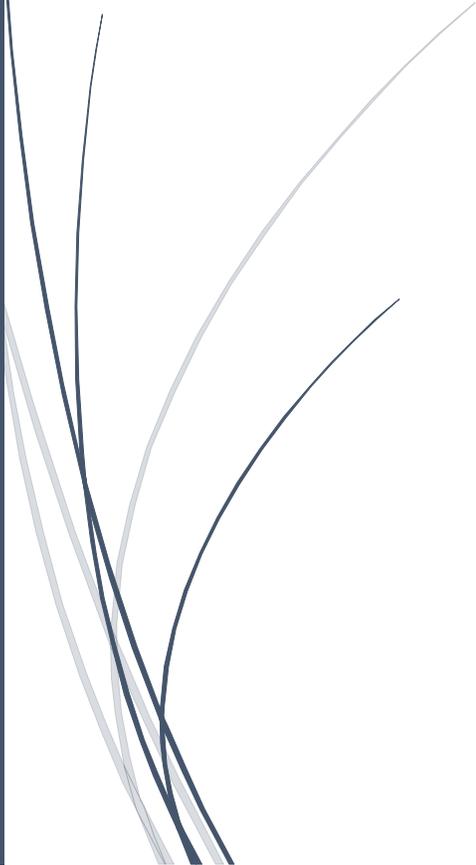




18-1-2017

**GESTIÓN LOGÍSTICA FACTOR IMPORTANTE Y
DETERMINANTE PARA LA CALIDAD DE LA
PRODUCCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.**

Facultad de Administración de
Empresas



Andrea Carolina Suárez Rincón
PRESENTADO A: ELIAS RODRIGUEZ PARRA

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
ANTECEDENTES	3
ARTÍCULOS	4
SISTEMA PARA LA GESTIÓN LOGÍSTICA EMPRESARIAL	4
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA LOGISTICA PARA UN HOLDING EMPRESARIAL	8
CAMBIO DE CONCEPTO DE COMPRAS A CADENA DE SUMINISTROS	11
EVOLUCIÓN DE LOS ENFOQUES Y CONCEPTOS DE LA LOGÍSTICA	12
OBJETIVO GENERAL	14
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
HERRAMIENTA A UTILIZAR	14
CONCLUSIONES	15
BIBLIOGRAFÍA	16

INTRODUCCIÓN

El buen funcionamiento de una organización consta de varias funciones en las diferentes áreas, en este trabajo se evidenciará como la logística funciona como un área independiente, pero también como se relaciona con las demás áreas de la organización. Es importante tener en cuenta en que consiste la logística y que elementos se tienen en cuenta para su aplicación, la logística es el área encargada de llevar un proceso que inicia desde que el producto cuando es insumo y finalmente se entrega al cliente, en este proceso intervienen el aprovisionamiento, calidad, control de las funciones, tiempos de entrega, almacenamiento, servicio al cliente, personal calificado, aplicación de nuevas tecnologías, cuidado del medio ambiente, entre otras. La logística introduce los conceptos de producción y comercialización de mercancías, tiene como objetivo principal el de reducir costos maximizando la producción, además tiene como función implementar y controlar con eficiencia los materiales y productos para buscar en todo caso la satisfacción de quienes serán sus clientes.

Esta área está ligada a las demás de la organización, puesto que las organizaciones en su planeación estratégica establecen la misión, visión, valores, objetivos, metas, entre otras para llegar a un determinado fin, que para toda empresa esta direccionada en dos caminos la primera la de poder satisfacer las necesidades de sus clientes y mantener la fidelización; además la de generar rentabilidad.

En este trabajo además tomare como referencia lo que se ha dicho con respecto al tema en las diferentes épocas y como este concepto ha evolucionado y tomado fuerza a lo largo del tiempo, así mismo poder hacer una línea de comparación acerca de lo que se dice y lo que se hace, para este caso en particular se tomara como referencia el centro de distribución de Walmart.

Al realizar este procedimiento de comparación también se permite determinar las oportunidades de mejora que puede optar la distribuidora Walmart o también reafirmar la excelencia de su trabajo.

La distribuidora Walmart se caracteriza por ser una empresa que ofrece todo tipo de productos a un precio económico para el consumidor, por lo cual mueve un gran volumen de productos, para lo cual le es necesario tener una sólida estructura logística, y es así como decidí escoger este tema para desarrollar el documento.

