

LOGÍSTICA

July Mariana Diaz¹, Enoc Elias Hernandez², Jaime Humberto Vargas³, Cleidy Johana Guerrero⁴, Mauricio Gomez⁵
Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), Colombia, ¹marianita626_@hotmail.com, ²enoc158602@gmail.com,
³jvargasparedes@yahoo.es, ⁴cleijag87@hotmail.com, ⁵maugom1@hotmail.com

Resumen– la logística le permite a las empresas gestionar actividades de la cadena de abastecimiento, convirtiéndose en una herramienta indispensable para llevar a cabo la organización de los procesos de planeación, implementación, control efectivo y eficiente del flujo de aprovisionamiento, almacenamiento, transporte y distribución de bienes, servicios e información. En la actualidad la competitividad juega un papel importante en las organizaciones e impulsa a las empresas a generar actividades logísticas con el fin de satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes, enlazando las relaciones de mercado y producción, aumentando la eficiencia y rentabilidad de las organizaciones desde el punto de origen hasta su consumo.

Palabras clave: Logística, Abastecimiento, Gestión, Transporte, Almacenamiento.

Abstract– logistics allows companies to manage the activities of the supply chain, becoming an indispensable tool to carry out the organization of the planning, implementation, effective and efficient control of the flow of supply, storage, transport and distribution of goods, services and information. Currently, competition plays an important role in organizations and encourages companies to generate logistics activities in order to meet the needs and requirements of customers, link market relationships and production, increase the efficiency and profitability of organizations from the point of origin to its consumption.

Keywords: Logistics, Supply, Management, Transportation, Storage.

I. INTRODUCTION

Durante las últimas décadas la logística ha ido evolucionando constantemente desde el concepto de distribución entendido como el sistema de comercialización de la empresa, hasta convertirse en una herramienta clave en la economía actual.

Hoy en día la logística está conformada por un conjunto de actividades de aprovisionamiento y distribución encaminadas al perfeccionamiento de los sistemas y por tanto la optimización del tiempo oportuno al menor coste posible facilitando la captación de mercado, sincronizando las diferentes áreas generando la creación de estructuras rentable de coste-beneficio.

La logística en las organizaciones ha enfatizado en la importancia de mejorar el servicio a un cliente, su atención y satisfacción, por medio de la realización del análisis del mercado y distribución, generando alta eficiencia en la

producción, reducción de stocks o inventarios e integrando los sistemas de información para generar una gestión exhaustiva que le permita a la organización mantener sincronizados proveedores y clientes en tiempo real, como clave para la planificación interna y externa de la empresa, considerando las actividades y procesos necesarios para la administración estratégica del flujo y almacenamiento de materias primas y componentes, existencias en proceso y productos terminados; de tal manera, que éstos estén en la cantidad adecuada, en el lugar correcto y en el momento apropiado con el menor costo.

II. GESTIÓN DE APROVISIONAMIENTO

La logística es un elemento estratégico en la consecución y posicionamiento en el mercado, la gestión de aprovisionamiento cumple un papel importante en la logística ya que se encarga de controlar los suministros para satisfacer las necesidades operativas que comprenden el periodo que va desde la compra de materias primas al menor costo posible para obtener una mayor rentabilidad hasta el producto terminado.

La gestión de aprovisionamiento en las empresas está relacionado con la disponibilidad de recursos, la logística y su distribución estas son indispensables para la eficiencia y rentabilidad de la empresa, las existencias son muy importantes para llevar a cabo este proceso y debe asegurarse de que exista la suficiente cantidad de materias y productos en stock, para satisfacer las necesidades de los clientes.

Aspectos a considerar:

- Selección de proveedores atendiendo a criterios imprescindibles como la calidad, el precio o el plazo de entrega.
- Almacenes disponibles para guardar las existencias
- Realizar una adecuada gestión de inventarios para llevar un control de existencias y determinar el ritmo de pedidos.

III. GESTIÓN DE EXISTENCIAS

La gestión de existencias cumple un papel fundamental en las organizaciones ya que se encarga de garantizar que los pedidos realizados por los clientes lleguen en el tiempo, forma y cantidad esperada además de mantener el equilibrio entre costos y beneficios.

