

# Logística

Paola Andrea Rodríguez, Alba Andrea Cruz, Magda Rocío Zamora, Adriana del Pilar Chitiva, Leydi Johanna González, Universidad Nacional Abierta y a Distancia, paolisre@hotmail.com, Alban1238hotmail.com, magdizalo@hotmail.es, adrirfarma@gmail.com, johagonz27@hotmail.com

**Resumen**— La logística es parte del Supply Chain y forma parte de la red de valor con el propósito del mejoramiento de toda la red de sus productos y del negocio; además de la administración exitosa de las relaciones con los socios del negocio, el cliente, el proveedor, el flujo de manufactura, el orden, el desarrollo y comercialización, el retorno; es fundamental como estrategia en los procesos del supply chain management.

En una empresa se encarga de integrar los procesos de aprovisionamiento, producción, distribución y retorno, asegurando el flujo de productos o servicios, información desde el proveedor hasta el cliente final, con calidad, en el lugar exigido y al precio dispuesto a pagar por el cliente. El sistema de logística se centra en coordinar procesos internos como externos garantizando así un valor agregado con un alto nivel de servicio al usuario final reduciendo costos.

## *Índice de Términos*

**Modelo Referencial:** Se encarga de recoger el concepto que podría aplicarse en un Supply Chain o Red Adaptativa, su propósito es incrementar la competitividad de una empresa.

**Logística:** Integración de los procesos relacionados con el flujo de material, energía e información, dirigido al cliente o consumidor final los productos o servicios de calidad, demandados en el momento oportuno, y al precio que este está dispuesto a pagar.

**Organización Logística:** El sistema logístico en tanto “parte del Supply Chain” trasciende la empresa y se imbrica en el Supply Chain del negocio y atenúa la variabilidad de la demanda e incrementa la flexibilidad del proceso de manufactura.

**Tecnología de Almacenaje:** Las operaciones dentro de las bodegas y almacenes se llevan a cabo mediante sistemas automáticos o mecanizados, de tal manera que el hombre no entra en contacto con los productos o materiales.

**Tecnología de la manipulación:** En las operaciones de cargue y descargue de productos o materiales en bodegas, almacenes se llevan de manera automatizada o mecanizada y las condiciones físicas, de mantenimiento y de medio ambiente garantizan una adecuada conservación y los productos y materiales.

**Tecnología de transporte interno:** El transporte interno garantiza la ejecución mecanizada de todas las operaciones al interior de las mismas, con un tratamiento unitarizado de cargas.

**Tecnología de la información:** Las empresas que hacen parte de esta Red hacen uso efectivo de la tecnología de la información, en forma estándar a todo lo largo y ancho de Supply Chain. En la gestión logística, las empresas utilizan un modelo de captura “On Line”, procesamiento, transmisión de la información, con base tecnología de información y comunicación, moderna.

**Tecnología de Software:** las empresas formulan planes estratégicos en sistemas de información y comunicación para así disminuir costos, facilitar el proceso de comunicación entre todos los nodos de la Red.

**Talento humano:** Las empresas disponen del personal idóneo y necesario, para operar los procesos logísticos. Todo el personal que labora en el sistema logístico conoce, domina y hace suyos, la misión compartida en la Red Adaptativa; la visión, misión, políticas, objetivos estratégicos y normas de la empresa, referidas al sistema logístico.

**Integración del Supply Chain:** Existe una coordinación sistemática entre proveedores de primer y segundo nivel, que facilita la programación y control del suministro hacia los procesos de manufactura, incrementado la flexibilidad de los mismos.

**Barreras del entorno Logístico:** Estas empresas tienen bien identificadas las barreras que les impone el entorno para el desarrollo de la logística, a través de un estudio sistemático sobre infraestructura, a su vez enfocan su plan estratégico hacia la eliminación de la influencia de las barreras logística, sobre sus rendimientos, de forma tal, que garantizan la generación de ventajas competitivas y, alcanzan una alta dinámica en sus indicadores.

**Logística reversa:** Estas empresas cuentan con una serie de políticas que les permite operar, tales como: Retornos desde el consumidor, retornos desde el mercado, retorno de activos, retornos por retiro el producto, retornos medioambientales.

**Medida del desempeño logístico:** El funcionamiento del sistema para las empresas que pertenecen a esta Red se ajusta a esquemas avanzados y con elevada formación del personal lo cual refleja la competitividad del sistema logístico.

**Nivel de cumplimiento del modelo referencial:** El nivel del cumplimiento resulta de la medición de cada uno de los elementos del modelo referencial y sobre los valores alcanzados se calcula un promedio en una escala de 1 a 5.