ANTECEDENTES



Walmart Stores Inc es una multinacional de minoristas estadounidense que tiene a la venta productos de autoservicio en grandes cantidades y a precios muy bajos; esta multinacional fue creada por el Señor Sam Walton como una empresa familiar, como dato curioso para el año 2012 según Fortune Global 500 esta empresa fue considerada como la tercera mayor corporación pública del mundo. Tiene presencia en 27 en países como el minorista más grande a nivel mundial, esta ofrece la mayor oferta de empleo privado en el mundo.

¿Cómo nació walmart?

En Oklahoma, Estados Unidos nació Sam Walton en una familia bastante humilde, por lo cual el Sr Walton en búsqueda de ayuda económica para su familia decidió estudiar Economía en la Universidad de Missouri, sin embargo tuvo que dejar sus estudios y pensamiento de enriquecer sus conocimientos en prestigiosos lugares de estudio debido a los bajos recursos económicos que poseía en el momento.

Por lo cual laboro en varios trabajos uno de ellos como mesero, en el año 1942 se enlisto en el ejército para servir en la época de la Segunda Guerra Mundial, allí duro solo tres años puesto que después decide volver a casa y abrir una tienda departamental que vendería mercancía variada. Tuvo como principal financiamiento 25.000 dólares, veinte mil que le presto su suegro y los cinco mil restantes provenientes de sus ahorros como soldado; con este dinero compro una tienda de abarrotes en Newport, Arkansas; para el año 1950 Walton ingreso al mundo del autoservicio con la tienda Walton's .

Se diferenció del resto del mercado por la innovación en sus estrategias para las ventas por nombrar “algunos anaqueles repletos con variedad de productos a precios bajos, cerrar el negocio

más tarde que otras tiendas, rebajar mercancía comprando lotes completos a los proveedores más económico, entre otros.”

Doce años después el Sr Walton a sus 44 años crea Walmart siguiendo con la estrategia de precios bajos y expansión, en el año 1972 Walmart se abre a la bolsa de valores de Nueva York, tras varios años de éxito en la década de los 90 se expande al resto del mundo en países como México, Argentina, Chile, Reino Unido, Canadá, Costa Rica, Brasil, Puerto Rico, Honduras, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Japón y China. Para el año de 1998 esta cadena supero los 100 millones de dólares anuales en contribuciones de caridad.

En la actualidad Walmart cuenta con 11.000 tiendas distribuidas en 27 países, maneja 71 marcas diferentes, cada semana un promedio de 245 millones de clientes.

ARTÍCULOS

SISTEMA PARA LA GESTIÓN LOGÍSTICA EMPRESARIAL

Hoy en día las organizaciones buscan ser competitivos y una forma para realizarlo es desarrollando sus competencias logísticas, en general lo hacen adquiriendo sistemas que suplan este desarrollo; para desarrollar este sistema se siguen determinados lineamientos el primer paso consiste en la revisión de los indicadores acerca de las deficiencias empresariales a nivel de logística; también validar un modelo donde muestre indicadores con respecto a aprovisionamiento, almacenamiento, inventarios, transporte, distribución, servicio al cliente, logística inversa, responsabilidad social y costos logísticos, al identificar las deficiencias mostradas en estas áreas un grupo de expertos diseñara herramientas que ayudaran al mejoramiento del mismo. Para mostrar los resultados de este sistema se hará una fundamentación teórica, metodología aplicada, resultados y finalmente los resultados derivados de esta.

Para la logística empresarial el transporte es el medio más utilizado y en el cual más sistemas se han utilizado y desarrollado para la toma de decisiones. Las alternativas que se han utilizado es el proyecto MIDAS (Motorway Incident Detection and Automatic Signalling) el cual controla la señalización de las carreteras contando con los incidentes; el Wigglybus que es un call-center. Estos sistemas han permitido el almacenamiento de la organización para la mejora, ejecución y monitoreo de las políticas de operación.

La minería de datos ayuda a reducir costos para las organizaciones y así mismo mitigar los riesgos que se puedan evidenciar en la ejecución de las labores, estableciendo una directa relación entre volumen, ocupación y capacidad.

Para realizar el plan de logística, se debe tener presente los sistemas para la Planeación de recursos de la empresa (ERP), en el cual permite realizar tanto el plan de producción, requerimiento de materiales, administración de inventarios, análisis de rutas, control de la producción, gestión de compras y medición del desempeño.