La función de las existencias es regular la cadena logística, con el fin de mantener un flujo de materiales continuo, existen varios tipos de existencias que varían de acuerdo a la función que desempeñan en la empresa.

Existencias de seguridad o de protección

Las existencias de seguridad le permiten a las organizaciones tener una protección frente a la incertidumbre de la demanda y del plazo de entrega del pedido. Estos inventarios son definidos como acumulación de materiales en un volumen superior al necesario con el fin de hacer frente a una fuerte demanda inesperada.

Existencias medias

Las existencias medias le permiten al almacén determinar un plazo de aprovisionamiento medio entre un máximo que son las entradas de un pedido al almacén y un mínimo que son el volumen de las existencias en almacén antes de llegar un nuevo pedido.

Existencias de anticipación

Estas existencias son estacionales o periódicas, ya que materias primas se obtiene en el momento que están disponibles o en el que su precio es más bajo, para utilizarse en situaciones, cuando el aprovisionamiento es más costoso.

Existencias sobrantes

Son aquellos artículos sobrantes que están en buen estado pero no son necesarios para empresa, y que deben salir del almacén utilizándolo, devolviéndolo al proveedor o tirándolo.

Existencias activas

Estas existencias son normales de trabajo para la empresa lanzando una orden de pedido de un tamaño superior a las necesidades del momento, las existencias son consumidas a lo largo del tiempo, abastecen la demanda de la empresa en situación normal de funcionamiento y son cíclicas.

IV. GESTIÓN DE ALMACENES

La gestión de almacenes es una de las actividades más importantes para el funcionamiento de una organización ya que optimiza el área de logística por medio del abastecimiento y distribución física, que va desde la recepción, el almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material – materias primas, así como el tratamiento e información de los datos generados, garantizando el suministro continuo y oportuno de

los materiales y medios de producción requeridos para asegurar los servicios de forma ininterrumpida y rítmica.

Funciones del Almacén

- Recepción de Materiales.
- Registro de entradas y salidas del Almacén.
- Almacenamiento de materiales.
- Mantenimiento de materiales y de almacén.
- Despacho de materiales.
- Coordinación del almacén con los departamentos de control de inventarios y contabilidad.

V. GESTIÓN DE PEDIDOS Y DISTRIBUCIÓN

El sistema de gestión de pedido y distribución es una de las más importantes para las empresas ya que supone un punto de contacto con el cliente y la parte productiva de las compañías, en donde se debe tener un correcto y preciso conocimiento de los requerimientos del cliente respecto al producto, la cantidad, los plazos, la entrega y el precio. Igualmente asegurar plazos y entregas precisas, manteniendo informado al cliente a lo largo de la vida del pedido.

Por medio de la gestión de pedido y distribución se crea un valor para las organizaciones mediante:

- la reducción del tiempo de ciclos del pedido.
- Aplicando la segmentación de los clientes.
- Facilitando el desempeño enfocado en la demanda y gestión de la demanda.
- Efectuando el seguimiento del crédito.
- Utilizando “Vendor Managed Inventory” (VMI)

Además agrega valor al recoger datos de los clientes en tiempo real que pueden permitir a las empresas enfocar programas de promoción, fidelización y desarrollar una previsión de la demanda más precisa.

La gestión de pedido y distribución también nos permite y tan solo el cliente puede decir si el pedido fue perfecto teniendo en cuenta si él envió fue completo, a tiempo, sin deterioro ni daño físico y con la documentación completa y correcta.

VI. SERVICIO AL CLIENTE

Actualmente en Colombia la calidad de Servicio al cliente es menos que baja, para entender esto hay que partir diferencias entre servicio y atención al cliente puesto que existe una gran confusión entre estos dos términos. La atención al cliente tiene una relación con la armonía, comodidad y amabilidad y respeto con que te atienden para intentar brindar un servicio, por otra parte el servicio al cliente tiene que ver con el servicio como tal.

