

CADENA DE VALOR

1. ACTIVIDADES PRIMARIAS

1.1. LOGÍSTICA DE ENTRADA:

En Electrocerraduras la 85 las actividades de logística de entrada están relacionadas con la recepción y almacenamiento; manejo de materiales, organización de productos en las estanterías, control de inventario, programación de vehículo y devoluciones a los proveedores.

1.1.1. Recepción de mercancías:

La recepción de mercancías se desarrolla por medio de proveedores, en su mayoría nacionales, dada su rapidez en la entrega y facilidades de pago, estos son quienes principalmente realizan el abastecimiento de productos como: herramientas, materiales de construcción, luminarias, artículos de aseo, cintas adhesivas, plásticos, cables, repuestos, elementos eléctricos, entre otros.

Habitualmente la mercancía es distribuida por los proveedores quienes se abastecen de productos nacionales o importados y hacen las entregas directamente en el establecimiento para ser revisada, evitando inconvenientes al recibir productos en mal estado o incompleto.

No obstante, la organización hace compras a algunos distribuidores de manera directa con el fin de acceder a productos que no encuentran en catálogos, comparar precios y estar a la vanguardia con la innovación de artículos.

1.1.2. Almacenamiento de mercancías:

Respecto al almacenamiento de mercancías, primero se ingresa la información al programa de inventarios, donde se revisa el precio y se maneja el control de inventarios PEPS¹, es decir que el inventario final queda valorado al costo de la última mercancía comprada. Después de verificar el precio, el producto individual

¹ PEPS O LIFO: primeros productos en entrar, primeros en salir
Erika Rocío Rodríguez Rodríguez

es identificado con el precio actual y organizado en la estantería correspondiente según su referencia y características.

Al final, cada producto es vendido en el mostrador o distribuido por medio del domiciliario, donde el cliente especifica que necesita y el personal encargado busca el o los productos en el stock, para ser revisados, empacados, facturados y entregados por medio de bicicleta o carro.

La ferretería además de comercializar gran variedad de productos, también maneja dentro de su línea de negocio la prestación de servicios, donde la logística interna se realiza de la siguiente forma:

- Se toma nota del servicio solicitado por el cliente, teniendo en cuenta datos como: tipo de servicio (electricidad, plomería y/o cerrajería), nombre, dirección, apartamento u oficina, teléfono, hora del servicio (según agenda programada con un máximo espera 1-2 horas) y correo (en caso de estar solicitando una cotización).
- Se informa al técnico especializado sobre el trabajo y la hora programada.
- Se lleva a cabo el alistamiento de materiales teniendo en cuenta las características del servicio que se va a realizar.
- Se elabora la factura con la información correspondiente: nombre, NIT, dirección, teléfono.
- Se hace entrega de la factura y materiales al técnico especializado.
- El técnico especializado realiza el trabajo.

1.2. OPERACIONES

Son las actividades de la organización mediante las que se transforman los insumos en el producto final, como se da en procesos como la elaboración de llaves; en la cual se utilizan máquinas especiales para el proceso de picado. Otro ejemplo de ello, es el caso de los servicios, donde se debe utilizar distintos materiales para poder realizar conexiones eléctricas, redes de abastecimiento de agua potable y desagües.

1.3. LOGÍSTICA DE SALIDA

1.3.1. Almacenamiento de productos:

Esta actividad comprende el almacenamiento, organización y exhibición de los productos terminados en estanterías y bodegas. Electrocerraduras la 85 cuenta con dos áreas destinadas para ello: la primera almacena productos referentes a material de construcción como cemento, tuberías, boquilla, resanes, ladrillos, arena, estuco, disolventes y pinturas, y en la segunda se almacenan otros productos como herramientas, luminarias, elementos eléctricos y electrónicos... Por estanterías según su referencia para un fácil acceso y adquisición y bajo el sistema de inventario PEPS.

Adicionalmente, el establecimiento cuenta con seis exhibidores visibles a los compradores con el fin de exponer artículos de baja rotación, atraer la atención sobre nuevos productos e incentivar la compra inmediata.

1.3.2. Manejo de materiales

En la logística de salida también se contempla la manipulación y manejo adecuado de materiales, operación de vehículos de reparto y procesamiento de pedidos según las condiciones apropiadas de seguridad industrial y las normativas establecidas por la Secretaría de Salud.

