

FASE 10 APLICA LA HERRAMIENTA “MODELO REFERENCIAL EN LOGÍSTICA”, PARA CARACTERIZAR LA LOGÍSTICA EN UNA EMPRESA.

ESTUDIANTE

ELVER CABALLERO CANDELA CÓD.: 91.277.236

DILIA SUSANA TRECO SOTO CÓD: 37.577.762

NATHALIA RUEDA QUESADA COD: 37.555.612

LUISA FERNANDA CAMPOS DUARTE CÓD: 63.536.159

LIDIS JAEYI PARRA FIGUEROA CÓD: 36.294.036

TUTORA:

NUBIA STELLA SALAZAR

GRUPO:

207115_15

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y
LOGÍSTICA**

INGENIERÍA INDUSTRIAL

CEAD: BUCARAMANGA

2018

INTRODUCCIÓN

El Modelo Referencial de Logística recoge el concepto que podría aplicarse en un Supply Chain, con el propósito de incrementar su competitividad. No se trata, entonces, del “mejoramiento de la competitividad” de una empresa, sino de toda la red. (Red para un producto o una línea de productos, o para todo el negocio o empresa, en función del conocimiento del mercado, el desarrollo de capacidad de respuesta hacia el cliente, la capacidad cultural, y el estilo de liderazgo).

Por consiguiente, el Modelo Referencial recoge las tendencias internacionales en Logística, plasmadas en la literatura especializada, en encuentros científicos y técnicos, en visitas profesionales de los autores, en las experiencias conocidas por intermedio de investigaciones realizadas por el CIATI en Colombia, y en experiencias conocidas por intermedio de investigaciones realizadas en Norteamérica, Europa y Australia.

El desarrollo del presente trabajo, nos sugiere que el Modelo Referencial es en sí mismo una hipótesis de investigación sobre el estado de la Logística en una empresa o en un Supply Chain, y el resultado de su aplicación, no es otra cosa que la representación objetiva del Sistema Logístico de una empresa o en un Supply Chain, el cual se aplica a la empresa TELECSYS S.A.S. Es así como el Supply Chain management ha alcanzado un alto grado de popularidad dentro del mercado empresarial, lo que a su vez genera a un control en las competencias basadas en calidad y tiempo de cada organización.

A través del curso de profundización de Supply Chain Management y logística se logra realizar una investigación a la empresa TELECSYS S.A.S., describiendo su estructura organizacional donde tratamos en lo posible de conocer cada uno de sus productos y servicios prestados. Así mismo se realiza una entrevista y con base en los resultados se expone una propuesta de mejoramiento teniendo en cuenta los instrumentos de los modelos referenciales en logística, y con la aplicación de los conocimientos adquiridos durante el diplomado Supply Chain management, queda claro que el propósito es mostrar el perfil como futuros ingenieros industriales.

OBJETIVOS

GENERAL

Aplicar el modelo referencial en logística y realizar la caracterización de la logística de la empresa TELECSYS S.A.S, a la cual se le realiza la caracterización logística, tras la aplicación de la entrevista, que permitirá aplicar los trece elementos del Modelo Referencial en Logística, que hipotéticamente se encuentran presentes en una Red Adaptativa o Supply Chain.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar los trece elementos del Modelo Referencial en Logística, que se encuentran presentes en Supply Chain management y logística.
- Construir un conocimiento amplio y claro sobre Logística en el Supply Chain, 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.
- Elaborar un Artículo Científico, siguiendo la plantilla de la IEEE.

ANÁLISIS DE LA CARACTERIZACIÓN DE LOGÍSTICA PARA LA EMPRESA TELECSYS S.A.S

RESEÑA HISTORICA: la empresa inicia en 2013, previo se venía adelantando actividades desde el año 2009 como persona natural en cabeza del señor John Jairo Martínez Prince, por lo cual ya cuenta con más de 7 años de presencia y trayectoria en el mercado. Desde el comienzo de nuestras actividades nos especializamos en el mantenimiento preventivo y correctivo de sistemas de aires acondicionados, sistemas y telecomunicaciones. Hemos atendido importantes empresas locales y nacionales, en el transcurso de los años se han incorporado nuevos servicios como electrónica, electricidad, electromecánica y obras civiles con el objeto de proporcionar a nuestros clientes una solución integral a sus necesidades. Contamos con un excelente grupo humano el cual se capacita en forma permanente a fin de estar actualizado en los cambios que plantea el medio.

MISIÓN

TELECSYS S.A.S tiene como finalidad prestar un servicio de óptima en el suministro, instalación y mantenimiento de aires acondicionados y sistemas de calefacción, así como en instalaciones eléctricas y actividades de telecomunicaciones que represente una actividad rentable a nivel social, económico y profesional contando con la capacidad de llevar a cabo los procesos y etapas para la consecución de proyectos. Nuestro principal objetivo es satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y crear con ellos una óptima y duradera relación de servicios.

VISIÓN

TELECSYS S.A.S espera en el 2020 ser reconocida a nivel nacional como la firma líder en la construcción y mantenimiento de instalaciones eléctricas y actividades de comunicación, así como el suministro, instalación y mantenimiento de aires acondicionados y sistemas de calefacción basados en la experiencia, calidad y eficiencia que permiten crear relaciones duraderas con nuestros clientes pretensión que nos llevará a fortalecernos con el tiempo.

ORGANIGRAMA



OBJETIVOS

- Desarrollar actividades necesarias para garantizar el crecimiento de la organización mediante nuevos contratos y liderar el cumplimiento de los requisitos de los clientes empresarial y usuario.
- Cumplir con las expectativas y necesidades de nuestros clientes.
- Planear y ejecutar cada uno de los proyectos con calidad y cumplimiento teniendo en cuenta la seguridad de los trabajadores y partes interesadas.
- Mejorar continuamente el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo a fin de garantizar su eficacia.
- Implementar el ISGSST para la gestión de los riesgos laborales
- Cumplir con la legislación y normatividad vigente aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Mejorar las competencias de talento humano
- Garantizar la disponibilidad de proveedores confiables

