor satisfacción para usuarios finales. Es uno de los retos más grandes que tiene la gestión logística es el reclutamiento de personal capacitado para dirigir dicho departamento que resulta en la mayoría de las veces crítico para cualquier empresa.

10. INTEGRACION SUPPLY CHAIN



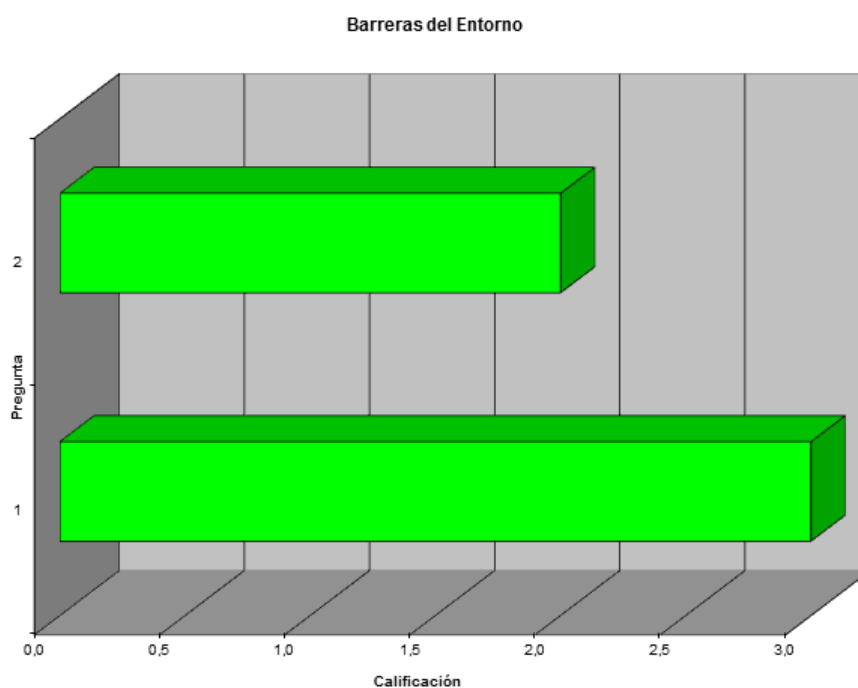
Se cuenta con un alto nivel de personal con la capacidad de mantener un estrecho contacto con sus clientes. Este hecho tiene que ver con tres aspectos:

- Los altos niveles de reconocimiento de la marca.
- Los esfuerzos que ha realizado el ingenio en crear el apego del cliente generando una relación de confianza y satisfacción.
- La efectiva distribución del producto a los clientes.

Uno de los objetivos primordiales es obtener una ventaja competitiva y propiciar más valor a sus clientes a través de la mejora continua de sus capacidades de logística, busca definir el modelo de logística correcto, desarrollar puntos de

referencia globales con estándares de medición comunes, identificar las mejores prácticas para replicarlas en donde sean aplicables y fomentar una cultura global de colaboración e intercambio de mejores prácticas.