Para el mejoramiento logístico se ha estudiado todo lo relacionado a compras, almacenamiento, transporte, servicio al cliente, infraestructura y comunicaciones. El aprovisionamiento permite medir las entregas a tiempo, cantidad de unidades requeridas debido a la demanda de los clientes; el almacenamiento validar la capacidad que tengo para producir y así mismo para guardar, además de mirar los costos de espacio utilizado y utilización del espacio designado; en distribución verificar mirar los costos de transporte, rutas y tiempos de entrega; en servicio al cliente medir la satisfacción de los clientes, así mismo las quejas y sugerencias de los mismos, devoluciones y finalmente respecto a los costos logísticos todo lo relacionado al empaque, embalaje, costos financieros, etc.

Metodología

Esta muestra fue tomada en 104 empresas colombianas (Barrancabermeja, Cali, Cartagena, Cúcuta, Neiva, Orito, Tibú, Villavicencio y Yopal) con un promedio de diez y setenta y cuatro empleados cada una, donde su actividad empresarial es el comercio al por mayor de materias primas, se realizó el diagnostico empresarial con el fin de evaluar los aspectos más importantes al hablar de logísticas tales como: aprovisionamiento, almacenamiento, inventario, transporte y distribución, servicio al cliente y costos. En la siguiente tabla se muestra los aspectos evaluados en las organizaciones

INDICADORES DE APROVISIONAMIENTO	Pedidos efectivos Entregas a tiempo Desabastecimiento Nivel de intermediación
INDICADORES DE ALMACENAMIENTO	Capacidad utilizada Costo por metro cuadrado
INDICADORES DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN	Incidencias de pedido Costo de transporte Seguridad industrial en el transporte
INDICADORES DE SERVICIO AL CLIENTE	Entregas perfectas Indicador de quejas de clientes Devoluciones Revisión de órdenes de compra

INDICADORES DE INVENTARIO	Índice de rotación de mercancías Índice de mercancía averiada
INDICADORES DE COSTOS LOGÍSTICOS	Costos logísticos totales Ventas perdidas

(Camargo, 2014)

De acuerdo con un grupo experto en temas relacionados con la logística relacionaron quince herramientas para el mejoramiento logístico, con base a estas herramientas cada una de las empresas evaluó el DOFA en cada una de las áreas, como para determinar que herramientas les sería las más útiles para practicarlas. El sistema que se implanto en cada una de las organizaciones requiere que el personal humano identifique las áreas de oportunidad y así mismo defina planes para el mejoramiento logístico.

Finalmente lo que busca cada uno de los empresarios es la buena selección de los proveedores, planeación de la distribución, administración de inventarios y brindar un excelente servicio al cliente; así mismo las falencias evidenciadas están con respecto al control de inventarios, faltantes de mercancía.

Herramientas diseñadas para el mejoramiento empresarial		
Módulo	Nombre de la herramienta	Breve descripción
Aprovisionamiento	1. <i>Trade off</i>	El <i>trade off</i> es una herramienta de trabajo que permite visualizar los tiempos de aprovisionamiento y las condiciones de trabajo con cada uno de los proveedores.
	2. Políticas de aprovisionamiento	Busca desarrollar en la empresa un perfil de políticas generales de abastecimiento que se identifique con la filosofía empresarial.
	3. Evaluación de proveedores	Matriz que permite generar una evaluación para los proveedores, permitiendo determinar objetivamente su rendimiento.
Almacenamiento	4. Distribución en planta	Desarrolla en el usuario la habilidad de optimizar el área dedicada al almacenamiento de sus mercancías.
	5. Indicadores de inventario	Identifica puntos de gestión en el almacenamiento de mercancías mediante indicadores de sencillo entendimiento
	6. Planeación del inventario	Mediante la construcción de modelo óptimo identifica los ahorros en costos respecto de la gestión del inventario
Distribución	7. Rutas óptimas	Permite construir el ruteo de un vehículo dados unos puntos de entrega, aportando información para economizar el mayor kilometraje posible.
	9. Exactitud en la entrega	Identifica los errores más comunes en la entrega de productos y retroalimenta al usuario para subsanarlos
	10. Costo de vehículo	Identifica y controla los costos asociados al uso de vehículos.
	12. Logística inversa	Diagnostica y sugiere la construcción de actividades de mejoramiento en la logística inversa de la compañía.
Servicio al cliente	13. Encuesta de autodiagnóstico para la gestión de clientes y de mercados	Examina la prioridad e importancia que la empresa otorga a sus clientes y usuarios finales, y la efectividad de los sistemas utilizados para conocer, interpretar, determinar y satisfacer sus necesidades, antes durante y después de la entrega de sus productos y servicios.
	14. Encuesta de satisfacción	Examina la visión de los clientes acerca del servicio al cliente prestado por la compañía.
	15. Política de servicio al cliente	Busca desarrollar en la empresa un perfil de políticas generales de servicio al cliente que se identifique con la filosofía empresarial.

