

Administrativo logístico



Concepción, junio 2023.

Índice

Introducción	03
Módulo 1.- SEGURIDAD, MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD EN OPERACIONES LOGÍSTICAS	06
Riesgos y factores de riesgos asociados al almacenamiento	07
La política de salud ocupacional	08
El layout de un almacén	10
Carga suspendida	11
Orden e higiene de la bodega	15
SISTEMAS RECOMENDADOS, CONTROL DE ACCESOS EN CENTROS DE DISTRIBUCIÓN	17
El autocuidado	18
Aplicar las normas de calidad y las metodologías de mejora continua	24
Módulo 2.- PROCESAMIENTO INTERNO DE DOCUMENTACIÓN LOGÍSTICA	26
Recepción de mercaderías	28
Documentación de procesos	29
El embalaje	30
DISTRIBUCION DE TAREAS LOGISTICAS	34
Objetivos de la logística	36
Actividades del área logística	39
Módulo 3.- CONTROL DE DOCUMENTACIÓN LOGÍSTICA	40
Sistema de control de inventario	40
Principales objetivos de un inventario	40
Tipos de inventario	42
Como armar un inventario periódico	44
Que hacer para que cuadre el inventario	47
Los Kpi	49
Resolver los requerimientos de los clientes	50
Módulo 4.- MANEJO DE SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA	54
Documentación logística	54
Recepción de mercadería	56
Unidades de distribución	57
Importancia de la trazabilidad	57
Planillas electrónicas en la logística	58
Kpi	60
La mejora continua	61
Conclusión	62

Introducción

Actualmente la globalización obliga a todos los sectores productivos a evolucionar día a día para poder ser competitivos, esto en consecuencia de que la gran competencia combinada con la demanda y las exigencias del consumidor en cuanto a calidad, flexibilidad, rapidez, funcionalidad y bajos costos tienen en una gran revolución a grandes, pequeñas y medianas empresas. Por lo tanto, es elemental en la organización estructurar las áreas funcionales de la empresa, sin dejar atrás la importancia del trabajo en equipo, la falta de definición clara del puesto puede traer problemas de duplicidad de funciones, o aún más peligroso el descuidar áreas funcionales de las PYMES.

El principal problema que enfrentan las empresas es el cómo diseñar y llevar a cabo una estrategia efectiva de logística.

Los principales objetivos que se buscan es dar a conocer la importancia de la logística en los distintos sectores de la economía como aporte sustancial en la disminución de costos.

Todas estas actividades se encuentran cohesionadas entre sí y buscan la agilización de las operaciones y aportan un valor al movimiento general de las cargas.

Debido a la gran diversidad de mercancías que reciben las distintas bodegas, puntos de almacenamiento provisorios, etc., ha dado lugar a zonas especializadas para las diferentes cargas, conociéndose estas zonas como terminales portuarios, puertos secos, bodegas de almacenamiento, puntos de ventas y otros despachos a diversos puntos especificados según requerimientos.

Las funciones de la cadena logística dentro del proceso logístico están compuestas por una serie de etapas o fases que van sucediendo en cadena, dependiendo, fundamentalmente por la naturaleza del propio producto y de la actividad principal de las empresas que intervienen: empresas industriales, comerciales o de servicios.

El presente curso tratará contenidos y funciones propias del administrativo logístico, en una primera etapa se da a conocer la seguridad, medio ambiente y calidad en operaciones logísticas de acuerdo a la normativa vigente. Como base fundamental la legislación vigente en Chile, que abala su normativa y exigencia en su cumplimiento, que busca como objetivo el logro de las competencias de realizar operaciones logísticas en terreno, aplicando las normativas de seguridad, medio ambientales y de calidad que rigen las faenas productivas, protegiendo a las personas, instalaciones y medio ambiente.

En el módulo 2, daremos a conocer cómo se realiza el procesamiento interno de la documentación logística, que busca el logro del conocimiento y las competencias de canalizar los requerimientos del cliente concretándolos en órdenes de recepción, almacén y despacho de



diversos productos y unidades logísticas, a través del uso de sistemas de administración logística, facilitando las operaciones internamente y satisfaciendo las necesidades del cliente.

En el módulo 3 mostraremos como el control de documentos a través del uso de sistemas de administración de almacenaje, facilitando las operaciones internamente y satisfaciendo las necesidades del cliente, su importancia y trazabilidad en la cadena logística de la organización.

Finalmente, en el presente curso trataremos los sistemas informáticos de administración logística, generando registros, reportes de movimiento de productos, unidades logísticas para la correcta toma de decisiones y la mejora continua en los procesos y procedimientos logísticos con la trazabilidad de la documentación en la operación que es realizada por el administrativo logístico.

1.- Conceptualización de logística

Del inglés logistics, la **logística** es el conjunto de los medios y métodos que permiten llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio. La **logística** empresarial implica un cierto orden en los procesos que involucran a la producción y la comercialización de mercancías.

El punto de partida para enfrentar el cambio es el análisis profesional, responsable de lo que pasa en torno a la empresa. No podría considerarse que la empresa pudiera interactuar exitosamente si la dirección no realiza un análisis de la realidad externa en que interactúa la empresa (entorno), y la realidad interna de la empresa (organización y las personas que la componen). Tanto el entorno como la organización de las empresas están en constante movimiento y son pocas las empresas que sobreviven a la prueba del tiempo. Hoy en día es indispensable pensar que una empresa pueda sobrevivir sin presenciar lo que ocurre a su alrededor. La tecnología avanza tan rápido como el pensamiento mismo, y la empresa de hoy está obligada a adoptar las innovaciones que se presentan si quiere ser competitiva a nivel global.

Esto da nacimiento a empresas que marcan la pauta en liderazgo modernizan sus estructuras permanentemente; sus áreas funcionales cada vez son más flexibles para dar una respuesta inmediata a las exigencias del mercado, teniendo siempre presente la satisfacción del cliente y su fidelidad. La logística viene a jugar un papel trascendental en dicho propósito y se está convirtiendo en una herramienta que ya forma parte de las estrategias de competencia de muchas empresas.

Pero nos preguntamos ¿qué entendemos por logística? Algunas respuestas nos conducen a una realidad que está al alcance de aquellas empresas que cuentan con un Capital Intelectual capaz de percibir e incluso marcar la pauta del cambio. "El concepto con el cual se dio la aceptación a la logística fue el manejo de todas las actividades que faciliten el movimiento de productos y coordinación de la oferta y la demanda en la optimización de la utilidad en el tiempo y la producción, para ofrecer el producto adecuado en el lugar preciso con la cantidad requerida en el tiempo justo y a un costo adecuado

La estrategia de minimización de costos. El problema logístico radica básicamente en la adecuada organización, planeación, ejecución, verificación, seguimiento y control de un sistema integrado por aprovisionamiento, producción y distribución de los materiales que permita una planificación de los requerimientos del material indicando QUE, CUANTO material necesitamos y CUANDO lo necesitamos, así como el contar con los recursos financieros, de máquinas y personal QUE requerimos y CUANDO lo requerimos. Para que este nos permita un tiempo mínimo de respuesta hacia los clientes, es decir: "Lo Que el cliente quiere, Cuando él lo quiere y Donde él lo quiere."

Módulo 1.- SEGURIDAD, MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD EN OPERACIONES LOGÍSTICAS.

Normativa vigente: De acuerdo con el Decreto Supremo N° 40, “los empleadores tienen la obligación de informar oportuna y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos.

El Decreto Supremo N° 40 establece que las empresas y organizaciones deben informar oportunamente a sus trabajadores sobre los riesgos asociados al desempeño de sus labores, así como también respecto a las medidas preventivas y los métodos correctos para concretar sus tareas.

Especialmente, deben informar a los trabajadores acerca de los elementos, productos y sustancias que deban utilizar en los procesos de producción o en su trabajo, sobre la identificación de los mismos (fórmula, sinónimos, aspecto y olor), sobre los límites de exposición permisibles de esos productos, acerca de los peligros para la salud, y sobre las medidas de control y de prevención que deban adoptar para evitar tales riesgos.

La importancia de informar al trabajador acerca de los peligros:

Es importante mencionar que habitualmente esta exigencia legal es denominada como “Derecho a Saber”, en especial por las autoridades fiscalizadoras (Superintendencia de Seguridad Social Gobierno de Chile).

Mantener informado a los trabajadores respecto a los peligros, medidas preventivas (recomendaciones o buenas prácticas) y sobre todo los métodos correctos de trabajo, permite entregar a los trabajadores las herramientas básicas para evitar accidentes durante sus jornadas labores.

En complemento con ello, esta actividad preventiva realizada en forma permanente, evita la improvisación en los trabajadores, ayudándolos a estar atentos y conscientes de sus tareas.

Pasos para la implementación Derecho a saber

- 1.- Establezca con sus trabajadores los métodos correctos
- 2.- Complemente la identificación de peligro entregadas (Agregue los que sean necesarios)
Adjunto al informe de visita se entrega los peligros genéricos detectados, agregue los que usted estime conveniente. Se debe incluir la información de la **Hoja de Datos de Seguridad de almacenamiento**.
- 3.- Capacite permanentemente a sus trabajadores (Especial a los que realizan labores críticas), siempre genere y mantenga registros de capacitación, con al menos: Nombre, Rut y firma de los trabajadores, esto demostrará la ejecución y participación



Actualice la documentación cuando corresponda. En especial, cuando ocurren accidentes, cambios en las herramientas y/o tecnología.

4.- Vigile el cumplimiento de las medidas preventivas (Supervisión y reconocimiento positivo)

El almacenamiento de mercadería y sus riesgos

Los riesgos en almacenes que pueden estropear o inutilizar la mercancía son principalmente:

A líneas generales los riesgos asociados son: riesgo de incendio, riesgo de inundación, riesgo de corte eléctrico, riesgo de deterioro por una incorrecta manipulación y riesgo de deterioro por una mala gestión del stock.

El artículo 21 del Decreto Supremo N° 40, de 1969, que aprobó el reglamento sobre prevención de riesgos profesionales, establece que los empleadores tienen la obligación de informar oportuna y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y de los métodos de trabajo correctos. Se entiende efectuado en forma oportuna y conveniente:

- a) Cuando se ingresa al trabajo
- b) Cuando se realiza un nuevo procedimiento de trabajo
- c) Cuando se cambia el proceso productivo.