## I. INTRODUCCIÓN

Un punto de partida importante en cada proyecto debe ser un modelo de referencia un modelo que tenga algo en común con la solución deseada, identificarse para que se refieran a las necesidades nacionales o de producto específicas. El incremento de los procesos de globalización e internacionalización de la economía, exige que los sistemas logísticos colombianos se orienten a convertirse en las empresas líderes a nivel mundial.

Los clientes se han convertido en un factor de competitividad muy importante en las organizaciones, lograr que se tenga una red de suministros y una operación logística integral no es una tarea fácil, y aun cuando se logra tener una red solida acompañada de una operación logística óptima.

El Modelo Referencial de Logística recoge el concepto que podría aplicarse en un Supply Chain, con el propósito de incrementar la competitividad del mismo. No se trata, entonces, del mejoramiento de la competitividad de una empresa, sino de toda la red.

## II. CADENA DE SUMINISTRO Y LOGÍSTICA

Las cadenas de suministro son aquellas cadenas en las cuales se encuentran involucrados los procesos que permitirán satisfacer las necesidades del cliente. Este proceso inicia desde que se obtiene la materia prima, la transformación de esta, los productos intermedios y terminados, el empaque y su distribución.

La logística es uno de los elementos más importantes de todos estos procesos, ya que sus principales funciones son la planificación, organización y control de cada una de las etapas que se involucran, con el objetivo de cumplir los requerimientos y satisfacer las necesidades de los clientes. Básicamente, la logística es el conocimiento necesario de medidas para planificar, gestionar y organizar los bienes y el

flujo de información en los negocios, buscando lograr la mayor eficiencia a través de un buen servicio con costos más bajos. Por esta razón hoy en día es necesario contar con una red logística, que le permita fluir de manera correcta con la planeación indicada.

## III. PLANIFICACIÓN Y FORECASTING

Actividad generalmente poco desarrollada en el Mercado español y que consideramos clave para la mejora de la cadena de suministro.

La práctica de Planificación, Elaboración de Presupuestos y Forecasting (PBF, por sus siglas en inglés) se integra en el marco de control de gestión del negocio y permite a las organizaciones vincular en sentido descendente sus objetivos estratégicos con sus previsiones financieras y operativas, e informar de los resultados tomando como referencia estos objetivos.

## IV. GESTIÓN DE APROVISIONAMIENTO

Actividad que engloba desde la identificación y la selección de proveedores hasta la propia compra y reaprovisionamiento. La gestión de aprovisionamiento en las empresas está relacionada con la disponibilidad de recursos. La gestión de aprovisionamiento podrá encontrar alguna dificultad si en alguna de estas etapas surgiera algún tipo de problema o impedimento. Por ello, la organización y coordinación de cada uno de los elementos que componen este proceso es clave para su buen funcionamiento, que, a su vez, es totalmente indispensable para la eficiencia y rentabilidad de la empresa.

Aspectos componen la gestión de aprovisionamiento:

- ❖ Gestión de compras
- ❖ Almacenamiento
- ❖ Gestión de inventarios

## V. GESTIÓN DE ALMACENES

Engloba las actividades de gestión del continente de las existencias y de su transporte.

(López), semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados. La gestión de almacenes tiene como objetivo optimizar un área logística funcional que actúa en dos etapas de flujo como lo son el abastecimiento y la distribución física, constituyendo por ende la gestión de una de las actividades más importantes para el funcionamiento de una organización.

Procesos de la gestión de almacenes:

El mapa de proceso de la gestión de almacenes se compone de dos ejes transversales que representan los procesos principales Planificación y Organización y Manejo de la información y tres subprocesos que componen la gestión de actividades y que abarca la recepción, el almacén y el movimiento.

## VI. GESTIÓN DE EXISTENCIAS

Es donde se contempla la gestión de materias primas, producto en curso y producto terminado.

### Clasificación de Existencias:

Cada almacén trabaja con productos clasificados según su uso y movimiento, el proceso productivo y su obtención: Según su uso y movimiento: Son materiales de uso cierto y constante que deben existir permanentemente en los almacenes y cuya renovación se regula en función del consumo y el tiempo de demora en contar con ellos.