Nota: Tomado de: Sistema para la gestión logística empresarial (Camargo, 2014)

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA LOGÍSTICA PARA UN HOLDING EMPRESARIAL

Debido a este mundo tan globalizado y a los cambios tan acelerados las organizaciones pueden incurrir en riesgos generados por los entornos económicos, políticos, sociales y tecnológicos, y demás variables que puedan afectar al mercado. Por lo cual este artículo trata de como la planeación estratégica en el ámbito de la logística plantea estrategias que son útiles para mejorar los procesos en materia de cadena de suministros. Para poder llevar a cabo este procedimiento se debe identificar las estrategias de la empresa y así mismo poderlas ajustar a la cadena logística y al rediseño de los procesos para que llegue al fin último de las organizaciones la cual es dar valor agregado a la necesidad de los clientes.

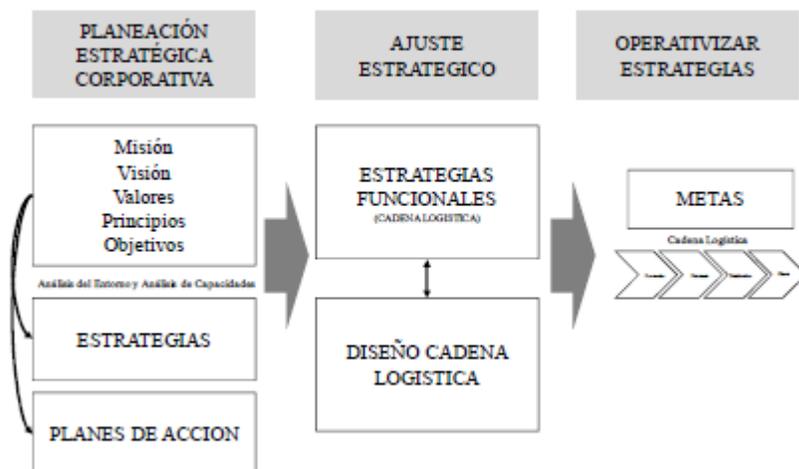
Este artículo define tres conceptos principales para la ejecución del mismo:

Cadena de suministros: Definida como el conjunto de procesos que conllevan a la satisfacción a una solicitud de determinado cliente. Para poder llevar a cabo este procedimiento es necesario la participación de varios agentes tales como el fabricante, proveedor, transportadores, almacenistas, vendedores y por supuesto los clientes quienes son los que se llevan finalmente el producto.

Objetivo de la cadena de suministros: Lo que busca es dar valor agregado además busca rentabilidad, para la cual se debe determinar costo beneficio comparando los ingresos vs los costos generados.

Etapas de la cadena de suministros: incluye etapas como proveedores, fabricantes, distribuidores y los clientes.

Para la buena ejecución de la estrategia logística y como se había mencionado anteriormente es de vital importancia poder identificar e interpretar la planeación estratégica de la organización y así mismo poder direccionarla a todas las áreas en este caso en particular para la logística y aplicarla en la cadena de suministros para obtener rentabilidad según índices esperados o superiores de la organización. Abreviadamente lo que busca es lo siguiente:

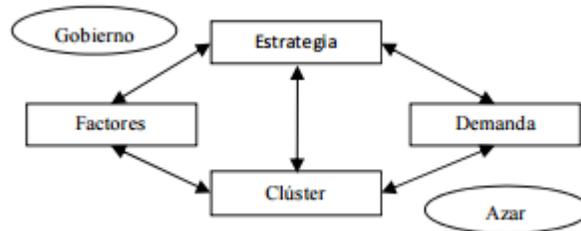


Nota: Tomado de: Planeación Estratégica Logística Para un Holding Empresarial (O., Mejia, & S., 01 January 2010, Vol.16(44))

En las Condiciones internas de la organización: se identifica la misión de la organización, la cual explica más concretamente los objetivos de la organización, además de la visión de la misma en la cual representa como se quiere ver la empresa a mediano y largo plazo para dar pleno conocimiento a la misión de la organización.