1. CARACTERIZACIÓN

Elementos del modelo referencial

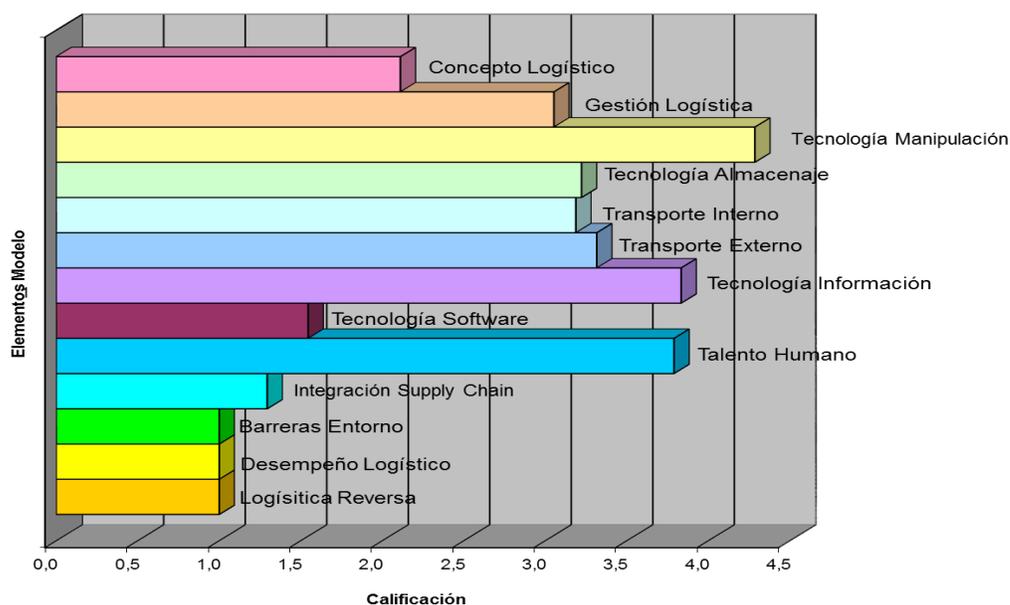
TELECSYS S.A.S MODELO REFERENCIAL Vs. EMPRESA

ELEMENTO DEL MODELO	CALIFICACION	MINIMA	MAXIMA	MEDIA	DES.ESTANDAR	OBSERVACION
CONCEPTO LOGISTICO	2	1,00	4,00	2,00	1,37	Debilidad
ORGANIZACION Y GESTION LOGISTICA	3	1,00	5,00	3,05	1,39	Fortaleza
TECNOLOGIA DE MANIPULACION	4	3,00	5,00	4,29	0,76	Fortaleza
TECNOLOGIA DE ALMACENAJE	3	1,00	5,00	3,22	1,35	Fortaleza
TECNOLOGIA DE TRANSPORTE INTERNO	3	1,00	5,00	3,19	1,33	Fortaleza
TECNOLOGIA DE TRANSPORTE EXTERNO	3	1,00	5,00	3,32	1,38	Fortaleza
TECNOLOGIA DE INFORMACION	4	3,00	5,00	3,83	0,75	Debilidad
TECNOLOGIA DE SOFTWARE	2	1,00	3,00	1,55	0,69	Debilidad
TALENTO HUMANO	4	1,00	4,00	3,13	0,76	Debilidad
INTEGRACION DEL SUPPLY CHAIN	1	1,00	3,00	1,29	0,68	Debilidad
BARRERAS DEL ENTORNO	1	1,00	1,00	1,00	0,00	Debilidad
MEDIDA DEL DESEMPEÑO LOGISTICO	1	1,00	1,00	1,00	0,00	Debilidad
LOGISTICA REVERSA	1	1,00	1,00	1,00	0,00	Debilidad
Calificación Final Vs. Modelo	2,51	1,00	5,00	2,48	1,42	Debilidad

ara ver Gráfico del Elemento haga Clic en el Elemento

Para ver Detalle de la Calificación Haga Clic en la Calificación

Modelo referencial de la empresa.



Se observa que la empresa TELECSYS S.A.S presenta un precario manejo del Supply Chain, obteniendo una puntuación de 2,51 sobre 5 según el modelo de referencias; esto debido quizá a que la empresa no tiene muchos años de antigüedad lo cual no le ha permitido adquirir aun una amplia



experiencia en el mercado y hasta hace poco tiempo viene implementando las técnicas de cadena de suministro con el fin de ampliar sus mercados y poder ofrecer un mejor servicio a sus clientes. La administración de TELECSYS S.A. es consciente que la globalización económica, la reglamentación y continua regulación y estandarización en la industria, el desarrollo de infraestructura, los avances tecnológicos y la sostenibilidad del medio ambiente están obligando a las empresas a replantearse la forma de hacer negocios, así como a buscar nuevos enfoques para mantener y ampliar su presencia en el mercado

La empresa presenta una gran fortaleza en cuanto a talento humano, el cual se encuentra altamente capacitado para las labores que cada uno desarrolla, así como en las tecnologías de la manipulación y tecnologías de la información debido a que la empresa mantiene a la vanguardia en cuanto a maquinaria y sistemas de comunicación e información implementando aquellos que traigan mayores beneficios a la compañía y permita mejorar el proceso de planificar, implementar y controlar eficientemente el flujo de materias primas

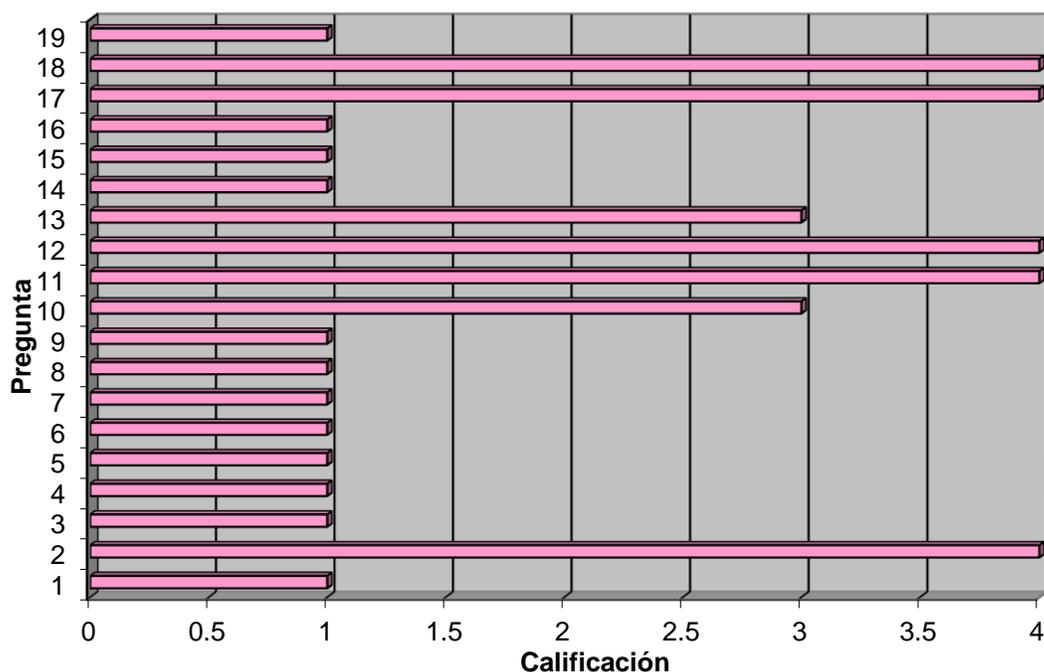
Actualmente, la empresa se encuentra trabajando en el mejoramiento de los demás aspectos con el fin de poder ofrecer un mejor servicio a sus clientes y convertirse en una empresa competitiva a nivel nacional.

Como conclusiones de estos resultados se puede determinar que el talento humano juega un papel importante para TELECSYS S.A.S, en su misión la compañía desea aportar a la responsabilidad social corporativa a través del manejo diario y responsable con sus empleados, consumidores, accionista, proveedores, comunidades y gobiernos.

En cuanto al concepto de logística, abarca toda su cadena de suministro orientada a la cadena de suministro separada en ocho disciplinas: ingeniería, fabricación, compras, logística, servicio al cliente, planificación, calidad y seguridad determinando los procesos de manera eficaz, para la organización de cada una de las etapas del proceso y su cohesión con el resto de la cadena.

CONCEPTO LOGÍSTICO

Concepto Logístico



Variables

- 19 Los ejecutivos tienen claro que la Logística moderna se interesa más por la gerencia de flujos y la cohesión de procesos
- 18 Los ejecutivos son conscientes de que compiten entre redes de negocios o Supply Chain
- 17 Utiliza mejores prácticas en Supply Chain Management
- 16 Tiene la empresa modelado un Supply Chain
- 15 Claridad de la Gerencia en que la Logística es una parte del Supply Chain
- 14 Cambios radicales en los próximos años en la Logística
- 13 Conocimiento de los ejecutivos y empleados en los procesos logísticos
- 12 Integración y coordinación de la Gerencia Logística con todas las dependencias
- 11 Metas en servicio al cliente y costos logísticos
- 10 Enfoques modernos en la gestión logística y de producción
- 9 Técnicas de Ingeniería en el mejoramiento de los costos
- 8 Costeo basado en ABC en costos Logísticos
- 7 Requisitos de calidad procesos Logísticos
- 6 Frecuencia planes Logísticos
- 5 Planes Logísticos formales
- 4 Plan mejora procesos Logísticos
- 3 Procesos Logísticos
- 2 Gerencia Logística
- 1 Plan Estratégico Para el Desarrollo de la Logística

Según la entrevista realizada para las variables del concepto logístico tenemos una calificación de 2 del cual el nivel de evaluación es el de Debilidad Relativa (Malo).

Las 2 calificaciones más bajas fueron: plan estratégico para el desarrollo de la logística y procesos logísticos.

Las 2 calificaciones más altas fueron: Gerencia logística y Metas del servicio al cliente y costos logísticos.