(Ver: Decreto Supremo N°40 de 1969 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, art. 21.)

RIESGOS Y FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS AL ALMACENAMIENTO

Los principales riesgos y factores de riesgo asociados a los almacenamientos mediante paletizado y apilado directamente sobre el suelo, son los siguientes:

- Golpes por caída de cargas y objetos sobre zonas de paso o de trabajo debidas a:
- Deficiente apilamiento o conformación de las cargas.
 - Apilamientos verticales que superan las alturas máximas de seguridad.
 - Sobrecarga de la pila.
- Falta de verticalidad o inestabilidad de la pila.
 - Superficie de apilamiento en pendiente, con irregularidades, poco resistente, etc.
 - Dispositivos de retención de cargas defectuosos o inexistentes (redes, mallas, flejes, largueros topes, etc.).
- Rotura de la paleta en mal estado o sobrecargada.
- Utilización más de una vez de paletas no reutilizables.

Sepultamiento y atrapamientos diversos por hundimiento de niveles de carga debidos a:

- Sobrepasar los límites máximos de resistencia de los embalajes apilados.
- Desconocimiento del peso real de las unidades de carga manipuladas.
- Suelo con una capacidad portante insuficiente para las cargas que se almacenan sobre el mismo. Atropellos y golpes por equipos de mantenimiento debidos a:
- Inadecuado dimensionado de los pasillos o falta de señalización específica para vehículos y/o peatones.
- Falta de formación del operador del equipo de mantenimiento.
- Falta de iluminación o iluminación deficiente en los pasillos de circulación y cruces

Sobreesfuerzos debidos a:

- Manipulación manual de cargas inadecuada.
 - Falta de equipos de manutención y medios auxiliares adecuados al tipo de cargas a utilizar.
- Otros factores que pueden contribuir a la materialización de los riesgos citados son los siguientes: aumento de calor, descenso de los niveles de iluminación como consecuencia de la acumulación de los materiales, disminución de la superficie de trabajo, la ocultación o anulación de los elementos de prevención de incendios y de las medidas de emergencia.

Almacenar los productos pesados en la parte de abajo o al nivel de la cintura

En el punto anterior indicábamos del riesgo que representa colocar los productos en niveles muy altos; porque podrían caer encima del trabajador y golpearlo. Ahora imagina que el producto que caiga sea un objeto pesado. Probablemente estaremos frente a un accidente mortal.

Es por ello que los productos pesados no deben colocarse en la parte superior del almacén; con el fin de reducir la necesidad de usar equipo especial y la posibilidad de accidentes. Almacenar a un nivel de cintura hace más fácil y seguro sacar y guardar los productos.

Política de seguridad y salud ocupacional.

Una política de seguridad y salud en el trabajo es la declaración del grado de compromiso, en función del tipo de empresa u organización, teniendo en cuenta el nivel de exposición a peligros y riesgos de los trabajadores, el número de trabajadores expuestos o no y su participación en el sistema de gestión de seguridad.

LA POLÍTICA DE SALUD OCUPACIONAL

Un requisito importante dentro de un sistema de gestión de calidad y seguridad es el cumplimiento de la legislación básica en materia de salud ocupacional y el compromiso por la mejora continua de las condiciones de salud y seguridad de los trabajadores.

Medidas de prevención para los accidentes en el trabajo

Realizar las actividades de acuerdo a los métodos y procedimientos establecidos.

Usar la maquinaria, el equipo y las herramientas manuales, eléctricas, neumáticas o portátiles, con los dispositivos de seguridad instalados.

Acciones que toman las empresas para evitar los accidentes y las enfermedades laborales.

Para lograr evitar los accidentes y las enfermedades laborales proponemos iniciativas básicas:

Revisa y estudia el reglamento interno, capacítate para las emergencias, infórmate sobre los riesgos asociados a tu trabajo, mantente alerta e informa cualquier situación irregular.

El autocuidado es la clave.

La implementación de una política de seguridad

La instauración de políticas de seguridad en las organizaciones es un trabajo que debe hacerse en conjunto: directivos, consultores y especialistas capacitados. Algunos puntos a tomar en cuenta para echar a andar esta tarea son: Objetivos y prioridades de seguridad. Compromiso de la dirección de la empresa o institución.

Pasos para elaborar la política de seguridad y salud en el trabajo

Empresa

- Incluir el nombre de la organización y su actividad económica principal.
- Mencionar el alcance a todos los centros de trabajo y todos los empleados. Independiente de su forma de contratación o vinculación, incluyendo los contratistas y subcontratistas.
- Se deberá especificar frente a la naturaleza los peligros y el tamaño de la organización.
- Se tiene que establecer el compromiso de la organización hacia la implantación.
- Se integrará en las demás políticas de gestión de la organización.
- Deberá estar documentada de forma concisa, clara, con la fecha y firmada por el representante legal de la organización.
- Difundir a todos los niveles de la empresa y ser accesible. Incluyendo el comité paritario o vigía de seguridad y salud en el trabajo según corresponda.
- Se deberá revisar una vez al año, para mantenerla actualizada.

TRABAJADORES

Los trabajadores están obligados a realizar toda acción conducente a prevenir o conjurar cualquier incidente, incidente peligroso y accidentes de trabajo propios y/o de terceros y a informar dichos hechos, en el acto, a su jefe inmediato. Los trabajadores deben:

- Mantener el orden y limpieza del lugar del trabajo.
- Cumplir con los estándares, procedimientos y prácticas de trabajo seguro establecidos dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Ser responsables por su seguridad personal y la de sus compañeros de trabajo.
- No manipular u operar máquinas, válvulas, tuberías, conductores eléctricos, si no se encuentran capacitados y no hayan sido debidamente autorizados.
- Reportar de forma inmediata cualquier incidente, incidente peligroso y accidente de trabajo.
- Utilizar correctamente las máquinas, equipos, herramientas y unidades de transporte.
- Cumplir estrictamente las instrucciones y reglamentos internos de seguridad establecidos.
- Participar obligatoriamente en toda capacitación programada.
- Realizar la identificación de peligros, evaluar los riesgos y aplicar las medidas de control establecidas en los PETS, PETAR, ATS, Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional y otros, al inicio de sus jornadas de trabajo, antes de iniciar actividades en zonas de alto riesgo y antes del inicio de toda actividad que represente riesgo a su integridad física y salud. *

2. Utilizar vías de tránsito autorizadas al interior de las empresas, y acceder a instalaciones y áreas restringidas respetando las normas y procedimientos de seguridad.

REGLAMENTO DE CLASIFICACIÓN, ETIQUETADO Y NOTIFICACIÓN DE SUSTANCIAS QUÍMICAS Y MEZCLAS PELIGROSAS

DECRETO Núm. 57.- Santiago, 26 de noviembre de 2019

Pictograma de peligro es una imagen adosada a una etiqueta que incluye un símbolo de advertencia y colores específicos con el fin de transmitir información sobre el daño que una determinada sustancia o mezcla puede provocar a la salud o al medio ambiente.

Las placas DOT se refieren a las placas o etiquetas de colores, las cuales designan a los materiales peligrosos en su transporte.

Las señaléticas tienen una importancia relevante al entregar información en caso de emergencia. No obstante, para que sean efectivas deben responder a normas e instalarse en lugares apropiados.

Vías de circulación

Corresponden a las zonas previstas para el tránsito seguro de los trabajadores de las obras en construcción.

Las vías de circulación deben contar con iluminación adecuada para el tránsito del personal. Mantener los pisos limpios, secos y libres de escombros. Informar ante cualquier condición insegura para el tránsito. Usar de forma obligatoria los elementos de protección personal según el riesgo a cubrir.

Las vías de circulación exteriores o interiores de los lugares de trabajo, incluidas las puertas, pasillos, escaleras, escalas fijas, rampas y muelles de carga, se pueden utilizar de forma fácil y con total seguridad, conforme a su uso previsto, tanto para los peatones o vehículos que circulen por ellas.

El layout de un almacén

Cuando se realiza el **layout de un almacén**, se debe considerar la estrategia de entradas y salidas del almacén y el tipo de almacenamiento que es más efectivo, dadas las características de los productos, el método de transporte interno dentro del almacén, la rotación de los productos, el nivel de inventario a mantener, el embalaje y pautas propias de la preparación de pedidos.



Riesgos presentes

- Caídas en el mismo nivel.
- Golpes con materiales y/o herramientas desde las plataformas de trabajo.
- Golpes con o contra.
- Contacto eléctrico.
- Atrapamiento.
- Contacto con elementos cortantes o punzantes.

2. Medidas de control

Disponer la ubicación de las vías de circulación en aquellos sectores con menor probabilidad de caída de materiales y objetos desde pisos superiores en construcción.

Las vías de circulación deben ser debidamente demarcadas y señalizadas.

Estas serán de uso exclusivo para el tránsito de los trabajadores y traslado de materiales, por lo tanto, deben permanecer libres de obstáculos que

impidan el desplazamiento.

Las vías de circulación deben contar con iluminación adecuada para el tránsito del personal.

Mantener los pisos limpios, secos y libres de escombros.

Utilizar extensiones en buen estado.

Instalar protecciones en vanos y aberturas.

Proteger las vías de circulación con un techo en zonas con riesgo de caída de materiales, escombros u otros.

Evitar la acumulación de residuos en las vías de circulación.

Almacenar materiales en zonas de acopio previamente definidas.

Por ningún motivo dejar herramientas y cables enrollados en las zonas de tránsito del personal.

Planificar las tareas con anticipación, así como el uso de materiales, herramientas y elementos de apoyo.

Informar ante cualquier condición insegura para el tránsito.

Usar de forma obligatoria los elementos de protección personal según el riesgo a cubrir.



Carga suspendida

Una carga suspendida es aquella que se encuentra en el aire.

¿Cuáles son las circunstancias en las que una carga debe encontrarse suspendida?

Únicamente cuando se encuentra en el proceso de carga o descarga y el proceso está siendo supervisado por los involucrados en la operación.

Riesgos conlleva trabajar con pesos suspendidos

Golpes, por caída de la carga o por traslados al mismo nivel, y/o atrapamientos debidos a:

Uso de accesorios inadecuados para el izaje, ya sea por su baja capacidad de levante o por la forma de sujetar la carga.

Estado defectuoso o deterioro de accesorios de seguridad, cables, cadenas, eslingas, estrobos, ganchos.