En las Condiciones del entorno tiene dependencia las Condiciones internas de la organización puesto que la misión y la visión están directamente relacionadas con el entorno tal cual como se presentan las situaciones y eventos, el entorno se da en diferentes ámbitos a nivel del mundo, país, regional, área en la cual trabaja la empresa, etc.

A continuación se muestra el modelo diamante de Porter el cual ilustra las características que soportan la competitividad de los sectores.



Tomado de: Planeación Estratégica Logística Para un Holding Empresarial (O., Mejia, & S., 01 January 2010, Vol.16(44))

Los recursos y la estrategia: Realizar el DOFA para que la organización identifique las fortalezas para la construcción de la ventaja competitiva y mirar las debilidades para mitigar los riesgos.

Formulación de estrategias: las estrategias están orientadas al logro de las ventajas competitivas.

Implementación de estrategias: Aplicar las estrategias en todas las áreas de la organización, en la cual se deben diseñar planes de acción y recursos.

Estrategia de diseño de la cadena de suministros

Para estructurar la planeación estratégica logística es importante incluir las áreas de manufactura y distribución física; en el área de manufactura se deben tomar decisiones con respecto al grado de integración vertical, número, tamaño y ubicación de las instalaciones, tipo de tecnología, plan de producción, que se va a producir, compra de materias primas y saber a qué mercados van dirigidos.



Tomado de: Planeación Estratégica Logística Para un Holding Empresarial (O., Mejia, & S., 01 January 2010, Vol.16(44))

Para el diseño de estrategias en la cadena de suministros se debe tener en cuenta aspectos tales como: productos a fabricar, almacenaje (ubicación y capacidad), manejo de inventarios, medio de transporte y tecnología utilizada. Esta estrategia determinara como se obtienen las materias primas, como son transportados, como se fabrica y finalmente como se distribuye. Estas estrategias se miden en el cumplimiento de metas donde se miden los tiempos, precios, servicio prestado y satisfacción de los clientes.

CAMBIO DE CONCEPTO DE COMPRAS A CADENA DE SUMINISTROS

A lo largo del tiempo el concepto de compras ha trascendido más allá y se ha introducido el concepto de la cadena de suministros. Antiguamente el modelo clásico de las compras tenía entrada (compras), proceso y salida (ventas), lo cual complicaba el proceso de comunicación e información dada la carencia de procesos. En cambio en el proceso de la cadena de suministros,

la logística es un área de la organización en la cual se toman decisiones con respecto a las compras, las ventas, inventarios.

Históricamente la evolución de este concepto se ha dado así, tal cual como lo menciona el artículo:

1930 oficina de compras, núcleo funcional.

1940-1949: Desarrollo de la logística como ciencia

1950-1969: Énfasis empresarial

1970-1989: Estrategia de compras

1990 Integración a la cadena de suministros

El concepto que más fuerza ha tenido es la Gestión de la Cadena de Suministros, la cual plantea una directa relación entre comprador y vendedor, donde el comprador busca que se le suministre un determinado producto confiable y duradero y el proveedor de mantener relación con los clientes, es decir, los compradores.

La cadena de suministros es un sistema integrado por el requerimiento de suministros, búsqueda de este, introducirlo a la organización y rotación del mismo.

EVOLUCIÓN DE LOS ENFOQUES Y CONCEPTOS DE LA LOGISTICA

Conceptos utilizados en la logística como el aprovisionamiento, producción física, entre otros han evolucionado a medida que se presentan cambios en nuestro entorno, nuevos enfoques organizativos, nuevas tecnologías, métodos, técnicas y herramientas de gestión.

Cambios en el entorno, puesto que cada organización tiene su cultura organizacional que al interactuar o influir con factores externos (como las exigencias de los clientes día a día, condiciones del mercado, accesibilidad a la tecnología, entre otras); estos factores obligan de una u otra forma a que la organización cambie sus actividades, objetivos pero orientados al logro de metas.

Los nuevos enfoques organizativos, está muy ligado a los cambios en el entorno para hacer una adecuación a esos enfoques, lo cual permite sobrellevar las nuevas situaciones que se presenten.

Ya por último las nuevas tecnologías, permite el mejoramiento de los procesos y así mismo manipular la información de manera más rápida, segura y eficiente; la implementación de nuevas tecnologías permite asegurar aún más el control en la ejecución de tareas y toma de decisiones.