Recomendaciones: Se entiende que la empresa tiene mucho porque conocer y establecer en el concepto logístico que son muy importantes para el desarrollo de las actividades propias de la empresa como Trabajos de Ingeniería en Energía, Comunicaciones, Sistemas y Aires Acondicionados, por lo cual se requiere de una logística aplicada y necesaria para las operaciones que actualmente ejecuta la empresa, estos elementos permiten o dan la posibilidad de explorar y conocer el terreno en el que se encuentra la empresa, desde un buen control de inventarios de materiales y productos que permitan satisfacer la demanda, hasta un mayor control sobre lo que entra y sale de los almacenes así podrán determinar los pedidos con gran rapidez, logrando satisfacer eficientemente la demanda de los clientes, tener estos elementos hace que se complementen y que la gerencia logística esta fallando en la implantación de procesos que son vitales para el crecimiento de la empresa ya que la competencia nacional está a la vanguardia de los conceptos logísticos que se emplean para mejorar el rendimiento y la eficiencia logística, esto quiere decir que la empresa si quiere crecer debe trabajar en un esquema de orden y planificación logístico de manera eficaz.

Las directivas de TELECSYS S.A.S tiene claro la importancia que tiene los procesos logísticos para su crecimiento y sostenimiento en el mercado por ello trabajan en mejorar cada día implementando nuevas estrategias que le permitan ser más eficientes y eficaces dando solución a los requerimientos del cliente y a los objetivos de la organización.

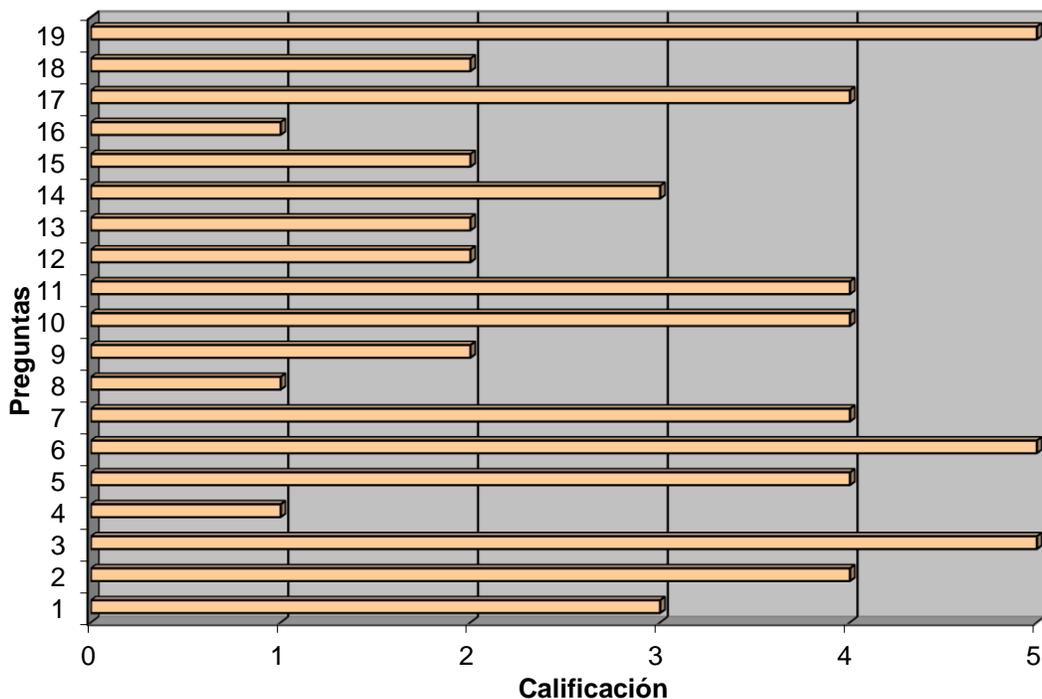
Dentro de las opciones de mejora podría decirse que la empresa debe:

Replantear la frecuencia con la que se están realizando los planes logísticos para tener una meta de cumplimiento satisfactoria administrar eficientemente los recursos materiales, financieros, humanos de una unidad productiva, que para el caso de interés es el área o departamento de logística

La Empresa debe aplicar el control de los costos logísticos, para que sea utilizado de manera efectiva. La empresa debe reestructurar la logística al interior y exterior de la Empresa, es necesario realizar cambios para mejorar su competitividad en el mercado.

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN LOGÍSTICA

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

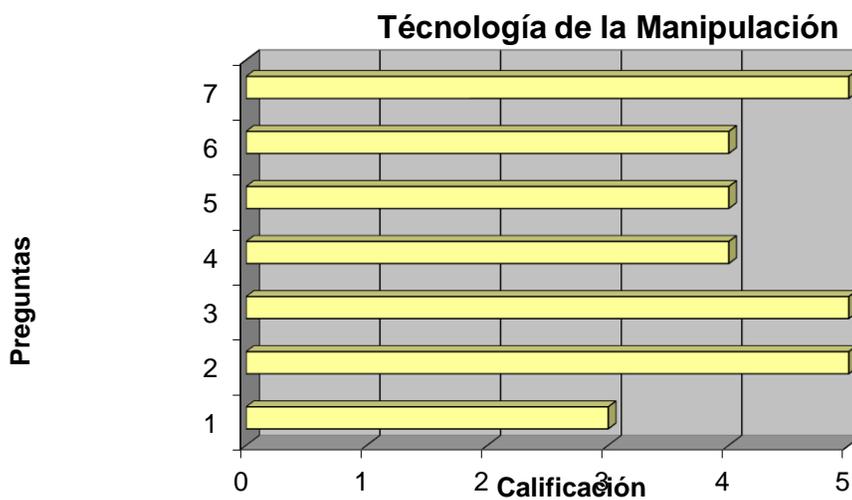
Según la entrevista realizada para las variables de la Organización y Gestión Logística tenemos una calificación de 3 del cual el nivel de evaluación es el de Debilidad Regular.

Las 2 calificaciones mas bajas fueron: Objetivos, Politicas, normas y procedimientos sistematicamente documentadas y Existe un programa formal de capacitación para el personal de la gerencia logistica.

Las 2 calificaciones más altas fueron: Tiene la empresa un alto nivel de integración con clientes y proveedores y Gestión integrada con el resto de procesos.

Recomendaciones: Para que la empresa Telecsys S.A.S supere estas barreras de organización y gestión logistica debe documentarse mejor en lo correspondiente a la logistica y aplicarlo de manera eficiente iniciando con los objetivos, las politicas, normas y procedimientos necesarios que son necesarios para enfatizar todo el conocimiento necesario integrando al cliente con los procesos logísticos, debe crear una visión empresarial en equipo de laa operaciones que se desarrollan y promulgarla en los equipos de trabajo, al no existir un programa formal de capacitación para el personal de la gerencia logistica se deja un vacio ya que la logistica representa una de las partes más importantes de la empresa de la cual se debe un desarrollo importante en los canales de distribución y la agilidad en la gestión logistica que la empresa Telecsys s.a.s debe tener en sus clientes.

TECNOLOGÍA DE 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?

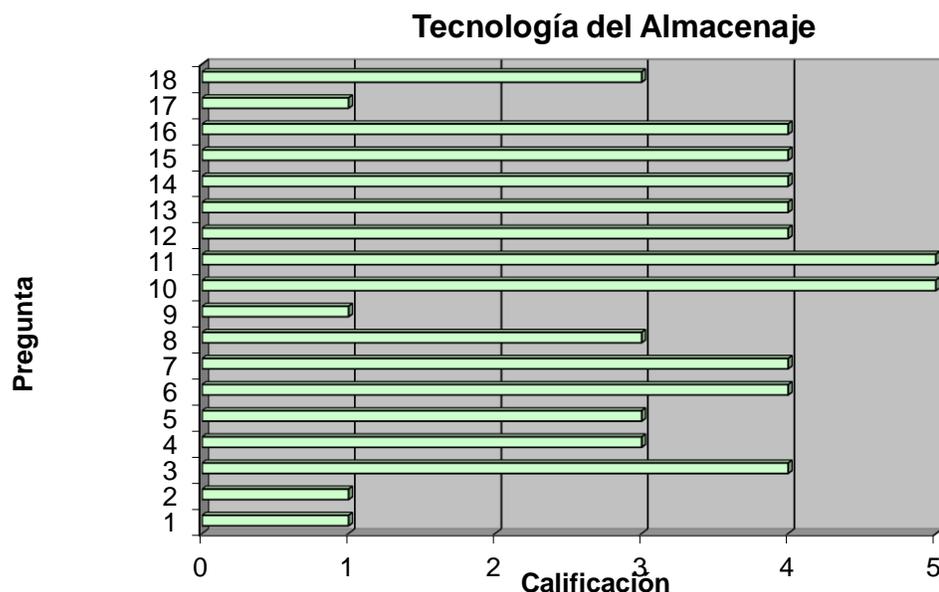
Según la entrevista realizada para las variables de la Tecnología de la Manipulación tenemos una calificación de 4 del cual el nivel de evaluación es el de Fortaleza Relativa.