Nunca circules bajo una carga suspendida y ni en su recorrido. Respeta las prohibiciones y restricciones de acceso y transita sólo por las áreas de circulación autorizadas. Señaliza los peligros presentes en las áreas de movimiento, incluso aquellos en donde podría existir un contacto eléctrico indirecto.

Áreas restringidas

Hay muchos motivos para considerar que una zona específica es restringida. Todo depende del tipo de instalación, como también la finalidad que se le da a esta. Algunos ejemplos pueden ser los siguientes:

Salas de servidores web.
Racks de instalaciones eléctricas o informáticas.
Bóvedas bancarias.
Almacenes de stock en establecimientos.
Áreas de archivo y documentos.
Estacionamientos de flotas empresariales.
Laboratorios científicos.
Depósitos de sustancias inflamables.
Centros de distribución y logística.

Sistema de control de acceso a áreas restringidas

Entre los dispositivos de seguridad electrónica más utilizados en la actualidad se encuentran los sistemas de control de acceso. Estos incorporan un tablero de verificación para detectar quién entra o sale de un área. También a qué hora y en qué fecha se hizo el movimiento y cuánto tiempo permaneció en el lugar.



Del mismo modo, estos equipos logran diferenciar entre visitantes, empleados, habitantes y otras categorías, según su configuración. Además, cabe mencionar que existen distintas maneras de autenticarnos ante un control de acceso. Estas son las más utilizadas:

Tarjetas magnéticas de acceso.
Colocación de un PIN o clave de acceso.
Captación de datos biométricos mediante huella dactilar o reconocimiento facial.
Uso de registro de voz.
Sincronización con alguna app móvil

Objetivo: Definir y estandarizar los procedimientos básicos relativos a la circulación interna de personas y uso de las instalaciones y predios compartidos con el personal, teniendo como finalidad primordial mantener la integridad de las personas y de los bienes de las empresas involucradas.

Su acatamiento resulta obligatorio por parte del personal durante todo el tiempo.

Cuando diseñamos la implementación de un sistema de control de acceso debemos tener en cuenta varios aspectos clave para garantizar el buen desarrollo del proyecto, su funcionalidad y estabilidad en el tiempo.

1. Determinar la intención de implementar control de acceso del cliente final
2. Determinar las áreas seguras
3. Inventario de puntos de control y características del acceso a las áreas seguras
4. Qué tecnología se usa para validar el acceso
5. Cuáles serán los elementos de bloqueo o retención para la circulación a las áreas restringidas
6. Cuáles otros elementos son requeridos en cada punto de control a las áreas restringidas
7. Cuál será la topología de comunicación o de red del sistema de control de acceso y uso de cable correcto.
8. Cómo se gestionará el sistema, requerimientos de hardware, software y de personas.
9. Cuáles serán las acciones rápidas ante bloqueos o fallos
10. Definir las políticas de mantenimiento tanto de software como de hardware

Reconocer las normas generales de autocuidado que son aplicables en las operaciones logísticas.

El Reglamento Interno de Trabajo (RIT) es una serie de normas obligatorias que deben ser cumplidas por el empleado y empleador simultáneamente. Este se refiere a un acuerdo bilateral, dentro del cual los trabajadores y los patrones deben cumplir ciertos estatutos al laborar en una empresa o establecimiento.

Aspectos a incluirse en el reglamento interior de trabajo son: tiempo destinado para las comidas y periodos de reposo durante la jornada. lugar y momento en que deben comenzar y terminar las jornadas de trabajo.



Según lo dispuesto en el artículo 153 del Código del Trabajo, el empleador que tenga contratados normalmente 10 o más trabajadores permanentes tiene la obligación de confeccionar un reglamento interno de orden, higiene y seguridad. En el caso de que una empresa esté obligada a tener Reglamento Interno y no cuente con ello, podrá ser sancionada con multa cursada por la Inspección del Trabajo.

Revisa y estudia el reglamento interno: Por ley, toda empresa debe contar con un reglamento interno de higiene y seguridad. En este documento se detallan aspectos tan importantes como las acciones que no puedes realizar porque implican un riesgo para tu integridad o la del resto, o qué elementos de protección personal debes utilizar de acuerdo a tu labor. Es importante que el reglamento lo conozcan todos los integrantes de la organización. Si aún no has leído el reglamento correspondiente a tu lugar de trabajo, puedes pedirselo a tu jefatura o al área de prevención, según corresponda.

Los malos hábitos en el trabajo

En algún momento, casi todos padecemos una serie de malos hábitos, o poco recomendables, que nos impiden ser mejores en el plano personal o profesional, y que son síntomas y factores de una falta de compromiso y nula superación, algunos que se pueden identificar:

1. Trabajar con distracciones que te impiden hacer tus tareas, como el celular o el ipod (usarlos todo el tiempo).
2. No planificar, o hacerlo mal, las tareas asignadas, así como entregar todo hasta la fecha límite de cada una.
3. Caer en lo informal o irrespetuoso con los jefes y compañeros.
4. Impuntualidad o escasa asistencia.
5. Falta de adaptación o constante discrepancia de opiniones.
6. No saber descansar ni tomarse pausas entre tareas.
7. Querer agradar a todos o hacerse el gracioso.
8. Actividad online personal (facebook, twitter, skype, etc.), chatear o estar respondiendo correos a cada rato.
9. Hablar mal de la empresa o de los compañeros (chismes).
10. Quejarte de todo o molestarte cuando sales más tarde de tu horario.

Los Elementos de protección personal

Además de los accidentes que podría ocasionar no usar el equipo de protección debido; la empresa para la que trabaje el operador puede ser sancionada si llegara a haber una auditoría y se descubren estos descuidos. Por esa razón, toda empresa debe tener sus políticas para uso de EPP establecidas y velar por su cumplimiento. Si un trabajador se niega a usar el equipo, la empresa tiene el derecho y la obligación de sancionarlo.



Hacer que el lugar de trabajo sea seguro incluye facilitar instrucciones, prever procedimientos, impartir formación y proporcionar supervisión para alentar a las personas a trabajar con seguridad y responsabilidad.

Decreto Supremo N° 18 de 1982, del Ministerio de Salud

Distinguir las características y usos de equipos mecánicos/eléctricos de carga y descarga, según el rango de peso y volumen de los productos.

Una de las preguntas habituales que nos hacemos es, ¿Qué se necesita para manejar grúa horquilla?

Para conducir una Grúa Horquilla se debe contar con Licencia Clase D, de acuerdo a Ley N° 18.290

La carga y descarga de materiales

Es el desplazamiento de una única clase de mercancía desde un lugar de origen, en el que se carga la mercancía, a uno de destino, en el que se descarga. ... Asimismo, cada carga o descarga parcial de mercancía supone el inicio o el final, respectivamente, de una operación de transporte.

Antes de inspeccionar el sistema de carga, siempre realice una inspección visual y una prueba de rendimiento de la batería. La batería debe estar completamente cargada (12.6 voltios) y los cables, los terminales y la caja de la batería deben estar limpios y en buen estado.

Orden e higiene de la bodega

Para el área comercial, la bodega es el lugar físico donde se almacenan los productos que deben ser comercializados por la fuerza de ventas; ahí están aquellos bienes que permitirán alcanzar las metas, satisfacer las necesidades de nuestros clientes, aumentar la participación de mercado, en resumen, lograr los objetivos y metas establecidas. Ordena mercaderías

- 1) Revisar el diseño de tu depósito. ...
- 2) Etiquetar adecuadamente tus mercaderías. ...
- 3) Seleccionar el sistema de almacenamiento adecuado para organizar tu depósito.

ERRORES COMUNES DE LA ORGANIZACIÓN Y ALMACENAMIENTO

Sí, es correcto, existen errores a la hora de organizar y almacenar, éstos se dan primero por el desconocimiento y falta de relevancia que se le atribuye al almacenaje de activos en desuso o mercancía. Por lo cual se puede generar errores tales como:

No llevar inventario de lo guardado

No categorizar el tipo de almacenamiento



No contar con un sistema de evaluación que determine el ciclo de vida de los objetos almacenados, es decir, cuanto tiempo a de durar este en la bodega según su utilidad u funcionalidad dentro del inventario Entre otros

El embalaje de los materiales de bodega

El embalaje es el material utilizado para recubrir y proteger un producto o conjunto de productos que será transportado. El embalaje también debe cumplir con la función de preservar las características y calidad de la mercancía que contiene.

Cajas

Son contenedores pequeños para piezas y para rápida preparación manual de pedidos. En ocasiones las cajas reemplazan a los elementos de estantería, por su mayor adaptabilidad, ya que sirven indistintamente como medio de transporte y como medio de almacenaje en el taller.

Aunque hay caja fabricada en muchos materiales, la mayor parte están en retroceso frente al avance del plástico. Hay que hacer especial hincapié en la importancia de que sean encajables para su transporte en vacío. Al mismo tiempo que apilables para facilitar la manutención general.

Cajas-Paletas

Son las paletas con al menos tres paredes verticales, llenas o caladas, fijas plegables o desmontables, provistas o no de tapadera. Si permiten el apilado pueden construir simultáneamente el sistema de almacenamiento y la unidad de carga con las múltiples ventajas que ello supone. Una característica deseable es que estas cajas sean plegables, pues de este modo se pueden reducir los costes de transporte del soporte en vacío.

Formas y tipos de envasado

A continuación, se describen algunas formas y tipos de envasado más habituales utilizados para el almacenamiento mediante apilado sobre el suelo de distintos materiales.

Materiales rígidos lineales Formados por tubos, varillas, tablas de madera, troncos, etc. El almacenamiento se puede realizar manual o mecánicamente. Se utilizan columnas para acomodar piezas largas y estrechas como tubos, barras, correas, varas gruesas, flejes entre otras. Pueden ser montadas sobre ruedas pequeñas para facilitar su movimiento, su estructura puede ser de madera o de acero.

Sacos y contenedores flexibles Son recipientes flexibles de tejidos naturales, plásticos, etc., que se utilizan para contener cemento, granos y otros materiales de características similares (por ejemplo, granulado o material arenoso a granel). Habitualmente, el almacenamiento se realiza manualmente para pequeñas alturas.

Ejecutar los planes de emergencia según las normas vigentes y los criterios de la empresa.