11. BARRERAS DEL ENTORNO

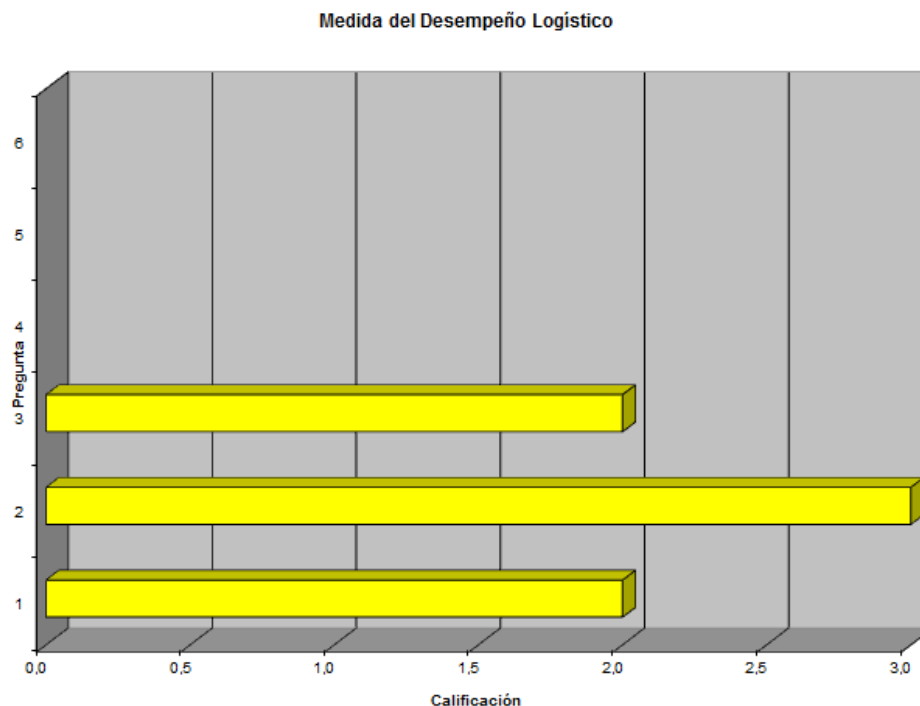


Podemos concluir que la empresa en efecto encamina su plan estratégico para eliminar o ayudar la influencia de dichas barreras sobre sus provechos de forma tal, de poder dar respuestas y ventajas competitivas y alcanzar el rendimiento de la logística y de la compañía en general.

El macro ambiente es una de los factores que las empresas deben de controlar por medio de estrategias y tácticas, enfocadas a contrarrestar estas variables no controladas por la empresa.

De esta manera se logra establecer que la prosperidad de la empresa está estrechamente vinculada con la prosperidad de los grupos de interés. Ésta es una filosofía que sustenta la visión de la empresa.

12. DESEMPEÑO LOGISTICO

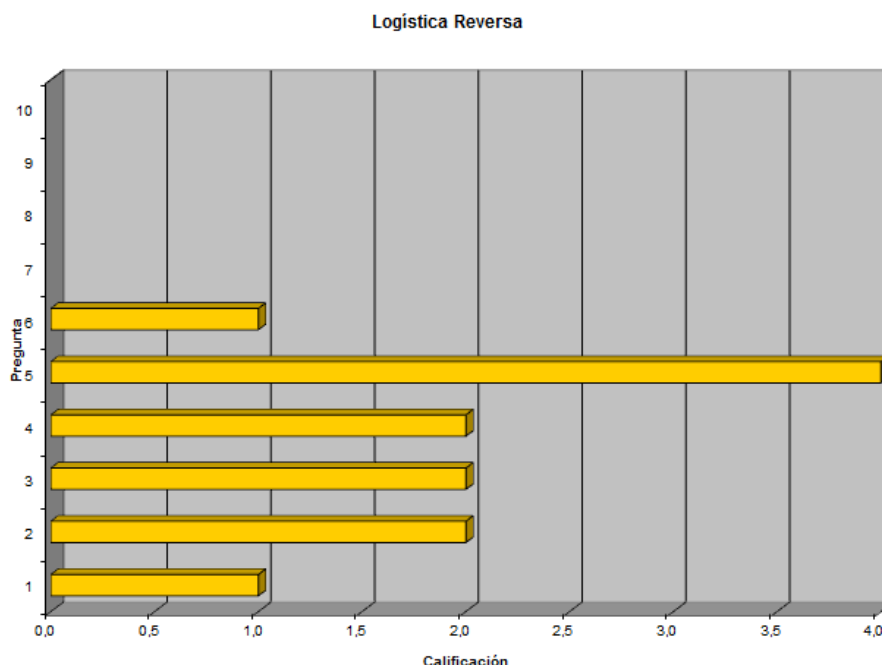


La empresa Ventas Neiva será la encargada de gestionar, subcontratar o externalizar todo el conjunto de actividades que engloban la logística. Ello incluye la organización y gestión de todas aquellas actividades dirigidas a obtener, trasladar y almacenar materiales y productos desde su adquisición a proveedores, hasta su posterior distribución a clientes y consumidores (incluyendo el proceso de compras, la gestión de inventarios, el transporte, el servicio al cliente, el almacenamiento o el tratamiento de mercancías).