Las 2 calificaciones mas bajas fueron: para este caso solo tenemos una calificación más baja y son las operaciones de carga y descarga se realiza en forma mecanizada.

Las 2 calificaciones más altas fueron: las operaciones de manipulación no provocan interrupciones o esperas en las actividades de producción y existe algun programa de capacitación del personal dedicado a la manipulación.

Recomendaciones: teniendo en cuenta que la logistica hace parte fundamental de toda empresa es necesario que se complemente con las operaciones de carga y descarga de forma mecanizada utilizando los medios de transporte apropiados para algunos servicios prestados y que requieren de manera optima el uso de forma mecanizada que ayuda y da fortaleza en las operaciones logisticas que la empresa Telecsys s.a.s debe implementar, las operaciones y procesos para la planificación y control del transporte de cargas, que garantizan una adecuada conservación de éstas y un trabajo seguro con alta protección para los operarios y operadores donde se manipulan materiales en las instalaciones logisticas, las zonas de almacenamiento hace referencia a una planificación y organización a todas las actividades relacionadas a la logistica importante documentarlo e implementarlo.

TECNOLOGÍA DE ALMACENAJE



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?

Según la entrevista realizada para las variables de la Tecnología de almacenaje se obtiene una calificación de 3 del cual el nivel de evaluación es el de Debilidad regular.

Las 2 calificaciones mas bajas fueron: para este caso tenemos cuatro calificaciones bajas con puntuación de 1 que corresponden a: la existencia de un programa de capacitación formal para el personal, el sistema de identificación de las cargas se hace con apoyo de tecnologías

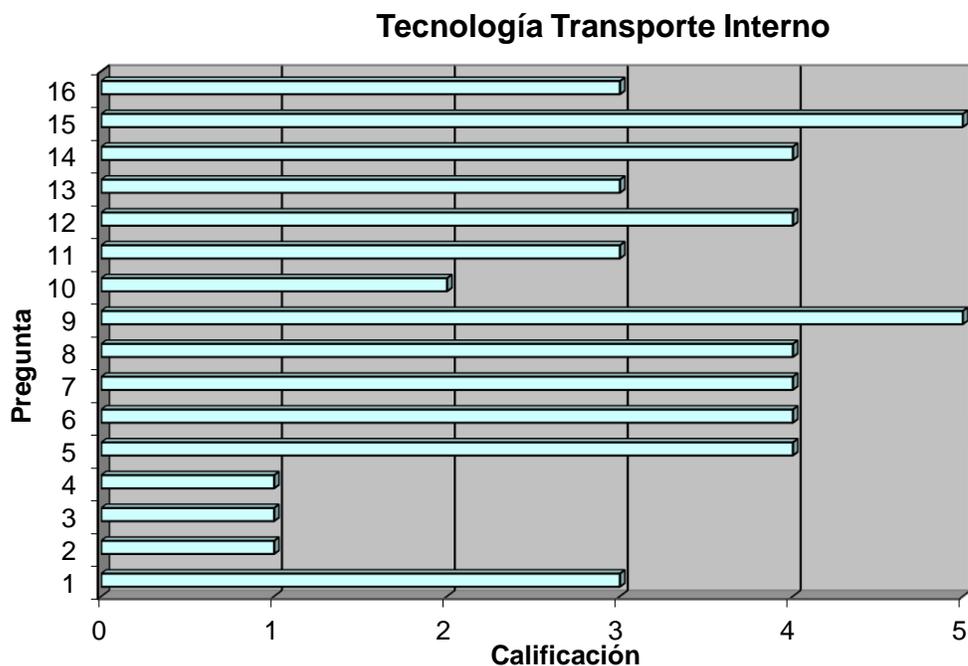
de la información, nivel de altura que se utiliza en el almacenaje y a qué nivel se utiliza el area de los almacenes del supply chain.

Las 2 calificaciones más altas fueron: existen intenciones o planes de ampliar o construir nuevos almacenes y existe en el almacenaje pocas pérdidas, deterioros, extravíos, mermas y obsolescencia de mercancías.

Recoendaciones: en esta variable encontramos que Telesys S.A.S presenta muchas debilidades por lo tanto se recomienda a la empresa invertir en programas de capacitación al personal encargado del area del almacenaje para que tengan un buen desempeño en sus actividades además debe apoyarse en las tecnologías de la información para que este proceso sea más efectivo. Se debe tener en cuenta los niveles de altura y area que se utilizan en el almacenaje para que sean los adecuados.

La empresa cuenta con espacios y procedimientos destinados para el almacenamiento y preservación de materiales, donde se pueda realizar la formulación de los pronósticos y en la planeación permitiendo tener el control de los espacios, información y materiales

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?

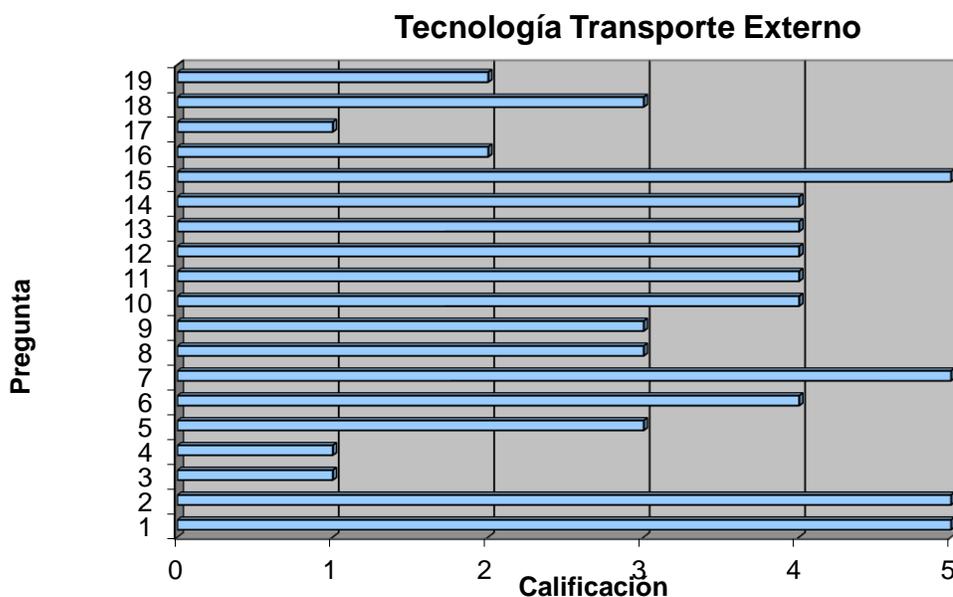
Según la entrevista realizada para las variables de la Tecnología de transporte interno se obtiene una calificación de 3 del cual el nivel de evaluación es el de Debilidad regular.

Las 2 calificaciones mas bajas fueron: Para esta variable encontramos tres aspectos con la misma calificación de 1 y son las siguientes: durante el flujo de los productos y materiales no existe un identificación permanente de las cargas y su estado en el proceso, para la identificación de las cargas no se utiliza la tecnología del código de barras y las cargas no se suministran de forma oportuna según su demanda dentro de la red.

Las 2 calificaciones más altas fueron: Existe un programa formal de capacitación para el personal que labora en en la gestión y operación de transporte interno y la segunda calificación corresponde a en lo que va del año no han ocurrido accidentes en las operaciones de transporte interno.