El concepto de logística se desarrolló inicialmente en el contexto militar, puesto que se preocupaba del suministro dado el tiempo, lugar y requerimientos para el aseguramiento de los ejércitos en tiempo de conflicto y paz; en la época de la Segunda Guerra Mundial las organizaciones empezaron a darse cuenta de que eran ineficientes y que en ese momento dado a los bruscos cambios ellos se verían obligados a tomar nuevos caminos para mejorar la eficiencia de las actividades, el primer cambio se dio en la distribución física. Para el año 1962 se evidencia una clara deficiencia en la entrega de los productos a los clientes para lo cual las organizaciones introducen personal eficiente y profesional que ayude a gestionar de forma coherente y eficiente los procesos integrándolos a la distribución física con el fin de obtener la satisfacción de sus clientes; ya para el año de 1967 Magee en su libro *Industrial Logistics* propone introducir el flujo de materiales, es decir, el proceso desde que el producto es materia prima hasta entrega del producto terminado al cliente; para el año 1973 dada la crisis del petróleo, los costos de materias primas, producción, almacenaje y demás se vieron elevados dada la escases, es aquí donde entra un nuevo concepto el de tener previsiones.

Los consumidores ahora exigen menores precios, mayor adaptación de los productos a sus requerimientos, mejores condiciones de entrega y trato; y los productores son los que deben acarrear con el aumento de los costes. Con la implementación de nuevas tecnologías las empresas deben buscar un equilibrio entre la producción y venta para poder evitar pérdidas, puesto que deben sostener la tendencia de la estabilidad en la demanda.

Ahora en el desarrollo de los enfoques logísticos, la atención se da en los inventarios para las materias primas, productos para la fabricación y productos terminados entre otros; al haber una reducción en el nivel de inventarios presenta una serie de ventajas como disminución de los costos, aumenta la liquidez, se libera espacio físico y personal, manejabilidad en las operaciones y procesos productivas.

Gestión de trade-offs

El trade-offs o gestión de situaciones que aparecen efectos contrapuestos da a entender como cuando se utiliza el transporte resulta más costoso cuando se recorren cortas distancias con pocas unidades y así mismo al contrario sale más económico transportar mayor unidades a distancias más largas.

Ciclo pedido entrega

Es un proceso que inicia desde el pedido del cliente hasta la entrega final al mismo, el cliente busca valor agregado con respecto a los tiempos de entrega y que no cambie mucho con el tiempo que se le prometió para la entrega. Las organizaciones tradicionales no controlan este tema ya que es un área donde se ejecutan varias tareas y no hay como tal una responsabilidad directa para el control de la disminución del tiempo, por lo cual es necesario introducir cambios organizativos como establecimiento de objetivos para los tiempos de entrega y el rediseño de las actividades.

Servicio al cliente

El cliente es muy exigente por lo cual está muy pendiente de que le brinden las mejores alternativas, en el área de la logística lo que buscan los clientes es optimizar el tiempo, calidad y buen trato.

Sistema logístico

Contempla desde el aprovisionamiento de materias primas hasta la entrega del producto terminado, en el cual se ven inmiscuidas varias actividades como desplazamientos, transformaciones, tiempos, entre otras. Lo que busca el sistema logístico es mejorar las soluciones de gestión para ser más eficientes con el uso de los recursos y ser más efectivos en la satisfacción del cliente.

Para el establecimiento de objetivos debe haber una directa relación en los departamentos de producción y logística dado que ambos departamentos deben establecer objetivos para la satisfacción del cliente y a los intereses de la organización. El primer objetivo debe ser la calidad tanto en la ingeniería del producto como que cumpla con las especificaciones pedidas por el cliente; como segundo objetivo esta añadido al servicio al cliente; un tercer objetivo con relación al coste para el cliente, para establecer estrategias para el coste de producción y entrega del producto.