Además de implicar una correcta formación del personal en materia de riesgos laborales, las claves para la seguridad global de un centro de distribución se basan en: Uso adecuado de los



equipos de protección del personal y de las carretillas elevadoras. Señalización que separe las distintas áreas, zonas de seguridad, rutas y puertas de evacuación, zonas de maquinaria, baños, etc. Elementos de seguridad y prevención como detectores de humo, sistema y alarma contra incendios, luces de emergencia, kit de primeros auxilios y cámaras de video. Correcto diseño y uso de los sistemas de almacenaje. Control, mantenimiento y sustitución periódica de los sistemas de seguridad.

SISTEMAS RECOMENDADOS PARA EL CONTROL DE ACCESOS EN CENTROS DE DISTRIBUCIÓN

ACCESOS RESTRINGIDOS Para asegurar que solo el personal autorizado podrá entrar en determinadas áreas del centro de distribución unos días y horarios concretos, es necesario instalar sistemas de control de accesos -como lectores, tornos y portillos– que concedan el paso a través de un identificador personal que puede ser una tarjeta, pulsera, código o huella dactilar. Estos sistemas facilitan a los responsables de seguridad información detallada y a tiempo real de las entradas y salidas de trabajadores en una zona concreta. Así, gracias al control de aforo, se puede saber en todo momento quién está en cada zona de las instalaciones y facilitar una posible evacuación en caso de emergencia.

CONTROL DE VEHÍCULOS AUTORIZADOS Las barreras automáticas permiten que solo tengan acceso a la zona de muelles de carga y descarga los vehículos autorizados. Estas barreras se pueden accionar con mandos a distancia, lectores de huella, lectores de tarjeta y sistemas de reconocimiento de matrículas.

DISPOSITIVOS PERIMETRALES Los muros, vallas de seguridad y sistemas de video vigilancia ubicados en la zona exterior del centro permiten detectar las intrusiones en una fase temprana, reaccionar con antelación y resolver el incidente con rapidez. Además, el efecto disuasorio provocado por un perímetro protegido durante las 24 horas reduce el riesgo de robos.

SALIDAS DE EMERGENCIA Las salidas de emergencia o dispositivos antipánico tienen que asegurar una evacuación rápida y efectiva ante una emergencia. Todas ellas están programadas para desbloquearse en caso de alarma.

NECESIDADES DE CONTROL DE ACCESO Y SEGURIDAD EN CENTROS DE DISTRIBUCIÓN

Requieren soluciones a medida adaptadas a las características y capacidad de cada empresa:

- Parking clientes
- WC clientes
- Sistema CCTV
- Sistema anti pánico
- Control de accesos
- Control de alarmas
- Control de presencia
- Control de aforo
- Control anti hurto de productos estrella
- Robo y hurto
- Falsificación de moneda
- Acción vandálica
- Incendio provocado
- Fraude o estafa
- Agresión personal o sexual

Amenaza de bomba o terrorista

Las actuaciones para hacer frente a una emergencia pueden ser de distintos tipos y comprenden:

- **La prevención**, de carácter general, que incluye códigos de buenas prácticas para evitar que surjan dichas situaciones y las pautas de actuación general ante las mismas una vez manifestadas.
- **El estado de alerta** junto con la preparación ante la misma: hace referencia a las medidas de carácter específico a tomar para minimizar los posibles daños que con toda probabilidad surgirán producto de emergencia.
- **La intervención o respuesta**: son las actuaciones específicas a realizar durante la emergencia.
- **La recuperación y reanudación de actividades**: una vez finalizada la emergencia, toca evaluar el alcance y los daños cometidos por la misma, así como realizar/tramitar las diligencias permanentes para la vuelta a la normalidad lo antes posible.

Pasos en el proceso de solución de una emergencia

Definir el problema y establecer prioridades.

Organizar la de emergencia, tomar medidas rápidas sobre todo si hay riesgo de pérdida de vidas humanas.

Asignar tareas, pero lo más importante saber a qué personas se debe asignar qué tareas.

Los riesgos de emergencia

Los desastres y emergencias son alteraciones desencadenadas por la ocurrencia de fenómenos naturales y no naturales. Es importante conocer los riesgos de emergencias o desastres a los cuales estamos expuestos, para reducir los efectos negativos en la salud humana y ambiental.

Define acciones y grupos de apoyo

Establecer vías de evacuación y destacarlas con su respectiva señalización.

Definir zonas de seguridad tanto internas como externas.

Acordar el tipo de señal que activará el plan de emergencia y cómo se ejecutará a nivel interno

Determinar tiempos de evacuación y organización de salidas.

Cómo debes actuar ante una emergencia, mantén la calma, tranquiliza al accidentado y no permitas las aglomeraciones en torno a él. No muevas al accidentado sin haber valorado antes su estado, excepto en el caso de que la situación lo requiera (riesgo de explosión, incendio, desplome, etc.). No trates de dar de comer ni de beber al accidentado

PROTEGE – AVISA- SOCORRE

El autocuidado



Un mal hábito puede llevar al aislamiento o rechazo en el lugar de trabajo, afectando el entorno laboral, desde la evaluación de desempeño, las relaciones interpersonales y repercutiendo hasta la capacidad para realizar las labores asignadas.

Transformar los malos hábitos en el trabajo por buenos hábitos puede tener como resultado un ambiente de trabajo sano y más eficiente, en pocas palabras, colaboradores felices.

Es importante empezar identificando los malos hábitos de trabajos actuales que tenemos, así como reflexionar en la impresión que se está dando en el trabajo y tomar los pasos necesarios para cambiar esos hábitos.

Los hábitos personales se reflejan en el desempeño laboral, si estos son buenos, muchas veces ayuda a destacarse como excelente trabajador, en caso contrario puede traer muchos inconvenientes, incluso puede repercutir en un despido, recuerda que los malos hábitos pueden afectar tu carrera profesional y causarle muchas pérdidas en las compañías como despidos continuos, rotación de personal, capacitación de personal, afectar el ambiente laboral, entre otros.

El **autocuidado** es un término relativamente nuevo el cual se trata de generar un ambiente de trabajo seguro donde las personas ven la importancia de la salud y seguridad en el trabajo, y de esta forma promover aquellos hábitos saludables y preventivos.

Al autocuidado lo define como la capacidad que tienen las personas para cuidarse a sí mismas, y promover y mantener la salud; mientras, que la salud ocupacional está relacionada con “la promoción y mantenimiento del mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones mediante.

Los impactos que tienen los accidentes de trabajo para la empresa

Los equipos dañados, o precintados por investigación, o la elevación de primas de seguros de los equipos, etc. Pérdidas de ventas o clientes, daños a la imagen de la empresa: Los accidentes dañan las funciones más básicas de las empresas por no poder atender a tiempo los pedidos o dar atención a clientes.

4 tipos de costos que los accidentes y enfermedades laborales generan en el sector industrial

Trabajar en la prevención de estas contingencias es invertir a largo plazo dados los costos que provocan en 4 diferentes niveles:}

1. Monetarios: La Ley 16.744 establece que en caso de siniestro o enfermedad el trabajador debe recibir las siguientes prestaciones de parte de su empleador.

Prestaciones médicas: Atención médica, quirúrgica y dental.

Hospitalización.

Medicamentos y productos farmacéuticos.

Prótesis y aparatos ortopédicos y su reparación.

Rehabilitación física y re educación profesional.

Gastos de traslado.

Prestaciones económicas



Subsidio por incapacidad temporal

Indemnización, si producto de una secuela de accidente de trabajo o enfermedad profesional sufre una pérdida de capacidad de ganancia de entre 15% y 40%.

Pensión, si la pérdida de capacidad de ganancia es mayor o igual al 40%.

Pensión de sobrevivencia por causa de muerte para los parientes directos de un colaborador fallecido, como consecuencia de un accidente o enfermedad laboral, o de un inválido pensionado, explica la SUSESO.

2. Sociales

Daño a las familias

Es la manera como el incidente trastoca la vida cotidiana y emocional del trabajador afectado y cómo esto repercute entre los miembros de su familia.

Daño al clima laboral

Es el efecto que un accidente deja en el ambiente físico y emocional del espacio de trabajo.

Daño a la imagen de la empresa

Hoy, la salud y la seguridad que una empresa brinda a sus colaboradores son ventajas competitivas para la imagen de marca. Sin embargo, un incidente laboral amenaza este prestigio.

3. Ambientales

En el sector industrial, el riesgo de que un accidente desencadene impactos ambientales es mayor por los materiales, a veces peligrosos, y tipos de procedimientos necesarios para operar.

Además del costo mismo del problema, en este caso la empresa incurre en un delito y transgrede la normativa ambiental actualmente vigente en Chile, que la Superintendencia de Medio Ambiente (SMA) está a cargo de aplicar. Por ende, enfrenta desde multas hasta pérdidas de beneficios fiscales o cierre de instalaciones.

Además, está en plena discusión parlamentaria un proyecto de ley que tipifica los delitos ambientales y las responsabilidades de personas y empresas, informa el Diario Constitucional.

4. Psicológicos

Este costo no es fácil de dimensionar económicamente, pero ciertamente tiene repercusiones emocionales. De hecho, desde una perspectiva biológica, toda accidentalidad ocasiona consecuencias psicológicas de corto y largo plazo, precisa el Dr. Policarpo Rebolledo en su artículo "Accidentes Ocupacionales: Aspectos Psicosociales", publicado en la revista Ciencia y Trabajo.

Esta clase de daño es resultado del trauma inicial que provoca un suceso de alto impacto, que, en el caso laboral, provoca en los colaboradores afectados, directa e indirectamente, un amplio



rango de emociones dispares, las que a su vez derivan en comportamientos alterados posteriores.

Inicialmente, el trabajador no está consciente de su estado. Luego, en la etapa intermedia o crítica, entiende que algo sucede y que necesita ayuda.

El empleador tiene que facilitar la fase de reintegración, cuando la persona comienza la rehabilitación tanto psicológica como física, siendo un punto importante para este proceso el ambiente social (familiar y laboral) donde esté inmerso.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 156 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, “un accidente del trabajo es toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena”.

Teniendo en cuenta esta definición legal, junto con otros parámetros dictados por la jurisprudencia, se podría considerar que estaremos ante un accidente laboral un accidente

La primera fase pasa por realizar una auditoría preventiva en tu empresa que plasme la situación actual en la que se encuentra, y determinar e implementar las medidas preventivas y/o correctoras necesarias.