Recomendaciones: la empresa debe adaptarse a las nuevas tecnologías e implementar un sistema de identificación de materiales, repuestos y productos por medio del código de barras lo cual permite agilizar los procesos y llevarlos de forma más ordenada. Además se debe establecer un seguimiento continuo durante el flujo de materiales y repuestos y vigilar su estado en cada uno de los procesos de la empresa. que facilitan la obtención, acceso, procesamiento y análisis de la información, permitiendo a la organización monitorear, planificar, pronosticar y tomar decisiones con mayor precisión y rapidez.

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?

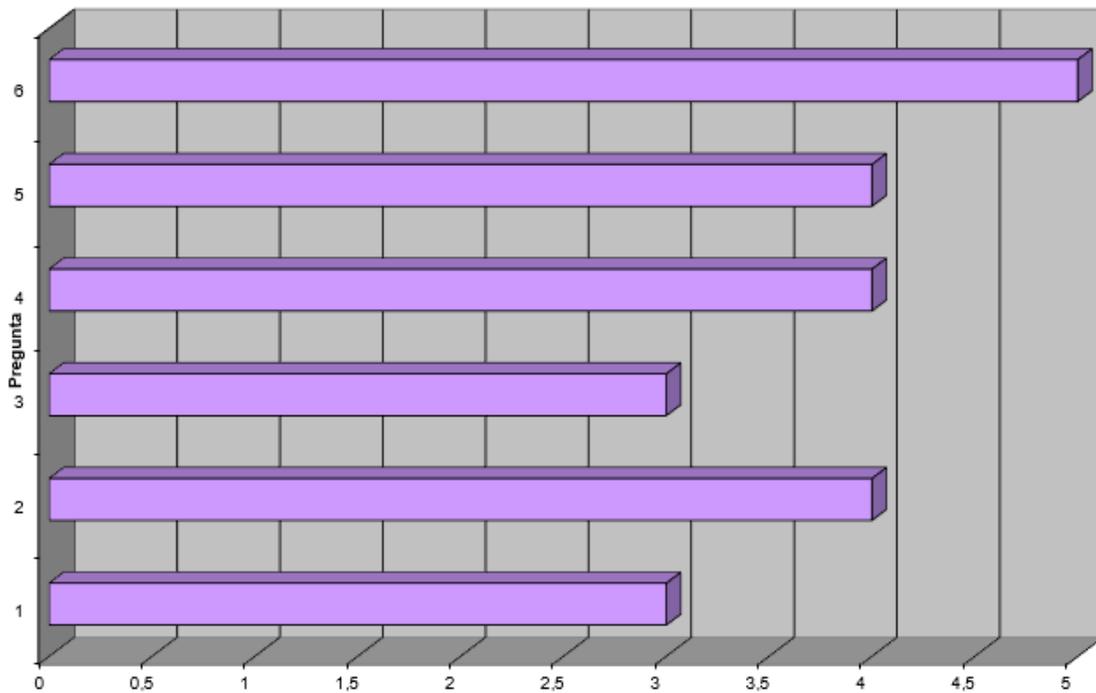
Según la entrevista realizada para las variables de la Tecnología de transporte Externo se obtiene una calificación de 3 del cual el nivel de evaluación es el de Debilidad regular.

Las 2 calificaciones más bajas fueron: Ocurren pérdidas, deterioros, extravíos y equivocaciones en el suministro de cargas con una calificación de 1 y existe un programa de capacitación para el personal que labora en la gestión y operación.

Las 2 calificaciones más altas fueron: las condiciones técnicas garantizan una alta protección y seguridad para el personal y todas las necesidades se satisfacen inmediatamente que existe su demanda para los distintos procesos de la empresa.

Recomendaciones: Los procesos logísticos de deben diseñar, modelar, organizar, documentar y organizar de manera continua, La logística que actualmente implementa en la empresa es débil porque ocurren pérdidas, deterioros y equivocaciones de lo cual cualquier tipo de operaciones debe estar primero documentado, socializado a los encargados directos, debe estar planificado e implementado importante en el manejo de suministro de cargas todo se enfoca en la cadena de abastecimiento que se tiene en la empresa, por lo cual el transporte es el responsable de mover los productos terminados, materias primas e insumos, entre empresas y clientes y agrega valor a los productos transportados cuando estos son entregados a tiempo, sin daños y en las cantidades requeridas igualmente el transporte es uno de los puntos clave en la satisfacción del cliente en esto está fallando y debe mejorar Telecsys .S.A.S.

TECNOLOGIA DE LA INFORMACION



[Modelo Referencial](#)

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?

Según la entrevista realizada, para este ítem se obtuvo una calificación de 4 presentando una debilidad regular

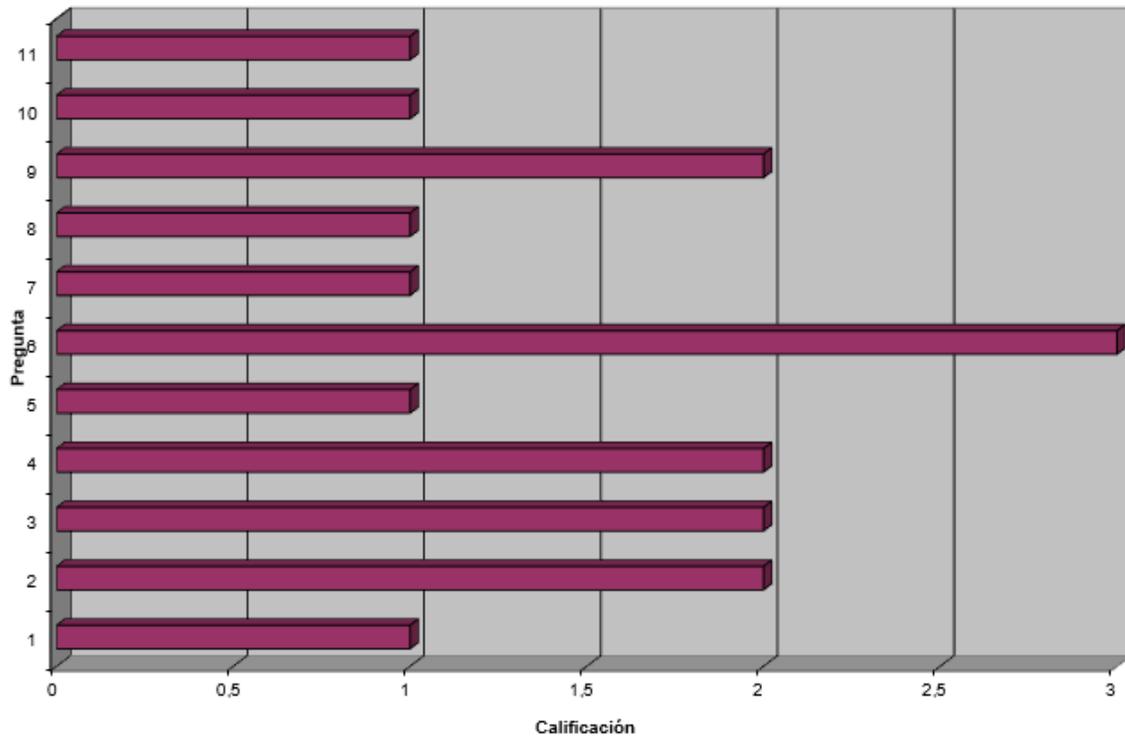
Las 2 calificaciones más bajas corresponden a los ítems 1 y 3, ¿Con que intensidad se emplean las distintas tecnologías de la información? Y ¿Existe un procesamiento integrado de la información para la gestión logística en el Supply Chain? Respectivamente, con una calificación de 3,5 en ambas preguntas.

La calificación mas altas corresponde al ítem 6 ¿Disponen los ejecutivos oportunamente de toda la información que demandan para la toma de decisiones? Cuya calificación es de 5. La siguiente calificación corresponde a los numerales 2,4 y 5 los 3 con una calificación de 4

Recomendaciones: Aunque la empresa cuenta con tecnologías de información avanzada no es utilizada correctamente ya que los requerimientos de servicios son realizados de manera manual y después subida al sistema por lo que la información no se puede observar hasta que la persona encargada de esta labor realice el envío de la esta a la red de la empresa, lo que hace que el servicio se ejecute de una manera un poco tardía.