Finalmente como el concepto de logística ha cambiado, trata temas como enfoque en las aspiraciones de los usuarios finales en donde las empresas tradicionales se enfocan en satisfacer sus propios intereses, pero en esta época las organizaciones se profundizan más en las necesidades de los clientes, algunas de estas necesidades son más evidentes que otras pero ambas deben ser prestadas con atención. Otro de los temas tratados está relacionado con el medio ambiente en la satisfacción de sus requerimientos, para lo cual las organizaciones deben

determinar objetivos y seguir lo que establece la ley para mitigar riesgos al medio ambiente. También se debe tener en cuenta que las organizaciones hoy en día deben complementar las actividades propias como el control de los recursos propios con ayuda de la realización de otras actividades en otras áreas productivas, ya que una empresa externa realiza servicios especializados; otra función para este nuevo enfoque está la de estructurar la cadena logística en relación con la estructura del producto, rediseñar el sistema logístico propio, rediseñar la organización orientándola a los procesos, promover el desarrollo y la implicación del personal, interconectar los sistemas de información (implementación de nuevas tecnologías que le permiten a la organización optimizar los procesos y tomar mejores decisiones), cooperar en el desarrollo de productos, promover el conocimiento en la cadena logística, orientación estratégica y excelencia operativa, innovación.

Objetivo general

Determinar el proceso de distribución y técnicas que utiliza la empresa Walmart de Louisiana, USA para llevar a cabo la ejecución de las actividades en el área de logística.

Objetivos específicos

Identificar las estrategias de la organización validando como interviene en el proceso de la logística y si estas están alineadas a la razón de ser de la organización.

Comprender los postulados que se han manejado en las empresas tradicionales y como estas han cambiado con las nuevas generaciones, estimar si las organizaciones las utilizan hoy en día o simplemente han adoptado nuevas estrategias.

Verificar que métodos utilizan Walmart para la maximización de procesos y generación de rentabilidad y como las ejecutan.

HERRAMIENTA A UTILIZAR

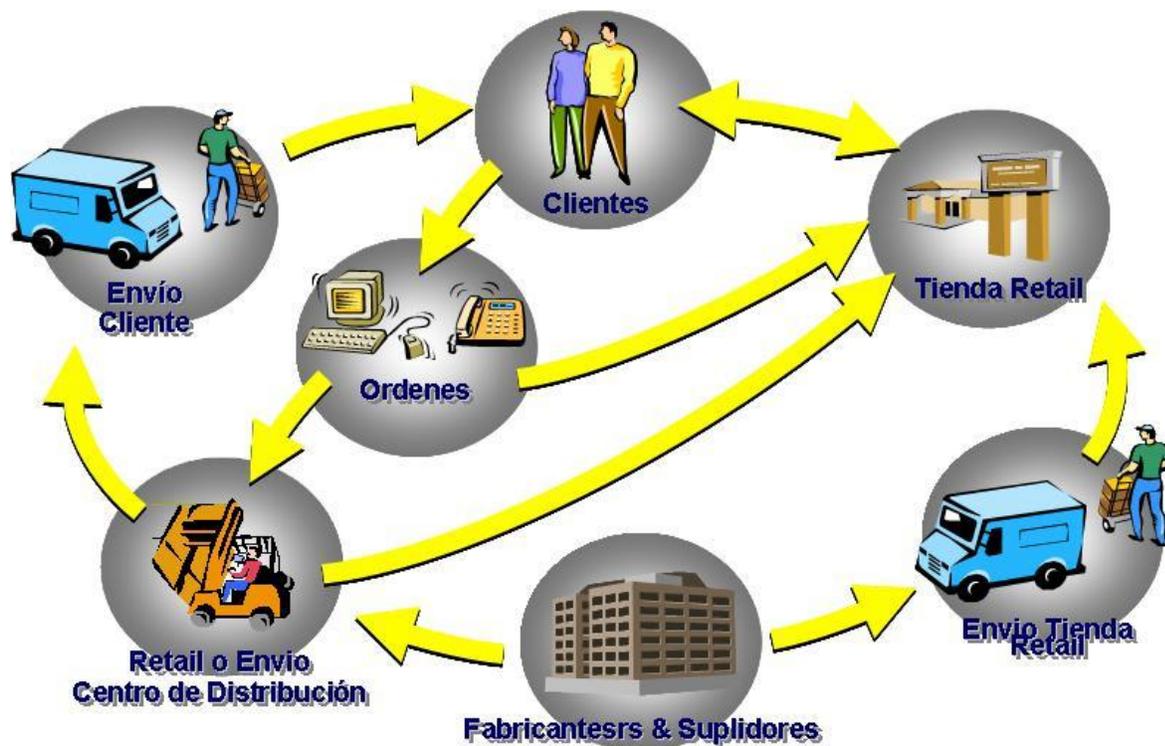
Para el desarrollo de este documento se utilizó como herramienta la de observación ya que esta herramienta permite identificar cada uno de los procesos que utiliza la cadena de Walmart en el proceso de logística, es decir, poderlos evidenciar desde que el producto ingresa hasta que finalmente es entregado al cliente, así mismo con la compañía de un guía el procedimiento será explicado de una forma más amplia y más entendible para los estudiantes.