Se pueden descomponer en diversos almacenes, a saber:

- ❖ **Materias Primas:** Se trata del almacenaje de materiales (acero, harina, madera, etc.) utilizados para hacer los componentes del producto terminados.
- ❖ **Componentes:** Son aquellas partes o sus montajes que se incorporan al producto final.
- ❖ **Materiales obsoletos:** formado por materiales declarados fuera de uso, que no tienen movimiento o posibilidades de consumo, por haberse dejado de utilizar en la empresa. Sus permanencias en los almacenes causan gastos y pérdidas a la empresa por los espacios que ocupan.
- ❖ **Materiales para consumo y reposición:** Tales como combustibles, lubricantes, aceites, productos de limpieza, repuestos y productos para el mantenimiento, material de oficinas, etc.
- ❖ **Embalajes y envases:** Los necesarios para el transporte y manutención en condiciones adecuadas, como son los pallets, cajas, jaulas, bastidores u otros tipos de contenedores.

## VII. GESTIÓN DE PEDIDOS Y DISTRIBUCIÓN

En este se reflejan los aspectos más críticos desde la recepción a la entrega y el cobro final de los pedidos. Este subproceso es especialmente sensible por incluir “El momento de la verdad” ante el cliente. Adicionalmente este apartado cubre la problemática del transporte capilar de entrega y la logística inversa, áreas especialmente sensibles en el entorno de la nueva economía, en la gestión de productos perecederos y con necesidades de cadena de frío y de productos / sectores a los que las nuevas normativas de reciclado de productos pueda afectarles.

## VIII. SERVICIO AL CLIENTE

Uno de los paradigmas que normalmente encontramos cuando hablamos de servicio al cliente tiene que ver con una concepción reduccionista que consiste en pensar que el éxito de un buen servicio al cliente se circunscribe al prestador del servicio.

El servicio al cliente, como cultura empresarial, aborda entonces varias dimensiones complementarias que establecen una balanza sobre la cual cada uno de sus componentes tiene el mismo peso, en este sentido la libreta de calificaciones del cliente tiene cinco grandes asignaturas sobre las cuales la



empresa debe invertir sus mejores esfuerzos con el fin de ofrecerle al cliente una verdadera experiencia que vaya más allá de sus expectativas.

Crear una cultura de servicio al cliente implica una estrategia corporativa donde participen todos los niveles de la organización y se inicie con un diagnóstico profundo sobre el cual exista la determinación por parte de la administración y la gerencia de intervenir con el fin de establecer claros indicadores de mejoramiento que tendrán su impacto y su recompensa cuando sean los mismos clientes los que perciban y manifiesten con su comportamiento económico mayores niveles de satisfacción, fidelidad e incluso compromiso con un modelo gerencial capaz de crear un diferenciador significativo en la prestación del SERVICIO AL CLIENTE.

## IX. LA LOGÍSTICA EN COLOMBIA

### A. Informe Nacional de Competitividad:

De acuerdo con el 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, de 160 países que incluye este indicador, el desempeño logístico de Colombia es bastante bajo. Con respecto al promedio de América Latina y de los países de la OCDE, el país está muy por debajo en materia de desempeño logístico.

El gobierno nacional, se está esforzando para mejorar la competitividad del país con la red vial de las 4G, las dobles calzadas, los túneles y las demás obras planeadas para reducir los futuros costos logísticos y optimizar las proyecciones en el sector comercio.

La construcción y ampliación de parques industriales logísticos, zonas francas, puertos y aeropuertos en Colombia avanza a buen paso, lo cual demuestra que es un sector en crecimiento, pero al país le falta mejorar la competitividad logística.

### B. Encuesta Nacional de Logística

Según las regiones definidas por el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018. Dentro de las ciudades de mayor representatividad están Bogotá y Medellín con más del 50%, principalmente por ser ciudades en donde se encuentran focalizado un gran número de empresas industriales y generadoras de servicios logísticos. El costo total de logística en Colombia como porcentaje de las ventas para el 2015, es del 14,97%, donde el transporte y el almacenamiento son los rubros que mayor impacto generan.

Para el 2015 la oferta de servicios logísticos en Colombia aumentó, el 18,9% de las empresas generan valor a la cadena ofreciendo diferentes servicios complementarios integrales y especializados.

La proporción que se registra es que por cada \$100 en ventas se gastan \$15 en costos logísticos, lo cual representa una baja competitividad frente a otras economías. Los costos en el país no están por encima del promedio de América Latina, 14,7% sino también de los países de la Organización para la cooperación y el desarrollo económico (Ocde), que es de 6%.