Teniendo en cuenta que la empresa cuenta con la tecnología necesaria para poder tener una comunicación en tiempo real con todos los miembros de la compañía, se debería capacitar a todo el personal buscando la captación, procesamiento, transmisión y utilización de la información. Con el fin de optimizar los tiempos de recibida y por lo tanto de respuesta de las solicitudes de servicio; esto contribuiría enormemente al mejoramiento de la prestación de los servicios, haciendo posible que se pueda ampliar la cantidad de los mismos.

TECNOLOGIAS DEL SOFTWARE



[Modelo Referencial](#)

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?

En este punto se muestra que casi todos los ítems presentan una calificación de 1

Los ítems con la calificación más alta ¿la empresa utiliza una forma de comunicación, ágil, personalizada, actualizada y en línea utilizando XML?

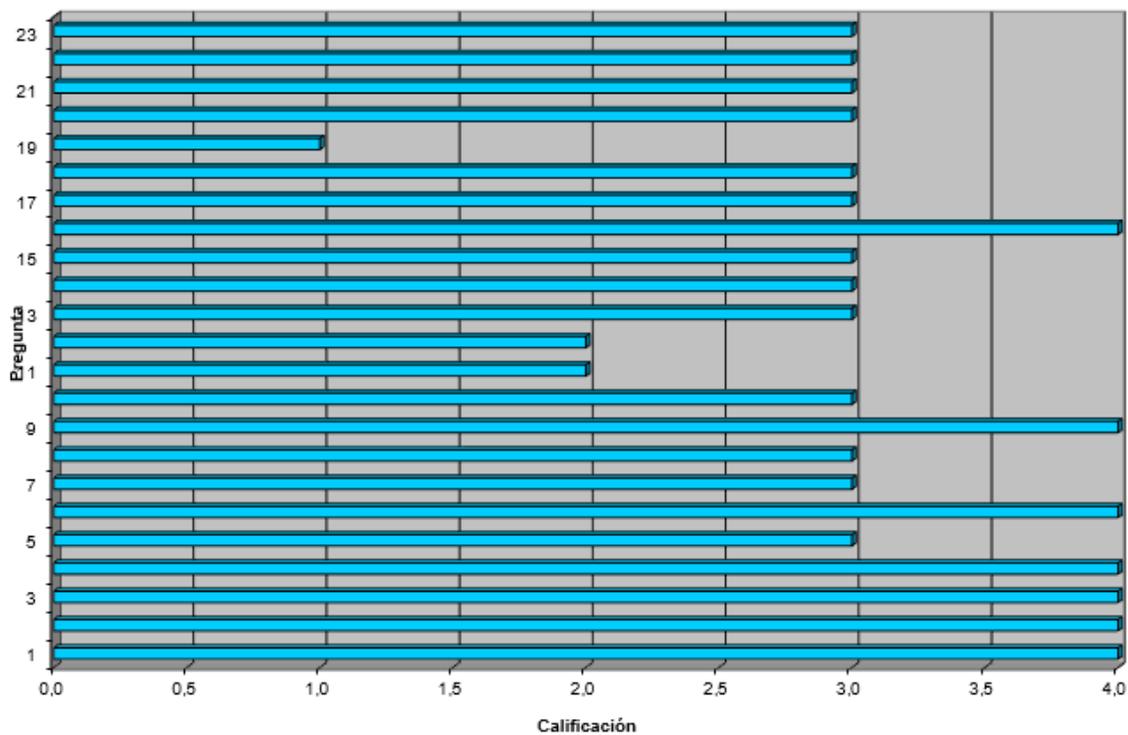
Esto significa que su calificación para este punto es DEFICIENTE, por lo que la empresa aún no ha implementado softwares especializados par muchos de los aspectos presentes en la cadena de suministros los cuales pudieran ser desarrollados de mejor manera con una

evolución significativa para la empresa permitiendo el correcto intercambio de información y una asertiva toma de decisiones.

Recomendaciones: la empresa debe actualizarse en cuanto a manejo de software y su implementación en la logística para poder avanzar en la prestación de sus servicios si quiere llegar a convertirse en una empresa competitiva.

Se evidencia que únicamente los directivos de la empresa tienen acceso a estas tecnologías por lo que se recomienda la capacitación de los empleados de las demás áreas de la compañía

TALENTO HUMANO



Modelo Referencial

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	—

Los 2 puntajes mas bajos son: los puntos 19 Amplia y efectiva comunicación entre los trabajadores de la gestión logística; con una calificación de 1, seguido de los puntos 11 y 12 con una calificación de 2 para ambos puntos.

Los 2 puntos más altos son: 1, 2, 3, 4, 6, 9, 16; todos con una calificación de 4

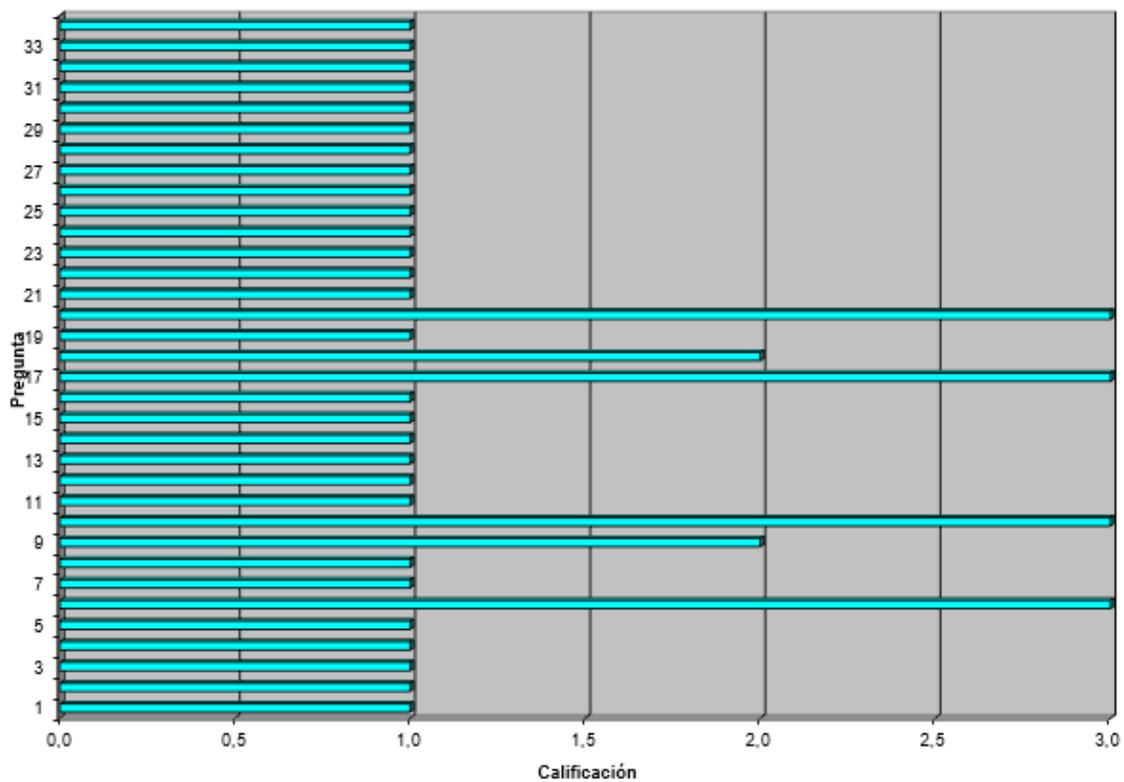
En este campo las principales fortalezas de esta empresa son que cuenta con la cantidad suficiente de personal ejecutivo y administrativo para el desarrollo del sistema logístico los cuales presentan una buena formación y experiencia en logística.

Recomendaciones Es importante que exista una fluida comunicación entre los trabajadores y los ejecutivos que desarrollan el sistema logístico de la empresa ya que no se delega autoridad en los niveles bajos del sistema logístico por lo que los empleados no tienen la capacidad de tomar decisiones por sí mismos.