La primera fase de todo el proceso de logística empieza con los proveedores, tal como se mencionó en la historia Walmart distribuye en promedio 71 marcas diferentes para el consumo. Hay varias puertas de ingreso de los proveedores, unos operarios reciben la mercancía, allí están encargados de verificar las cantidades recibidas y las condiciones de la misma y los tiempos de entrega, posteriormente otro grupo de operarios está encargado de almacenar los productos por un orden ya definido, como se pudo evidenciar esta por orden alfabético, además por tipo de alimento es decir productos perecederos, cárnicos, helados, congelados, frutas; se tiene en

diferentes cuartos de almacenamiento debido a las diferentes temperaturas a las que deben ser sometidas; el cuarto que menor temperatura poseía estaba a menos cuarenta grados centígrados, el contacto o acceso que tienen los operarios es bastante reducido debido a condiciones humanas.

Recientemente Walmart hizo una adquisición de nueva tecnología para la optimización de los procesos y reducción de la mano obrera, esta nueva tecnología ha sido utilizada en una pequeña parte de la empresa debido a que es costosa de adquirir. Esta nueva tecnología fue adquirida por cuarenta y ocho millones de dólares y procesa doce cajas por hora.

Para poder ubicar los productos en su respectivo espacio en la bodega el operario debe suministrarle un código de barras lo cual le permite llevar un orden, además para el almacén distribuidor poder llevar un control del mismo. El siguiente paso ya va de acuerdo con los pedidos solicitados por cada una de las cadenas de almacenamiento, diariamente se movilizan alrededor de quinientos mil cajas en trailers, según como lo menciona el guía durante la visita a la organización Walmart. Ya cuando los productos salen de la fábrica de almacenamiento y es entregado al cliente finaliza el proceso de logística, aunque cabe tener en cuenta que el proceso siempre está rotando debido a que durante el proceso puede haber algún defecto si se habla en términos del producto, debido a que tanto por parte del proveedor como en el proceso de la entrega al cliente puede haber un producto defectuoso en este caso se trataría el tema de la logística inversa.



CONCLUSIONES

La planeación de recursos inmersa en la cadena de suministros contempla el plan de producción, el requerimiento de materiales, administración de inventarios, análisis de rutas, control de producción, gestión de compras y medición del desempeño, el cual nos ayuda a administrar las etapas de servicio para mejorar la actividad empresarial.

Para toda cadena logística la función del aprovisionamiento permite controlar el tiempo de entregas, número de unidades según requerimientos de los clientes.

La etapa de almacenamiento es importante para delimitar la capacidad física que se requiere según oferta y demanda de acuerdo a como el mercado lo solicite.

Como la empresa es comercializadora es importante tener en cuenta el servicio al cliente, en donde se evalúan las devoluciones, quejas, satisfacción, embalaje y empaque.

Etapa para mejorar la cadena de suministros, creando o cambiando procesos a la cadena logística, ya que para toda organización su fin último es dar valor agregado a las necesidades de los clientes.

En nuestro mundo globalizado el mercado se vuelve más competitivo el cual genera más exigencias de los clientes constantemente, teniendo en cuenta sus necesidades, adquiriendo nuevas tecnologías para optimizar las actividades.

Bibliografía

Camargo, C. A. (2014). Sistema para la gestión logística empresarial. *Sotavento MBA*, 32-41.

Carrasco Arias, J. (2000). Evolución de los enfoques y conceptos de la logística: su impacto en la dirección y gestión de las organizaciones. *Economía industrial*, pags 17-34.

Historias de Grandes Exitos. (24 de Noviembre de 2009). Obtenido de Historias de Grandes Exitos: <http://www.historiasdegrandes exitos.com/2009/11/historia-de-wal-mart.html>

Nogales González, R. (01 January 2007). Cambio de concepto de Compras a Cadena de Suministros. *Ciencias Holguín, volumen 13*, pags.1-12 .

O., L. S., Mejia, S. E., & S., P. P. (01 January 2010, Vol.16(44)). Planeación Estratégica Logística Para un Holding Empresarial . *Scientia Et Technica*, 90-95.