### C. Estudio de Caracterización de la Logística en Colombia

En el año 2012 el transporte, el almacenamiento y las actividades complementarias contribuyeron al PIB en \$19.878 miles de millones de pesos, es decir en un 4.22%; y desde la perspectiva del gasto en infraestructura, se prevé que el flujo de ejecución de inversiones se concentrará en el período de 2014-2020, teniendo en cuenta que el mayor número de obras comenzará en 2015, cuando alcance el 1.1% del PIB, y a unmente a 1.6% y a 1.5% en los años 2016 y 2017 respectivamente. En los años 2017 y 2018 estas inversiones serán del 1% y 0.8% del PIB respectivamente. Estas inversiones harán que el PIB nacional se incremente en al menos un 1%.

Las empresas del sector de la Logística en Colombia objeto de estudio, en términos generales, se organizan en estructuras tradicionales jerárquicas, en línea y por departamentos o silos funcionales básicos.

### D. Documentos CONPES 3547

Diagnóstico al problema central, de acuerdo a los datos de la Comunidad Económica Europea, el valor del sector logístico ascendió al 13,8% del PBI mundial en el año 2005, representando entre un 10% y un 15% del costo de un producto elaborado. En Colombia, la productividad ha experimentado en la última década una aceleración importante, pasando de un comportamiento recesivo en los últimos años de la década del 90 a tasas de crecimiento reales positivas y crecientes a partir del año 2000.

### CONCLUSIONES

- El desarrollo de este artículo nos permite identificar y reconocer que la logística es fundamental para la comercialización de productos.
- Se identifica que la logística permite tener una visión en cuanto a la gestión industrial de una organización.
- Se reconoce que la logística permite integrar procesos asegurando el flujo de productos y servicios desde el proveedor hasta el consumidor final.
- En términos de logística, sabemos que Colombia no se ha encontrado muy bien posicionada, porque al ser comparada con otros países más desarrollados se evidencia que otros países han logrado encontrar el equilibrio entre el comercio y la logística, siendo los dos muy importantes para un país a la hora de manejar negocios nacionales e internacionales.

- La logística se centra en seis objetivos claves que son: respuesta rápida, desviaciones mínimas, calidad, soporte del ciclo de vida, consolidación de movimientos e inventario mínimo.

- Podemos concluir que el Servicio al cliente es fundamental en el proceso logístico ya que tiene su impacto directo con los clientes internos y externos de cualquier empresa.

- Logramos inferir que la función de la logística como el proceso de planificación y gestión va orientado hacia la generación de valor, del flujo físico y de información directa e inversa que transcurre desde el proveedor hasta el consumidor final.

- Para Terminar, logramos identificar las principales actividades que se realizan en la función logística, tales como: En forma directa (transporte, almacenamiento...), y como forma indirecta (diseño de productos o envases, selección de proveedores...).

- La competitividad de las empresas actualmente no se refiere únicamente a la consecución de ganancias financieras, el reconocimiento del producto, la integración de las cadenas de suministro y la gestión adecuada de todas las áreas de las organizaciones son las que les garantizan continuidad en el mercado.

### REFERENCIAS

- 1) C., F. E. (Mayo de 2007). MODELO REFERENCIAL EN LOGISTICA. Obtenido de file:///C:/Users/Carga/AppData/Downloads/1\_Lectura%20Modelo%20Referencial%20en%20log%C3%ADstica%20(1).pdf
- 2) Chain, R. e. (09 de 08 de 2018). La gestión de aprovisionamiento: aspectos clave que debes conocer. Obtenido de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/la-gestion-de-aprovisionamiento-aspectos-clave-que-debes-conocer/>
- 3) Fomento, I. A. (s.f.). Price Water House Cooper. Manual Práctico de Logística. Obtenido de [https://www.aragonempresa.com/descargar.php?a=50&t=paginas\\_web&i=390&f=478c757ef7e3f646fcbbd1c277e5a330](https://www.aragonempresa.com/descargar.php?a=50&t=paginas_web&i=390&f=478c757ef7e3f646fcbbd1c277e5a330)
- 4) López, I. B. (s.f.). INGENIERIA INDUSTRIAL ON LINE.COM. Recuperado el 10 de 12 de 2018, de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-de-almacenes/>
- 5) P., J. M. (30 de 08 de 2007). La cultura del servicio al cliente como estrategia gerencial. Dinero. Obtenido de <https://www.dinero.com/columna-del-lector/opinion/articulo/la-cultura-del-servicio-cliente-como-estrategia-gerencial/50520>
- 6) <https://www.elespectador.com/economia/desarrollo-de-la-industria-logistica-en-colombia-articulo-718646>
- 7) Departamento Nacional de Planeación. (2008). Conpes 3547: Política Nacional Logística. Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3547.pdf>