Esto genera retraso en la toma de decisiones ya que estas deben pasar primero por los ejecutivos para ser aprobadas y para poder ser ejecutadas.

Telecsys S.A.S debe diseñar programas de formación que abarquen a todo el personal, en donde cada trabajador reciba al menos una actividad de formación o desarrollo profesional al año. De la misma forma deberá existir una evaluación del desempeño para cada trabajador que se efectúe al menos una vez al año, en la que se vislumbren las áreas de formación y/o desarrollo que debe realizar cada empleado para alcanzar un alto nivel de desempeño.

INTEGRACION DEL 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

Para este ítem casi todos los puntos obtuvieron una calificación de 1 a excepción de los puntos 6, 9, 10, 17, 18 y 20 que obtuvieron puntuaciones entre 2 y 3

Sin embargo, los puntajes obtenidos en este ítem son bastante bajos lo que le da una calificación REGULAR lo que significa que la empresa aun no ha integrado de forma adecuada los componentes que hacen parte de la cadena de suministro en cuanto a implementación del Supply Chain en la empresa.

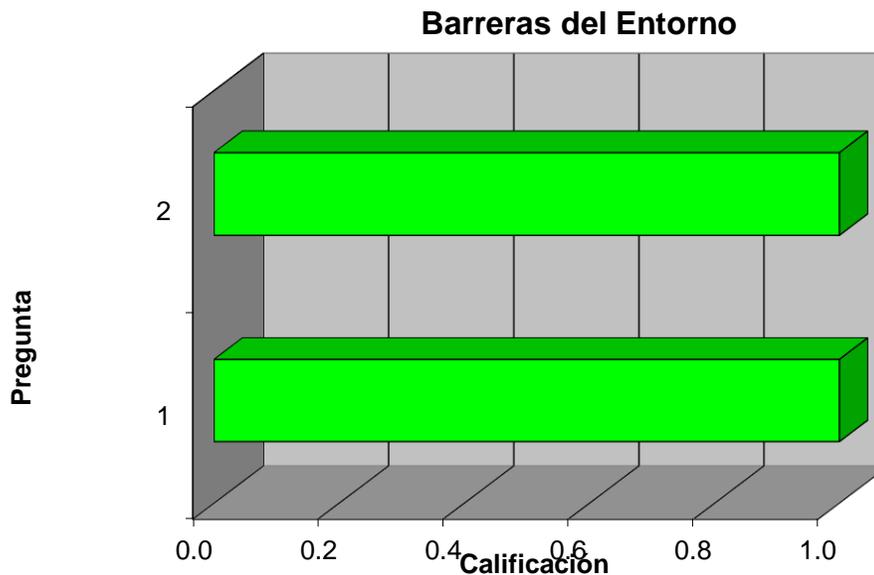
Recomendaciones Es importante que la empresa comience a evaluar y a tener en cuenta que el desconocimiento de la cadena de suministro y el alcance que esta pueda tener genera constantes fallos en la prestación y/o producción de los servicios o productos.

La logística debe formar parte no solo de aquellas dependencias encargadas del almacenamiento, distribución y prestación del servicio como tal, sino que debe hacer parte de un proceso integral en el cual participar todas las dependencias de la empresa al compartir datos y conocimiento entre los actores de la cadena para que la transparencia sea total. para un mejor funcionamiento.

No se deben ignorar los requerimientos de los clientes por mas significativos que estos sean ya que, aunque estos forman parte de la ultima etapa de la cadena de suministro, todo el proceso de esta se basa precisamente en los requerimientos que estos puedan presentar.

También se recomienda la capacitación del personal en todos los aspectos de la cadena de suministro, creando sistemas de medición que permitan la valoración del rendimiento oportuno de los integrantes de la cadena con el fin de detectar a tiempo las fallas que se puedan presentar y, por ende dar repuesta oportuna a los problemas generados

BARRERAS DEL ENTORNO LOGISTICO EN LA EMPRESA



Variables

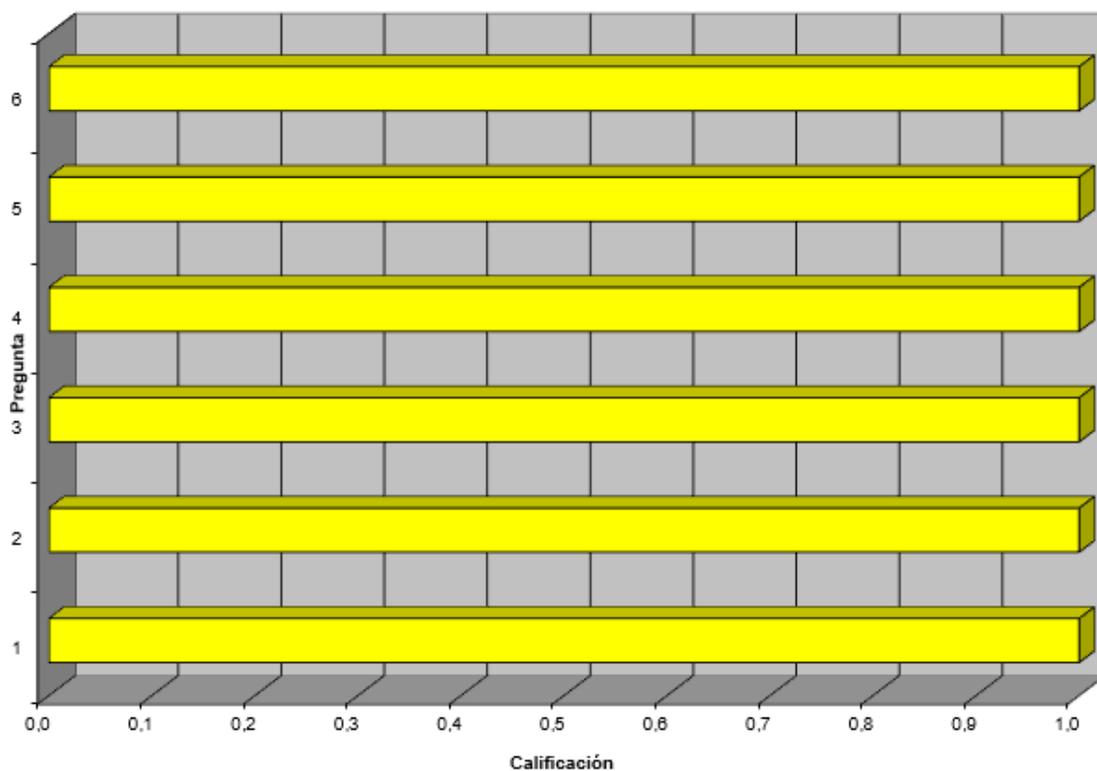
- 2 Programas y proyectos para atenuar las barreras logísticas
- 1 Identifica y conoce todas las barreras del entorno del SC

Según la entrevista realizada, para este ítem se obtuvo una calificación de 1 presentando una debilidad.

Para esta variable la puntuación es de 1 en todos los aspectos correspondientes a: la empresa no identifica los aspectos adversos, no se ha elaborado el mapa concéntrico de vulnerabilidad, no se identifican los impactos de los efectos adversos, no se tiene un plan de contingencia.

Recomendaciones: la empresa tiene mucho por mejorar en esta variable puesto que no tiene claro muchos conceptos, debe reconocer los procedimientos que se requieren para poder afrontar cualquier efecto adverso que se presente y que afectan de manera directa la eficiencia de cada uno de los procesos de la empresa. Se debe crear un plan de contingencia que permita obtener una respuesta rápida a cualquier eventualidad donde se resalten las acciones que se deben ejecutar. la empresa debe aplicar herramientas para conocer cómo sus competidores están afrontando los efectos negativos de las barreras existentes en el entorno en trabajan lo que se deriva en un programa de transformación.