Segunda fase; Haz que tus trabajadores perciban el riesgo al que están expuestos y formales en lo necesario para que tomen conciencia de cómo desempeñar su trabajo de forma segura.

En la tercera fase debes establecer políticas y buenas prácticas preventivas entre tus empleados.

Una vez hecho todo lo anterior, crea canales que promuevan una comunicación preventiva fluida y activa entre todos los equipos de tu empresa.

Y, por último, invierte en tecnología y estándares para integrar de manera efectiva la prevención en el sistema de gestión de tu empresa.

Claves para reducir el número de accidentes laborales en tu empresa

- 1.- Estudia el terreno, Prepararte para la acción.
- 2.- Apuesta por la formación preventiva
- 3.- Promueve un liderazgo preventivo.
- 4.- Cuenta con un plan de acción para emergencias
- 5.- Garantiza el orden y la limpieza de tus instalaciones
- 6.- Evita que tus trabajadores se distraigan
- 7.- Motiva a tus trabajadores constantemente
- 8.- Permite que tus trabajadores descansen de manera frecuente
- 9.-Invierte en prevención de riesgos laborales

Medidas de prevención para los accidentes en el trabajo

Realizar las actividades de acuerdo a los métodos y procedimientos establecidos.



Usar la maquinaria, el equipo y las herramientas manuales, eléctricas, neumáticas o portátiles, con los dispositivos de seguridad instalados

Medio ambiente en operaciones logísticas

Principales normas medio ambientales que rigen la actividad en centros de distribución y transferencia. Los aspectos y los impactos ambientales de las actividades logísticas. Manejo y control de residuos según normas establecidas por la empresa.

Las 4R: un patrón de comportamiento frente al medio ambiente. (Reducir, Reutilizar, Rechazar y Reciclar.

La función Logística

Los sistemas logísticos se anticipan a la demanda para lograr reducir los tiempos de entrega. Así, la función logística actual comprende las funciones de reaprovisionamiento de materias primas, de control de nivel de inventario, de la velocidad de entrega y del servicio al cliente, y ha pasado de controlar el flujo de materiales dentro de la cadena de suministros a integrar el flujo de información que ello conlleva. (Sabria, 2012).

Logística y Sostenibilidad

Una definición ampliamente utilizada entre los académicos y expertos en sostenibilidad es la llamada definición de la Comisión Brundtland: "La humanidad tiene la capacidad de hacer que el desarrollo sostenible, asegurar que satisfice las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. "(WCED 1987)

Una gestión logística eficiente y sostenible se manifiesta principalmente en cinco aspectos:

- En la manera en que las organizaciones adquieren sus materias primas.
- En el impacto de la movilización de los productos hasta el consumidor final (distribución) en donde cobran gran importancia aspectos como la huella de carbono emitida por los vehículos de carga.
- En la utilización de materiales más amigables con el medio ambiente.
- En la disposición de desechos generados durante la producción.
- En la recuperación de los productos que deben tener una disposición especial una vez finalizada su vida útil.

5 claves sobre logística sostenible

Las operaciones logísticas y de transporte son responsables del 25 por 100 de las emisiones de CO2 en España y lejos de la evolución de países como Alemania (solo ha crecido un 5 por 100 las emisiones de gases) o Suecia (donde incluso ha disminuido un 1,6 por 100), nuestro país ha aumentado más de un 50 por 100 sus emisiones de gases de efecto invernadero desde 1990.

Estas son algunas claves para conseguirlo:

Sistemas de propulsión alternativos: el uso de vehículos no eficientes para la distribución urbana de mercancías está cada vez más restringido con las últimas normativas anunciadas por los distintos ayuntamientos en España y, por ello, emplear sistemas de propulsión alternativos al diésel como el GNL (gas natural licuado) o directamente conducir vehículos híbridos o eléctricos.

- **Aplicaciones software** para obtener datos de rutas, cargas y huella de carbono: el hecho de saber cuánto contamina nuestra empresa, a través de qué tipo de transporte, con qué frecuencia y qué impacto tiene esto, es un primer paso para ser sostenibles

- **Intermodalidad:** combinando dos o más medios de transporte, el hecho de llevar una mercancía de un origen a un destino puede resultar más sostenible. Sobre todo, si la mercancía no requiere un envío rápido.

- **Logística verde:** esta filosofía se apoya en la completa transformación de los sistemas, procesos y estructuras logísticos para crear estrategias respetuosas con el medioambiente cuyo foco está permanentemente puesto en realizar un eficaz uso de los recursos para actuar de forma racional en lo que al medio ambiente afecta. También denominada Green Logistics, trata de poner en valor a la eficiencia desde el punto de vista ecológico para equilibrar este principio con el económico. De manera que la evaluación de las actuaciones económicas resulte de la misma importancia que cuando se trata de minimizar el impacto sobre el entorno.

- **Luz solar:** el uso de placas fotovoltaicas y otros sistemas de utilización de energías renovables es una forma de impactar en menor medida en el medio. Por ello, teniendo en cuenta que los centros logísticos operan de día y de noche, sería interesante aprovechar los recursos naturales como la luz solar.

Una de las características de la logística verde es la innovación, pues centra sus esfuerzos en la búsqueda de nuevos equipos, maquinaria, tipo de iluminación, materiales, etc., que por medio de su aplicación dentro de la cadena de suministros.

Reducir el impacto de la huella del carbono, en el medio ambiente. (Mora L, 2013)

Logística Inversa involucra cualquier actividad asociada con el movimiento hacia atrás de partes o bienes o servicios de respaldo a través de cualquier etapa o etapas de la Cadena de suministro. Otro nombre por el que comúnmente es conocida la Logística Inversa es el de “Servicios Posventa”.

La Logística Reversa o Inversa gestiona el retorno de los productos al final de la cadena de abastecimiento en forma efectiva y económica. Su objetivo es la recuperación y reciclaje de envases, embalajes, desechos y residuos peligrosos; así como de los procesos de retorno de excesos de inventario, devoluciones de clientes, productos obsoletos e inventarios estacionales. Se adelanta a la declinación del ciclo de la vida útil del producto, con objeto de mercados de mayor rotación.

Hoy en día se pueden reciclar muchos tipos de residuos que generamos, entre los que se encuentran:

Envases de plástico, Papel, Cartón, Cristal, Residuos tecnológicos, Metales, Materia orgánica.

Evitar el sobre envasado. Escoger siempre productos con el menor número de embalajes y los que procedan de material reciclado.

Reducir los productos de un sólo uso, como las bandejas de plástico, los envases tetrabrik, bolsas de plástico.

Re utilizar los diferentes tipos de papel.

Reutilizar

Utilizar envases de cristal, es 100% reciclable, además, no pierde su calidad.

Escribir por ambas caras del papel.

Utilizar filtros de café reutilizables.

Re utilizar envases metálicos para utilizarlos como lapiceros o elementos de decoración.

Reemplazar

Comprar productos envasados en cristal en lugar de plástico o latas metálicas.

Elegir juguetes sostenibles, que no necesiten pilas.

Sustituir los pañuelos de papel por los de tela.

No utilizar cubertería ni vasos de plástico de «usar y tirar»

Reciclar

Reciclar los materiales es el último paso antes de la eliminación de los residuos.

El reciclado permite re utilizar distintos productos o materiales reduciendo la cantidad de residuos generados.

La materia orgánica puede tratarse mediante «compostadores» para obtener abono natural para nuestras plantas.

Los envases de cristal, el papel o el cartón, pueden transformarse otra vez en lo que fueron.

Estamos en un punto que debemos cuidar de nuestro planeta como si de un enfermo se tratara.

Hemos estado y estamos enfermando nuestro mundo, y una buena parte de la cura es el reciclaje.

Debemos ponernos muy en serio a reciclar, no es nada difícil y no nos supone un gran sacrificio, y menos si entendemos el resultado que nos dará. Nada más y nada menos que un mundo más limpio y más sano, para nosotros y para las futuras generaciones.

Existe una norma aplicada denominada la regla de las 4R. Son 4 conceptos muy básicos a aplicar para reducir el volumen de residuos que generamos. Estamos hablando de reducir, reutilizar, reemplazar y reciclar.

Necesitamos cambiar de paradigma, necesitamos un mundo más verde y sobretodo, necesitamos más gente concienciada en mantener y cuidar nuestro entorno.

Aplicar las normas de calidad y las metodologías de mejora continua, establecidas e implementadas por la empresa.

Los sistemas integrados de gestión pertenecen a las normas de la serie ISO 9001, que pretenden conseguir la mejora continua y la satisfacción del cliente mediante la calidad en los servicios.



La Integración de Sistemas de Gestión se define como el conjunto de elementos relacionados o que interactúan que permiten implantar y alcanzar la política y los objetivos de una organización, en lo que se refiere a aspectos diversos como pueden ser los de calidad, medio ambiente, seguridad y salud, u otras disciplinas.

La ISO 9001 es una norma internacional basada en la gestión y los requisitos de control de los procesos destinada a alcanzar la mejora de los mismos. ... Esta norma se centra en la detección y determinación de procesos de la organización como actividad decisiva para su funcionamiento eficaz.

Los sistemas integrados de gestión pertenecen a las normas de la serie ISO 9001, que pretenden conseguir la mejora continua y la satisfacción del cliente mediante la calidad en los servicios.

Gestión integral de la calidad en empresas

Política de Calidad y Riesgos.

Planeación.

Implementación y Operación.

Verificación y Acción Correctiva.

Revisión por parte de la Gerencia.

Mejoramiento Continuo.

El proyecto de certificación ISO

puede responder a varias motivaciones y tiene diferentes implicaciones: El interés comercial directo asociado con el fortalecimiento de la competitividad de la organización que consigue la certificación Incrementar la imagen de la organización en la comunidad logística El impacto positivo en la cultura de trabajo de la empresa y de forma consecuente en la performance de la organización. El compromiso de la dirección de la organización con política y pautas claras de gestión

Estos son los principales beneficios de contar con un sistema de gestión de calidad:

Generar mayor eficiencia. ...

Estimula la moral de los empleados. ...

Ofrece reconocimiento internacional. ...

Mejora la gestión de procesos. ...