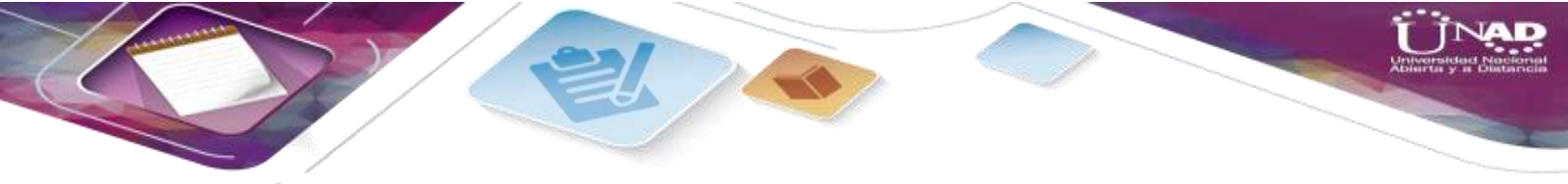
Dentro de la medición del desempeño logístico existen debilidades pues se desconoce la percepción del cliente respecto al desarrollo de la logística. Para la empresa debe ser indispensable la evaluación que realiza el cliente respecto a las condiciones de entrega del pedido así como un análisis adecuado respecto al servicio prestado en la entrega del producto final.

La empresa carece de instrumentos de medición que permitan conocer el nivel de cumplimiento con el cual se está entregando el producto final cliente. Es un aspecto que debe ser necesario con el objetivo de lograr procesos de mejoramiento continuo, y a su vez estos orientados a construir un Supply Chain más fuerte.

13. LOGISTICA REVERSA



Por estas razones la empresa ventas Neiva se esfuerza por minimizar los impactos ambientales. La optimización continua en el uso del agua para riego, la regulación y las alternativas a las quemadas de caña, el control biológico de plagas, variedades resistentes, el manejo racional de los agroquímicos, que incluye la aplicación de maduradores y fertilizantes, la optimización en los consumos de agua en fábrica, el control de las emisiones atmosféricas de las chimeneas y utilización de subproductos; son algunas actividades realizadas por el sector. Otro ámbito de trabajo importante es lo relacionado con la conservación de las fuentes de aguas o cuencas hidrográficas, donde se trabaja en la participación comunitaria, la educación ambiental y los sistemas de producción sostenibles.



Con respecto a la logística en reversa la empresa debe reforzar el proceso de planeación respecto a este ítems de la cadena de suministros, teniendo en cuenta que la logística en reversa se enfoca en el retorno de la mercancía así como en el control de envases, residuos y otros elementos derivados de los procesos que desarrolla la empresa así como la gestión de las devoluciones generadas por los clientes es necesario que la empresa establezca planes específicos para cada línea de logística en reversa estableciendo los parámetros de gestión sobre cada una de acuerdo a la especialidad y especificidad que requiere cada una.

La logística en reversa es un aspecto que contribuye al control en la organización y por ello exige de una planeación adecuada.

CONCLUSIONES

- ❖ Mediante implementación del SUPPLY CHAIN, se logra identificar en esta fase del trabajo a sus integrantes, así como cada proceso los cuales se deben vincular entre sí.
- ❖ Se logró identificar y clasificar cada uno de los miembros que hacen parte del proceso.
- ❖ Logramos identificar que es fuerte en los extremos, es decir en la parte inicia (abastecimiento) y al final (consumidor), en pocas palabras podemos definir qué Ventas Neiva Ltda. Se encuentra en un punto de equilibrio entre los proveedores y clientes, permitiendo de esta manera el posicionamiento de su producto en el mercado nacional.
- ❖ Se ha logrado identificar y aplicar las diferentes estrategias que se pueden ser desarrolladas dentro de una industria en relación con su organización, inventarios, costos, procesos del producto, estrategias de distribución, atención al cliente, etc. Que buscan el posicionamiento y competencia dentro del mercado en el que se encuentre inmersa.
- ❖ Es importante destacar que para proveedor, productor y distribuidor ya sea de bienes o servicios es importante encontrarse eslabonados con el objetivo de generar intercambios materiales e informáticos en el proceso logístico, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega de productos terminados al usuario final.

BIBLIOGRAFÍA

- *Benjamín p, Hoyos; conferencia diplomado de profundización suply chain magnament y logística; Extraído de ;http://conferencia2.unad.edu.co/p3aqxsn6wif/?launcher=false&fcsContent=true&pbMode=normal*
- Bowersox, D. (2007). Administración y Logística en la Cadena de Suministros. McGraw-Hill. Recuperado de:<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2053/?il=273>
- Pau, I. C. J., & Navascués, Y. G. R. D. (2001). Manual de logística integral. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10246552>
- *Feres E; sahid C; bogota mayo de 2007; Centro de investigaciones y asistencia técnica internacional ;Modelo referencial en logística*