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

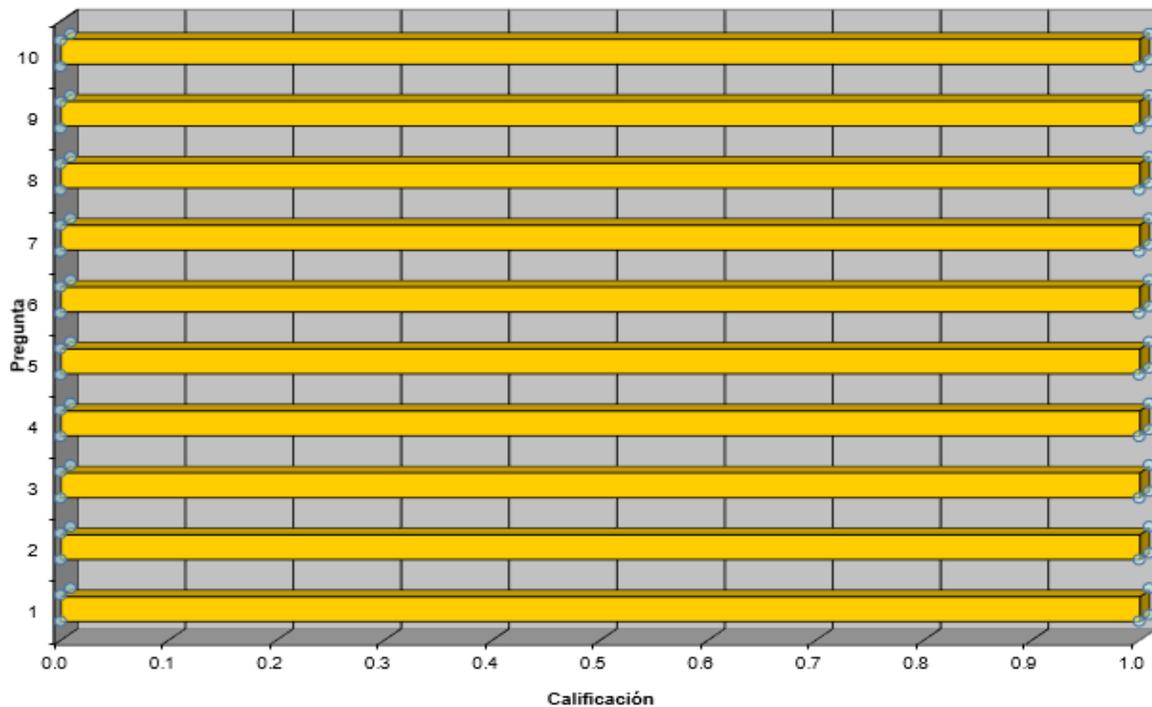
En este ítem, se observa una puntuación de 1 para todos los puntos lo que significa que la calificación es altamente deficiente ya que no se presenta ninguna fortaleza lo que es aceptable si la empresa pretende estar posicionada en un alto nivel en los próximos años.

En la actualidad, la empresa no es competente con empresas del mismo sector económicos líderes en logística empresarial tanto a nivel nacional como a nivel mundial

Recomendaciones La empresa debe diseñar sistemas de mediciones en los cual se permita conocer el grado de satisfacción presentado por los clientes y cuyos resultados puedan ser comparados periódicamente; para ellos se debe utilizar la tecnología y los diferentes sistemas de información, los cuales servirán como base para mejorar los aspectos en los que se presenten errores no solo en la prestación de los servicios sino en el funcionamiento interno de la empresa.

LOGISTICA 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

En la logística reversa, se observa una puntuación de 1 para todos los puntos lo que significa que la calificación se pudo establecer los puntos críticos, sobre la cual se podría intervenir y establecer la estrategia para el diseño de la cadena logística.

Recomendaciones: Telecsys S.A.S no cuenta con un sistema logístico estructurado y eficiente, por tanto, se plantea que se debe entrar a intervenir la cadena logística, si se quiere competir en este mercado de sistemas de aires acondicionados, sistemas de telecomunicaciones, electrónica, electricidad, electromecánica y obras civiles altamente competitivo y amenazado. Teniendo en cuenta todos los procesos se deben implementar prácticas y herramientas eficaces con mejores prácticas ambientales y producción que permitan control y revisión con el propósito de mantener la ventaja competitiva dado que al minimizar permite obtener mejores resultados en toda la Cadena de Abastecimiento.

Son más las desventajas para la empresa, porque aunque se elaboran planes sobre logística de reversa para cada producto, no se cumplen y la idea es que se deben cumplir en su totalidad para que sean efectivos dentro de la empresa.

Una oportunidad de mejora para la empresa Telecsys S.A.S., sería Dar mayor Cumplimiento a las normas sobre medio ambiente en su totalidad

CONCLUSIONES

La presente actividad, tiene como propósito conocer el nivel de cumplimiento del “Modelo referencial en logística”, dentro de la empresa seleccionada para el desarrollo de la entrevista, donde el modelo referencial en una empresa tiende a formular las pautas fundamentales para indagar en el fortalecimientos de áreas de la empresa, donde se presumen existen debilidades o que requiere reforzarse para que la empresa logre una buena gestión logística en todos sus ámbitos, es de aclarar, que al realizar un estudio y análisis minucioso para determinar la aplicación del modelo referencial, puede decirse que este fundamenta el hilo conductor entre la gerencia y todas las áreas de la empresa, buscando implantar métodos, técnicas, estrategias diversidad en corto o mediano plazo para que esta empresa a largo plazo pueda contar con un rango de sustentabilidad ante el mercado, teniendo en cuenta que la operatividad y lo que a ello concierne en el aspecto del Supply Chain es determinante, pues este debe ir de la mano de la gerencias y demás áreas de la empresa, el éxito competitivo ya no radica en los esfuerzos individuales sino en la aplicación de buenas prácticas y metodologías en la cadena de abastecimiento porque lo que se pretende es reformar campos en que la empresa muestre debilidades y que se hace necesario para la disminución de tiempos en el proceso logístico o de producción tendiendo a una mejor productividad, asentando el servicio en el caso de la empresa estudiada TELECSYS S.A.S, en la cual se procurara la gestión y la optimización de los recursos necesarios para que la implantación de un modelo referencial sea articulado en los proceso de una red que brinde diferentes estrategias para aportar más valor que se oriente entregar calidad en sus servicios y que la tendencia sea al crecimiento y desarrollo de la misma, donde la gestión de procesos a tiempos establecidos sean puntuales, buscando la satisfacción del cliente o consumidor final.

Se ampliaron los conocimientos en cuanto a sistemas logísticos implementados dentro de las empresas, la importancia de los mismos, las cadenas de suministro y los modelos y métodos que pueden ser implementados de acuerdo a cada una de las empresas. Se pudo evidenciar que para la puesta en marcha de un sistema efectivo es necesario contar con la colaboración de todo un eslabón de empresas o de personas que van en búsqueda de unos objetivos comunes y que hacen posible que dentro de toda la cadena exista un gana-gana para todos los integrantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ballesteros Riveros, D., & Ballesteros Silva, P. (2004). LA LOGÍSTICA COMPETITIVA Y LA ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS. Scientia Et Technica, X (24), 201-206. Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/849/84912053030/>

Bowersox, D. (2007). Administración y Logística en la Cadena de Suministros. McGraw-Hill. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2053/?il=273>

Feres E. Sahid C. Modelo Referencial en Logística (2007). Centro de Investigación y Asistencia Técnica Internacional. Recuperado: file:///E:/DOCUMENTOS/UNAD/DIPLOMADO/Proyecto%20Final/Material%20fase%2010%20Proyecto%20Final/ELEMENTOS%20DEL%20MODELO%20REFERENCIAL/1_Lectura%20Modelo%20Referencial%20en%20logística.pdf <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10246552>

Legiscomex. La Logística Reversa o Inversa, Aporte al Control de Devoluciones y Residuos en la Gestión de la Cadena de Abastecimiento. Recuperado de <https://www.legiscomex.com/BancoMedios/Archivos/la%20logistica%20reversa%20o%20inversa%20basilio%20balli.pdf>

Mora, I. (2008). Gestión logística Integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimientos. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=319988>
1

PINZÓN HOYOS Benjamín. SUPPLY CHAIN MANAGEMENT Y LOGISTICA, Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD. CURSO DE PROFUNDIZACIÓN. Bogotá: UNAD. 2013