Ofrece niveles más altos de satisfacción del cliente



Sistema de gestión de calidad y para qué sirve: Un sistema de gestión es una herramienta que permite controlar, planificar, organizar y automatizar las tareas administrativas de una organización. Un sistema de gestión analiza los rendimientos y los riesgos de una empresa, con el fin de otorgar un ambiente laboral más eficiente y sostenible.

La norma ISO 9004 es una guía para aquellas organizaciones que quieran ir más allá de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001 de calidad, que estén preocupadas por la mejora continua del logro y por la evolución de su sistema de gestión de calidad hacia los modelos de excelencia. ISO 9004 ayuda a lograr el éxito sostenido de una organización, independientemente de sus características. Tiene en cuenta la mejora continua y la satisfacción de los clientes, así como el concepto primordial de la supervivencia económica.

La mejora continua es un proceso que pretende mejorar los productos, servicios y procesos de una organización mediante una actitud general, la cual configura la base para asegurar la estabilización de los circuitos y una continuada detección de errores o áreas de mejora.

Módulo 2.- PROCESAMIENTO INTERNO DE DOCUMENTACIÓN LOGÍSTICA

Realizar proceso de clasificación y despacho de mercaderías, utilizando los sistemas de administración logística disponibles

La recepción de mercaderías es una de las operativas más importantes del depósito, ya que es la que inicia el flujo de materiales. Organizar con certeza la recepción de mercaderías es clave para conseguir un depósito eficiente y contener los costos operacionales.

Recepción de Materias Primas, sus requisitos:

- 1 Pedido (copia impresa)
- 2 Remisión original y 3 copias
- 3 Hoja de Datos de Seguridad en español original (solo en la primera entrega)
- 3.1 Rombos de riesgo de seguridad en cada producto
- 4 Certificados de calidad y/o carta de garantía. Original (1 copia)
- 5 Pedimento de importación original y 2 copias
- 6 Boleta de báscula

Recepción de Almacén Construcción

No. Requisito

- 1 Pedido (copia impresa)
- 2 Remisión original y 3 copias
- 3 Hoja de Datos de Seguridad en español original y 1 copia
- 4 Certificados de calidad y/o carta de garantía. Original
- 5 Pedimento de importación original y 2 copias
- 6 Certificado original de COMIMSA cuando el pedido así lo especifica
- 7 Boleta de báscula

Tareas asociadas a la recepción de mercancías



Planificación e información. ...

Descarga y gestión de los muelles de carga. ...

Control de calidad de la mercancía. ...

Etiquetado, consolidación y emplazamiento de la mercancía

El control de mercancía es uno de los sistemas de operaciones más importantes del mundo, puesto que este permite reconocer con exactitud la pérdida o utilidad de las ventas. Para la correcta optimización de la logística de una empresa se debe llevar a cabo el control de mercancía.

Proceso Recepción:

Este proceso realiza la recepción de mercadería de los proveedores y le informa al usuario en cual ubicación debe dejar el producto (proveniente del ERP), dicha información se envía a un módulo escritorio quien se encarga de ir actualizando por medio de integración al ERP de la empresa

Proceso Despacho:

Este proceso se encarga informar al usuario en cual ubicación debe ir y así preparar los artículos que se solicitaron en un pedido de ventas, ésta información se envía a un módulo escritorio quien se encarga de ir actualizando por medio de integración al ERP de la empresa.

Objetivos del sistema:

Impresión de etiquetas de bulto y artículos

Mantenimiento usuarios y permisos

Consulta de artículos (existencia y ubicación)

Consulta avance en recepción orden de compra

Consulta avance en despacho de mercadería (picking)

Consulta ubicación acomodo por orden de compra y artículo

En recepción indica al usuario donde almacenar artículo (dato suministrado por ERP)

En despacho indica al usuario donde retirar artículo (dato suministrado por ERP)

El despacho de mercancías es una etapa de la logística cuya finalidad es que el producto salga de almacén y sea entregado a su destino final, a tiempo y en perfectas condiciones. En este punto se ejecutan labores como: ... Cargar la mercancía en el transporte correcto. Monitorizar el desarrollo del transporte logístico

Características de la zona de despachos en el almacén

En esta área se encuentra la zona de precargas o de almacenamiento temporal. Puede ser simplemente un lugar diáfano dónde colocar los paquetes o tarimas o contar con transportadores de rodillos que agilizan la operativa de carga

Distingue el responsable de la construcción de la HDS



Los fabricantes y distribuidores de productos químicos preparen y remitan la hoja informativa sobre sustancias peligrosas (HDS) con el primer envío de cualquier producto químico peligroso, el empleador es responsable de poner estas hojas informativas al alcance de los trabajadores

En todo proceso, y en particular ante los desafíos de la logística, la planificación es fundamental tanto para el cumplimiento de nuestros objetivos, como para enfrentar imprevistos. Contar con un plan de acción nos permitirá reaccionar a tiempo, optimizar el rendimiento de la cadena de distribución de productos y entregar un servicio de calidad a los clientes.

En la actualidad el mercado enfrenta cambios culturales. Los clientes finales son personas cada vez más exigentes, más informadas y críticas respecto a la experiencia de servicio que reciben, por ello, la planificación es un paso fundamental para alcanzar los objetivos.

Entre sus principales beneficios están:

Reducción del gasto: La planificación de rutas a través de un algoritmo proporciona las mejores rutas para las entregas, en función de las coordenadas geográficas del inicio del recorrido del transportista. Esto genera una disminución importante en el uso del combustible y en el número de kilómetros recorridos.

Agilidad en la planificación y el servicio: La optimización automática de rutas entrega soluciones en base a métricas exactas, reduciendo tiempos de decisión, ganando en puntualidad e impactando positivamente en la satisfacción del cliente.

Mayor capacidad para gestionar pedidos: Al tener acceso a la información de las guías de despacho ingresadas al sistema, tanto el transportista como la empresa cuentan con información en tiempo real respecto a la operación. Además, se genera un canal de interacción permanente y capacidad de reacción ante imprevistos.

Mejor experiencia para el cliente: La fidelidad del usuario se gana en cada etapa de su relación con la empresa, desde la compra hasta la entrega. Un despacho confiable aporta valor, genera fidelidad y compromiso con la marca.

Completar documentación asociada a las tareas logísticas de recepción y despacho., utilizando los sistemas de administración logística disponibles.

Definición de Recepción de mercancías

La recepción de mercancías es el proceso en el cual los productos adquiridos a un proveedor llegan al almacén para ser clasificados, controlados y, posteriormente, ubicados en este.

La hoja de recepción debe contener los siguientes campos de datos de información: - Número de pedido. - Albarán o nota de entrega. - Resultado del control de cantidad y calidad.

La recepción de mercancías es uno de los procesos más rutinarios de la cadena de suministro. Cada día llega nueva mercancía que deberá ser almacenada. Sin embargo, a menudo no se le da a este proceso la importancia que merece.



1. Elige bien a tus proveedores: Disponer de unos proveedores eficientes y fiables resulta de vital importancia para cualquier proceso logístico. También para la recepción de mercancías.

Quédate con proveedores que sean puntuales en sus entregas. Este simple detalle hará que ahorres mucho tiempo, o lo que es lo mismo, dinero. Confiar en tus proveedores también facilitará las inspecciones.

2. Planifica las entradas: El ritmo de trabajo en un almacén suele ser frenético. Por lo tanto, la improvisación no puede ser una alternativa. La recepción de mercancías debe estar totalmente planificada.

3. Lleva un control sobre tu inventario: Cuando te encargues de la recepción de mercancías deberás conocer al detalle el stock del que dispones en el almacén de cada producto.

Y no sólo eso. Conociendo además la ubicación exacta de cada artículo reducirás tiempos y esfuerzos, mejorando sensiblemente el proceso.

4. Diferencia entre mercancía interna y externa: No es lo mismo la mercancía que te trae un proveedor que aquella que te llega de otro centro logístico de tu empresa. Los protocolos de actuación deben ser distintos.

La recepción de la mercancía externa será más exigente. Requerirá unos controles y unas inspecciones más exhaustivas que en el caso de las mercancías internas.

5. Pacta con tus proveedores las condiciones de entrega: La comunicación con tus proveedores debe ser constante y fluida. Empatiza con ellos, no tengas sólo en cuenta las necesidades de tu empresa.

6. Habilita una zona exclusiva para la descarga: Poco importa las dimensiones que tenga tu almacén. Disponer de una zona exclusiva de descarga es un requisito obligado para recibir las mercancías eficientemente.

No es suficiente con una zona polivalente. Si cuentas con una zona siempre preparada para el proceso de recepción ganarás en tiempo y eficacia.

7. Almacena de inmediato la mercancía: Una vez descargas la mercancía no puede quedarse ahí hasta nuevo aviso. El proceso de almacenamiento debe ser inmediato.

Si algún artículo no dispone todavía de ubicación permanente habilita una provisional. No pierdas nunca el control de la situación de cada uno de ellos.

8. Automatiza el proceso: Los anteriores consejos pueden resultar muy eficaces. Sin embargo, servirán de poco si no eres capaz de automatizar el proceso de recepción de mercancías.

Establece unas pautas, unos pasos a seguir. Procura que sean lo más detallados posible. Revisa que este protocolo se siga a rajatabla. La repetición de pasos agilizará el trabajo y reducirá los errores.

Por qué necesitas la documentación de procesos



La documentación de procesos es un mapa de ruta para tu organización. Te ayuda a identificar el estado actual de un proceso con el fin de saber cómo mejorarlo. Cualquier tarea que se lleve a cabo más de una vez o que la realicen numerosas personas debe ser documentada.

Qué es la documentar

Probar, justificar la verdad de algo con documentos, Instruir o informar a alguien acerca de las noticias y pruebas que atañen a un asunto

Es un documento donde quedan referidas, de manera más o menos detallada, las mercancías que forman parte de la expedición si incluir precio alguno: cantidades unitarias, peso, volúmenes, y dimensiones, básicamente

La documentación de procesos es un mapa de ruta para tu organización. Te ayuda a identificar el estado actual de un proceso con el fin de saber cómo mejorarlo. Cualquier tarea que se lleve a cabo más de una vez o que la realicen numerosas personas debe ser documentada.

Tipos de embalaje

Embalaje primario, secundario y terciario

- Embalaje primario, de venta o unidad de consumo. El embalaje primario contiene, guarda y protege el producto. ...
- Embalaje secundario o colectivo. ...
- Embalaje terciario. ...
- Automatizar la selección y manipulación del material de embalaje.