Hoy en día la logística colombiana en las grandes y medianas empresas se especializa en la buena atención al cliente pero en el mal servicio al mismo, para mayor comprensión podemos dar el ejemplo de las operadoras de internet o telefonía móvil, muchas veces llamas al reportar un fallo la persona que te atiende por lo general lo hace de manera amable y respetuosa, pero por lo general no soluciona tu queja o reclamo llamas porque no cuentas con el servicio y de la manera más amable te atienden te escuchan e inclusive te dan la razón pero al final de la llamada el problema nunca se solucionó .

Cuando una empresa brinda la atención al cliente con personal no calificado para solucionar los problemas que esté presente sobre un servicio específico brindado por la compañía esta busca intencionalmente proyectar un mal servicio al cliente esto con el fin de cobrar un servicio sin prestarlo y aumentar su rentabilidad, pues no todo el mundo conoce los mecanismos legales para terminar un contrato con cláusula de permanencia o alguna otra atadura.

Actualmente en nuestro país tienen mejor sistema de servicio al cliente las empresas pequeñas que las medianas o grandes, pues estas primeras están más interesadas en levantar su imagen y en crecer con nuevos clientes que en facturar cobros injustos por malos servicios o falta de los mimos.

En últimas palabras para dejar clara la diferencia entre servicio y atención al cliente, diríamos que en la empresa proveedora del agua potable de tu casa, la atención es como te atienden las personas que trabajan en dicha empresa y el servicio es la calidad del agua que recibes, la estabilidad y constancia de que la misma siembre esté disponible para su uso.

VII. LA LOGÍSTICA EN COLOMBIA

De acuerdo a los resultados del informe nacional de competitividad y en base al Índice de Desempeño Logístico del Banco Mundial, durante el período 2007- 2016 Colombia avanzó tres posiciones en América Latina, pasando del puesto 15 al 12 entre 18 países, sin embargo se considera que el desempeño logístico en Colombia es bastante bajo con

respecto América Latina y de los países de la OCDE, esto se debe a varios factores críticos los cuales son:

- ✓ Deficiencias en la calidad de la infraestructura
- ✓ Problemas de eficiencia y eficacia en las aduanas
- ✓ Dificultades para contratar envíos a precios competitivos
- ✓ Falta de seguimiento y localización de las mercancías
- ✓ Escasa competencia y calidad de los servicios logísticos.

Los costos logísticos juegan papel fundamental en la competitividad del país, de acuerdo al Departamento Nacional de Planeación (DNP), y los resultados arrojados por la Encuesta Nacional Logística, las principales barreras que impactan la logística son:

- ✓ Mal estado de las vías
- ✓ Deficiencia en la movilidad en ciudades
- ✓ Falta de sistemas de información que estén alineados a sus procesos
- ✓ Falta de zonas adecuadas para el cargue y descargue en la ciudad y en regiones, la infraestructura vial, la congestión
- ✓ El nivel de innovación en las empresas del sector logístico es bajo, lo que se refleja en que solo el 37,5% de los empresarios cuenta con un operador para atender sus requerimientos de logística.
- ✓ Altos costos de transporte y la infraestructura (vial, de puertos y aeropuertos), con el 32,3 y el 21,1 por ciento
- ✓ El costo de la logística como porcentaje de las ventas de productos de las empresas es de 15 por ciento, siendo los rubros de transporte y almacenamiento los de mayor incidencia con el 57 por ciento del total.

Gráfico 1. Posición de Colombia en los principales rankings internacionales de competitividad, 2006-2016.



Fuente: WEF, Banco Mundial e IMD.

Cálculos: Consejo Privado de Competitividad

A partir de su desempeño en materia de logística comercial Colombia declino el resultado benchmarking en la medida entre 2016 y 2007.

Es evidente la brecha entre Colombia con los países comparados, a pesar de las cuantiosas inversiones en infraestructura que se están haciendo, estas aún no reflejan un impacto significativo para mejorar en su calidad en comparación frente a estos países, en aduanas ocupa el puesto 129 (su peor indicado) ha tenido una caída significativa debido al tema de personal y el escaso fortalecimiento del software con el cual se manejan las aduanas, lo que demuestra la necesidad de una regulación aduanera que aporte a la competitividad logística del país.