Lo cual se ve reflejado en Electrocerraduras la 85 con el suministro a los colaboradores de elementos de seguridad industrial como: guantes, tapabocas, casco, gafas, chalecos reflectivos, cinturones de carga y orientación sobre las buenas prácticas para la manipulación de máquinas, elementos inflamables, explosivos, corrosivos y herramientas.

1.3.3. Venta mostrador

Se denomina así a la venta que se da en el establecimiento de forma inmediata, donde el vendedor provee a través de una asesoría personalizada los productos solicitados según las indicaciones del cliente.

1.3.4. Domicilios

Es una forma de venta que se da a través de otros canales como: llamadas telefónicas y la recepción de e-mails, donde se entrega al cliente los productos directamente en la dirección solicitada. Valor agregado que ofrece la organización dado que no se cobra el envío y se lleva en bicicleta o carro según la programación y lugar de entrega.

1.4. MARKETING Y VENTAS

Actualmente la organización lleva acabo métodos de publicidad P.O.P y estrategias merchandising para la exhibición de productos, sin embargo, nos encontramos en una economía que se mueve rápidamente por medio de las redes sociales y plataformas tecnológicas, por lo que la organización debe estar a la vanguardia para mantenerse en el mercado.

Por lo anterior, Electrocerraduras la 85 desarrolla actividades para atraer más clientes a través de medios que proporcionan canales de comunicación inmediatos, a través de la implementación de una estrategia 360 que comprende la incursión en la web 2.0 a través de su página web (www.electrocerradurasla85.com), correo electrónico (contacto@electrocerradurasla85.com) y aparición en los principales motores de búsqueda como google maps y palabras claves como (ferretería calle 85).

1.5. SERVICIO

- Servicio Post-venta:

Para la organización es importante entregar un mejor servicio al cliente, por lo tanto existen actividades como la logística inversa, donde la organización cuenta con

puntos de recolección de baterías y luminarias para que el cliente final pueda retornarlas cuando termine su periodo de vida útil, con el propósito de darles un manejo adecuado como reciclaje, recuperación de embalajes y manejo de sustancias peligrosas.

Por otro lado, las garantías se dan por lotes de mala calidad, daño o mantenimiento de los artículos, lo que produce devoluciones al almacén. El conducto a seguir en estos casos, es llamar al proveedor para hacer el respectivo cambio o estudio del producto. Sin embargo, en algunos casos como productos de duchas, taladros, pulidoras y cortadoras los clientes deben hacer la devolución directamente con las empresas distribuidoras.

También se hace uso de encuestas de satisfacción con el fin de identificar los aspectos a mejorar por parte de la organización para lograr la excelencia en el servicio y cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes.

2. ACTIVIDADES DE APOYO

2.1. ADQUISICIONES

La actividad de adquisición en la organización se desarrolla por medio de la compra de activos, es el caso de la compra de maquinaria para realizar las copias de llaves, vitrinas, exhibidores y estructuras para el cuidado y venta de los productos.

2.2. DESARROLLO TECNOLÓGICO

La tecnología en Electrocerraduras la 85 consta de actividades que van relacionadas directamente a mejorar el producto y otras que están relacionadas con el proceso. En el caso del producto se encuentra las tecnologías de máquinas para realizar llaves: en la organización hace dos años se realizó la compra de la máquina para hacer copia de llaves de alta seguridad, lo cual aumentó las ventas de este producto. En el caso del proceso, la organización adquirió el programa contable Word Office con el fin de optimizar los inventarios, gestión contable y pagos de nómina.

2.3. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Esta función en la organización está constituida por las actividades conexas con la capacitación a los colaboradores, quienes son parte esencial para poder entregar el mejor servicio al cliente final. La capacitación y orientación al puesto de trabajo se realiza al momento que un colaborador inicia labores en la organización. En el caso de colaboradores especializados en cerrajería, el encargado de la capacitación es el gerente, quien tiene conocimientos en esta rama.

En la actualidad, debido a las exigencias que se están dando en Colombia en temas de capacitación y certificación de personal que efectúe trabajos de electricidad, cerrajería y plomería, se está buscando realizar capacitaciones por medio de entidades avaladas que certifiquen estos procesos de formación.

2.4. INFRAESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Es la actividad que soporta toda la cadena de valor, dado a que desarrolla la planeación estratégica, administración en general, finanzas y contabilidad. Actualmente por medio del desarrollo de la presente investigación se está haciendo todo el estudio estratégico de Electrocerraduras la 85 con el objetivo de realizar una integración de la gestión de la organización con el fin de optimizar procesos.