El embalaje es una envoltura que protege temporalmente diferentes tipos de mercancía. ... El packing protege mercancías de diversos peligros durante el traslado. Estos pueden ser climáticos, de almacenamiento, por manipulación, por robos y más. El tipo de embalaje se determina dependiendo de la mercancía y traslado.

El material de embalaje

Los materiales más comunes son: El plástico empleado en film para enfardar, en blisters, en envases o botellas. El cartón, cartoncillo y el papel, siendo su principal cometido las cajas, etiquetas, separadores y elementos que aumentan la rigidez

El embalaje se utiliza para contener los productos de forma temporal, principalmente para agrupar unidades de producto pensando en cómo hacer que sean más fáciles de manipular, transportar y almacenar. Además de estas, los envases cumplen otras funciones, proteger el contenido, informar sobre el contenido y cómo debe trasladarse con seguridad... Dentro de una tienda o una gran superficie el embalaje puede ser de gran ayuda para incentivar las ventas y atraer a los clientes. En este punto destacamos el diseño estructural y gráfico como factores fundamentales para lograr fidelizar y satisfacer a los clientes.



Embalaje primario (Envases)

El embalaje primario es el envase que protege el producto directamente, es decir, el que está más en contacto directo con el producto y lo protege. Dentro de estos vasos para el café se verá directamente el contenido. Este embalaje es el que será expuesto al público final, por ello es tan importante que resulte llamativo y funcional.

Embalaje secundario

Las cajas dispensadoras que contienen varias unidades de producto pueden ser un ejemplo, aunque también aquellos diseños que te permiten transportar al cliente una o varias unidades de producto. Estos envases además de ayudar al traslado de producto y en muchas ocasiones también son utilizadas para ofrecer el producto al público.

El envase terciario o embalaje es la cobertura que da mayor protección y poder de manipulación a las mercancías envasadas. Su función es perfeccionar las condiciones para el almacenamiento, transporte y llegada a destino de los productos en óptimo estado. Habitualmente se dice que el embalaje es “el envase del envase”.

Tipos de entrega

Las principales formas de entrega exprés son:

Mismo día: Si haces tu pedido antes de cierta hora establecida por la tienda, puedes recibirlo a lo largo del día.

Inmediato: Normalmente tardan máximo tres horas, y también está limitado a ciertos códigos postales.

Día siguiente: Pídelo hoy, y recíbelo al otro día

Entre los factores que se deben considerar cuando se deciden los canales de comercialización que se van a usar, se incluyen:

cantidades procesadas y cantidades requeridas por los distribuidores;

arreglos para el transporte;

márgenes y recargos;

arreglos de pago.

Los posibles canales de distribución consisten en vender:

directamente a los consumidores;

a minoristas;

a supermercados;

a mayoristas;

a instituciones y servicios de banquetes a domicilio.



Vamos a definir los dos grandes tipos de canales de distribución:

-Canal propio o directo: la propia empresa fabricante se encarga de hacer llegar su producto al cliente final sin intermediarios. ...

-Canal externo o ajeno: la distribución y comercialización es realizada por empresas distintas a la productora.

Las unidades logísticas

La unidad logística se podría definir como una agrupación de unidades de un producto. Esta agrupación tiene como finalidad facilitar tanto la distribución de los artículos que contienen como su almacenamiento

Codificación de mercancías en el almacén

La codificación es un proceso cuyo fin último es facilitar la localización de la mercancía en el almacén y lograr una completa trazabilidad. ... El SGA incorpora reglas para distribuir la mercancía de forma correcta en el almacén. Este sistema conoce la localización exacta de cada artículo en cualquier momento

El proceso de codificación de mercancías consiste en identificar los productos de modo inequívoco con un código o signo. Este código se asocia a una etiqueta adherida al producto, que permitirá acceder a él electrónicamente.

Chequear la información contenida en la documentación de recepción, despacho y sistemas.

Los 10 problemas más comunes en logística y documentación

1.NO INFORMAR A TIEMPO AL OPERADOR LOGÍSTICO QUE EL DESPACHO DE LA MERCANCÍA LLEGÓ AL PUERTO

2. NO REALIZAR LA REVISIÓN PREVIA A LOS DOCUMENTOS DE RIGOR, POR PARTE DE LAS SOCIEDADES DE INTERMEDIACIÓN ADUANERA

3) ENVIAR LAS MERCANCÍAS A OTROS DESTINOS

4) LAS DEMORAS DEL CONTENEDOR EN EL PUERTO

5) EL INCUMPLIMIENTO DE LOS TRANSPORTADORES

6) ALMACENAMIENTO

7) EL ROBO DE MERCANCÍAS EN LAS BODEGAS DE ALMACENAMIENTO

8. LA INEXACTITUD DE LOS INVENTARIOS DE LA MERCANCÍA ALMACENADA



9. EL ALMACENAMIENTO DE MATERIAL INSERVIBLE

10.LA FALTA DE PLANEACIÓN

Evitar estos errores

PLANEACIÓN

La definición de los objetivos estratégicos, de las metas, de los proyectos y de los indicadores es determinante para establecer tiempos y flujos de las cadenas de suministros. Siempre es necesario tener un plan B y C por si el alternativo llegará a fallar.

CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS Y CAPACITACIÓN

La logística de comercio exterior está determinada por las normas del derecho comercial. Por esa razón, es clave informarse y conocerlas. La capacitación de los empleados enviará que los trámites y la documentación, se conviertan en una pesadilla

Cinco errores de gestión que tiene que evitar un despacho

Actuar por impulso. Es decir, actuar sin tener una estrategia. ...

Actuar sin datos. ...

No actuar a la espera de más datos. ...

Actuar sin escuchar al cliente. ...

Actuar al margen de las personas del despacho.

Errores de picking en la gestión del almacén

Los operarios de picking tratan de localizar visualmente o de memoria la ubicación de las referencias cuando normalmente otro operario es el que ubica y deben estar preguntándose constantemente dónde se encuentra tal o cual referencia a diario.

El picking o la actividad de preparación de pedidos consiste en la recogida y combinación de cargas no unitarias para conformar el pedido de un cliente.

Datos esenciales en un reporte de errores

Incluir un título descriptivo. ...

Describir las circunstancias en las que ocurre el problema. ...

Mencionar la plataforma o sistema operativo que se ha empleado. ...

Mencionar el número de veces que se ha repetido el error.

Consejos para redactar una carta de corrección



Explique el error y la situación en la que ocurrió con precisión. Solicite la corrección del error. Proporcione la información correcta. Mantenga la carta corta y precisa

Distribuir tareas logísticas de acuerdo a procedimientos administrativos.

FUNCIONES LOGÍSTICAS EN EMPRESAS INDUSTRIALES

Las empresas industriales se caracterizan por su actividad transformadora. Las funciones logísticas en este tipo de empresas, se dividen en 4 grandes grupos:

Aprovisionamiento: la función de aprovisionamiento consiste en llevar a cabo una selección de los proveedores más eficientes para suministrar al centro de producción las materias primas o los elementos que mejor se adapten al volumen y al ritmo de producción, siempre garantizando el mínimos coste posible.

Producción: la función productiva consiste en organizar los medios de producción físicos (fábricas y maquinaria), humanos (personal adecuado y eficiente) y las actividades de elaboración o transformación (envasado, manipulación y almacenaje).

Distribución comercial: consiste en adecuar el almacén y el medio de transporte. Las actividades logísticas respecto al almacenaje se centran en estudiar la ubicación óptima del local, distribuir los espacios, colocar los productos en el lugar apropiado, gestionar el stock, etc. La logística aplicada en el transporte establece los criterios para seleccionar los medios y optimizar las rutas.

Servicio postventa: es esencial para que la empresa se puede mantener en el mercado, y esto solo será posible mediante la satisfacción de los clientes. Las actividades logísticas de servicio al cliente se centran en estudiar las necesidades del cliente, gestionar los pedidos y la devolución, establecer los servicios de postventa de productos de uso duradero, etc.

Definimos la logística como una actividad empresarial cuyo objetivo principal es la planificación y gestión de todas las operaciones que están directamente relacionadas con el flujo de materias primas, productos semielaborados y productos terminados, desde su origen hasta el consumidor final

De esta forma, se considera que la estructuración de un proceso logístico debe tener muy claramente desarrollados las cinco operaciones que se presentan a continuación: Compras, Servicio al Cliente, Gestión de Inventarios, Almacenamiento y Transporte.

Selección de proveedores. ...

Realizar el pedido. ...

Controlar las compras.



Un operador logístico es una empresa que, por encargo de su cliente, organiza y diseña y gestiona y controla los procesos de una o varias etapas de una cadena de suministro, como los son el aprovisionamiento, el transporte, el almacenaje, la manipulación y empaquetado o la distribución de mercancías.

La logística y sus actividades desempeñan un papel fundamental en la gestión de las actividades de almacenaje y transporte, ya que estos sirven de enlace entre los centros productivos y los mercados que están separados por el tiempo y la distancia.

Dentro de la cadena de suministro, la logística sirve para la planificación, gestión y control del almacenamiento de bienes, así como los servicios necesarios y el flujo de información generada, que va desde el punto de origen del producto hasta el punto de consumo, y cuyo objetivo es cubrir la demanda de los consumidores.

FUNCIONES DE LA LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

En el proceso logístico encontramos una serie de etapas que suceden en cadena y que dependen tanto de la naturaleza del propio producto como de la actividad principal de las empresas, es decir, comercial, industrial o de servicios. Como norma general, se utilizan dos canales para que el producto pueda llegar al consumidor final:

1. Canal de aprovisionamiento: en este canal, los productos son trasladados desde el centro de extracción hasta el almacén de distribución o fábrica.
2. Canal de distribución: cuando el producto se traslada desde el almacén o fábrica hasta el punto de venta.

FUNCIONES DE LA LOGÍSTICA EN EMPRESAS COMERCIALES

Las funciones logísticas en empresas comerciales, son, básicamente, de distribución y aprovisionamiento. Las actividades relacionadas con el flujo de mercancías (almacenaje y transporte) dependen de factores como: objetivos establecidos para cada sección o área de la compañía, organización y tamaño de la propia empresa, etc

Las funciones principales que se desarrollan en un almacén, desde que los productos llegan a este son las siguientes:

Descarga. Los productos que proceden del exterior (transporte) o del interior (mantención), entran al almacén.