Se logra identificar que Colombia asciende 3 puestos quedando en el puesto 94, en comparación con el informe del 2014 el cual ocupó el lugar 97. También se ha evidenciado debilidad en aduana puntuación 2014 vs 2016 (2,59 vs 2,21); infraestructura (2,44 vs 2,43); un gran desbalance en envíos internacionales (2,72 vs 2,55); pero no todo el panorama es sombrío ya que se muestra con fortaleza en calidad y competencia logística, con un puntaje de (2,64 vs 2,67) y puntualidad con (2,85 vs 3,23), lo que se puede decir que fue el haz bajo la manga para ascender 3 puestos. Se evidencia el crecimiento y el fortalecimiento en Alemania como el país de mejor desempeño con puntaje de 4,23 y un porcentaje del 100 por ciento, por ser el más alto ejecutante. Es así como si Colombia quisiera estar al nivel de los germanos, tendría que duplicar su calificación actual, puesto que aparece con el 50 por ciento y 2,61 de puntaje. Comparando a Colombia con los demás países de América Latina, se encuentra alejado de Panamá, ya que es la región con mejor ranking, localizado en el puesto 40, con 3,34 y 72,5 como ejecutante

Cuadro 1. Evolución de Colombia y otros países de América Latina en el IGC, 2006 y 2016

| Los 10 países más competitivos en América Latina | | |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Puesto | Ranking en América Latina 2016-2017 | Ranking en América Latina 2006-2007 |
| 1 | Chile (33) | Chile (27) |
| 2 | Panamá (42) | México (52) |
| 3 | México (51) | El Salvador (53) |
| 4 | Costa Rica (54) | Panamá (60) |
| 5 | Colombia (61) | Colombia (63) |
| 6 | Perú (67) | Brasil (66) |
| 7 | Uruguay (73) | Costa Rica (68) |
| 8 | Guatemala (78) | Argentina (70) |
| 9 | Brasil (81) | Perú (78) |
| 10 | Honduras (88) | Uruguay (9) |

Fuente: WEF. Cálculos: Consejo Privado de Competitividad.

Uno de los problemas para Colombia es el aspecto aduanero, lo que no le permitió avanzar a una mejor posición frente al desempeño logístico, y en el que ha tenido que hacer un gran salto cualitativo en materia de aduanas debido a su atraso negativo con relación al tema personal y el escaso fortalecimiento del software además de la utilización de los mecanismos electrónicos de inspección, como los escáneres necesario para manejar las aduanas y por lo cual deberá transformarse sustancialmente, lo que obliga a expedir un nuevo régimen, en el que se cambiaron todas las normas aduaneras, buscando facilitar comercio y permita ser mucho más competitivos en cuanto a aduanas.

REFERENCES

- [1] Gestión de existencias. (2018, 24 de abril). *Wikipedia, La enciclopedia libre*. Fecha de consulta: 14:06, julio 8, 2018 desde https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Gesti%C3%B3n_de_existencias&oldid=107247268.
- [2] Departamento Nacional de Planeación. (2008). Conpes 3547: Política Nacional Logística. Recuperado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3547.pdf>
- [3] Consejo Privado de Competitividad. (2017). Informe Nacional de Competitividad. Recuperado de: https://compite.com.co/wp-content/uploads/2016/11/CPC_Libro_Web_2016-2017.pdf
- [4] Departamento Nacional de Planeación. (2015). Encuesta Nacional de Logística Resultados Nacionales 2015. Recuperado de: <https://onl.dnp.gov.co/es/Publicaciones/Paginas/Encuesta-Nacional-Log%C3%ADstica-2015.aspx>
- [5] Estudio de caracterización de la logística en Colombia. SENA 2014. Recuperado de <http://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/752>
- [6] Grupo del Banco Mundial. (2014). The Logistics Performance Index and Its Indicators 2014 [herramienta de benchmarking en línea]. Disponible en <http://lpi.worldbank.org/international>.
- [7] Bowersox, D. (2007). Administración y Logística en la Cadena de Suministros. McGraw-Hill. Recuperado de: <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2053/?il=273>