Paletización. Cuando los productos vienen a granel, estos se deben de disponer en unidades de carga para un adecuado movimiento y almacenaje.

Desplazamiento a la zona de almacenaje. En esta fase, el producto se traslada cuidadosamente desde la zona de descarga a la de almacenaje.

Colocación de la mercancía en la zona de almacenaje. Esta superficie estará diseñada de tal manera que el espacio sea ocupado de manera óptima y que la manipulación de los productos se realice mínimamente.



Desubicación de la mercancía de la zona de almacenaje. En el momento en el que se requiera, las existencias serán extraídas de esta zona utilizando los medios necesarios para ello tales como carretillas o equipos de manutención.

Desplazamiento a la zona de picking. Durante esta operación, también llamada reaprovisionamiento de picking, los productos se desplazarán desde la zona de almacenaje hasta la zona de picking. Es aquí donde se desarrolla la preparación de los pedidos de acuerdo a los requerimientos del cliente.

Picking. Como se ha indicado anteriormente, esta etapa hace referencia a la preparación de los pedidos que demandan los clientes. Una vez que la petición está lista, se procederá a la extracción y traslado de la misma a la siguiente referencia solicitada.

Embalaje, etiquetaje, pesaje y control. El pedido será revisado, acondicionado e identificado con los datos de envío al destinatario.

Agrupación de pedidos. Todas las cargas destinadas a un mismo receptor, serán concentradas con el fin de un control óptimo de las mercancías.

Traslado a la zona de expedición. Los pedidos preparados se llevarán hacia la zona de salida del almacén.

Enrutado. Se trata de ordenar los pedidos en función de los destinos solicitados.

Carga. Se trata de una función primordial ya que es el momento de montar los paquetes en el medio de transporte utilizado, ya sea terrestre, marítimo o aéreo.

Expedición. La operación en el almacén se da por finalizada en esta fase, donde la carga abandona dicha zona.

OBJETIVOS DE LA LOGÍSTICA

Como objetivo principal, la logística busca satisfacer la demanda de las mejores condiciones de servicios, calidad y coste.

Garantizar, por un lado, la calidad del producto y/o servicio, lo que aportará una ventaja competitiva y la reducción de costes, que permitirá aumentar el beneficio de la empresa. Por este motivo, la logística se encarga de gestionar los medios necesarios (locales, medios de transporte, programas de gestión informática...) y movilizar los recursos humanos y financieros más adecuados.

Los objetivos que se consiguen con una buena planificación logística son:

1. Adquirir los materiales en las condiciones más adecuadas, de esta forma evitamos realizar operaciones de desembalaje, preparación y adaptación posterior.
2. Reducir los costes de transporte, realizando agrupación de cargas y minimizando etapas y distancias en el recorrido.



3. Reducir los costes de manipulación, procurando cambiar la mercancía de ligar el menos número de veces.

4. Reducir los grupos de clasificación del stock, así como minimizar el volumen, el espacio y el número de recintos destinados a almacenaje.

5. Reducir el número de revisiones y control de existencias, haciendo las necesarias y de la forma más fácil y cómoda posible.

Técnicas de almacenamiento de productos contribuyen a que nuestro almacén de productos cumpla los puntos mencionados. Adicionalmente estas técnicas se complementan perfectamente con las famosas 5S.

5S es un método de gestión de procesos de origen japonés que se fundamenta en cinco principios cuyas iniciales son la letra S: Seiri (clasificación), Seiton (orden), Seiso (limpieza), Seiketsu (estandarizar) y Shitsuke (mantener la disciplina).

Las 7 técnicas de almacenamiento de productos son:

Agrupar los productos similares.

Almacenar los productos verticalmente.

Almacenar los productos para fácil alcance.

Los productos pesados se deben almacenar en la parte inferior o al nivel de la cintura.

Establecer una ubicación diferente para cada producto.

Control de Irregularidades por medio visual.

Almacenar los productos de acuerdo con la clase de movimiento

Qué es un mapa de procesos

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Enfoque basado en procesos: Consiste en la identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en su interacción.

Cuando detallamos el numeral 4.4 de la ISO 9001:2015, revisamos con mayor profundidad estas definiciones.

Cómo hacer un mapa de procesos

Paso 1: Definiendo tus partes interesadas

Paso 2: Define qué tipo de procesos encuentras en tu organización

Los tipos de procesos los defines tú. Lo importante aquí es que la clasificación que defines tenga sentido, toda vez que permita dar comprensión sobre el ordenamiento de tu mapa.

Procesos de dirección o estratégicos: Aquí se ubica el Alta gerencia de la empresa. Este tipo de procesos definen el rumbo y toman decisiones importantes. Los procesos de este nivel encaminan o congregan los esfuerzos de todos los demás hacia el logro de los objetivos de la organización. Las decisiones que se toman tienen gran impacto sobre los demás procesos, comenzando por la determinación de la misión, visión y políticas.

Procesos misionales: Constituyen la razón de ser de la organización, o dicho de otra forma son los procesos que materializan el producto o servicio, lo que significa que tienen relación directa con la satisfacción del cliente.

Procesos de soporte o apoyo: Brindar soporte o apoyo para que los demás procesos consigan los resultados deseados.

Procesos para la gestión de una organización: Vendrían a ser los estratégicos.

Procesos para la gestión de recursos: Similar como los procesos de soporte.

Procesos de realización: Son los misionales.

Procesos de medición, análisis y mejora: Obtienen datos de los demás procesos y los analizan en aras de efectuar mejoras en la organización.

Paso 3: ¿Cuáles son los procesos que componen tu organización?

¿Qué pasa cuando un cliente o parte interesada hace una solicitud? ¿A qué se dedica la empresa? ¿Cómo se genera el producto o servicio?

Este tipo de cuestiones te permitirán identificar los procesos misionales de la organización.

Todo comienza con una entrada generada por un cliente o parte interesada. Para esto hay un proceso que entra en contacto con el cliente y desarrolla ciertas actividades, que una vez terminadas generan una salida que se convierte en la entrada para otro proceso.

Aunque no siempre es así. A veces dos procesos pueden realizar actividades con base en lo entregado por el cliente u otro proceso, por lo que conviene colocarlos uno encima de otro si ese es el caso.

Paso 4: Dibuja el mapa de procesos

Definidos los procesos, no queda más que generar el mapa. Si bien es cierto que ya mencionamos una serie de ubicaciones de acuerdo a la clasificación de cada proceso, como te



mostraré más adelante, puedes dar un aspecto circular, triangular o cuadrado a tu mapa de procesos. Esto te lo mostraré más adelante.

Actividades del área de Logística

Estas son:

CONTROL DEL INVENTARIO. Controlar el inventario es básico para poder acometer un adecuado proceso logístico. ...

PROCESOS OPERATIVOS EN EL ALMACÉN. ...

TRANSPORTE DE DISTRIBUCIÓN. ...

TRAZABILIDAD. ...

LOGÍSTICA INVERSA.

Actividades de la logística

La unidad de gestión logística necesarias en cada una de sus etapas incluye procesos como:

Almacenaje.

Despacho.

Aprovisionamiento.

Compras nacionales e internacionales.

Control de inventarios.

Economía material.

Transporte externo.

Transporte interno

Los canales tecnológicos, abren nuevas posibilidades a la **comunicación interna**. Este tipo de canales es seguramente el grupo más amplio, incluyendo: la intranet, el blog interno, el email, el chat interno, las video llamadas, las redes sociales corporativas y un largo etcétera.

Los medios más utilizados son:

Desayunos de trabajo.

Los equipos de trabajo.

La revista digital.

Las reuniones.

El newsletter.

El portal corporativo (intranet)

El vídeo.

El buzón de sugerencias.

Hay tres canales principales de medios para la comunicación empresarial: Los canales escritos (como las encuestas, los manuales o los comunicados internos). Los canales orales (como las reuniones, las llamadas telefónicas o las conversaciones personales).

Módulo 3.- CONTROL DE DOCUMENTACIÓN LOGÍSTICA

Sistema de Control de Inventarios

Un sistema de control de inventario es el mecanismo (proceso) a través del cual una empresa lleva la administración eficiente del movimiento y almacenamiento de las mercancías y del flujo de información y recursos que surge a partir de esto. Al contar con un sistema para gestionar tu inventario te encontrarás con dos agentes importantes de decisión que son: la clasificación del inventario y la confiabilidad en los registros, es decir, es tan importante saber qué cantidad tienes en existencia como el tener bien identificados cada uno de los productos que manejan en tu empresa.

Algunos de los beneficios que obtendrá tu empresa al tener un sistema para controlar sus inventarios son:

- Elevar el nivel de calidad del servicio al cliente, reduciendo la pérdida de venta por falta de mercancía y generando una mayor lealtad a tu compañía.
- Mejorar el flujo de efectivo de tu empresa, ya que al comprar de manera más eficiente y contar con una mayor rotación de inventarios se provocará que el dinero no esté sentado en tu almacén sino trabajando.
- Poder identificar la estacionalidad en tus productos te ayudara a planear mejor.
- Detectar fácilmente artículos de lento movimiento o estancados para elaborar estrategias para poder desprenderse de ellos fácilmente.
- Reducir los costos de tus fletes para una mayor planeación y reducción de las compras de emergencia.

Importancia de las características del control

Conocer las características del control es importante porque te permite descubrir cómo implementar mecanismos sofisticados, prácticos y económicos para mantener una monitorización constante sobre el desarrollo de cualquier tipo de procesos.

En este sentido, al no entender las diferentes características del control entonces se empiezan a desarrollar procesos con altos márgenes de error, impidiéndote además que puedas tomar acciones preventivas, anticipar a fallos, prever posibles resultados, etc.

Tipos de control

Entre los principales tipos de control que se pueden implementar en el mundo de la logística se encuentran los siguientes:

Control administrativo
Control de calidad
Control de transporte

Las principales características del control en la logística de transporte son:

Planificación de rutas
Seguimiento y visibilidad
Comunicación operador-conductor
Monitorización de variables

Los elementos del control son los siguientes:

Herramientas: en el mercado existen diferentes herramientas a través de las cuales se puede digitalizar y automatizar el control de los procesos. Hay herramientas especializadas para el control administrativo, control para las entregas de última milla, entre otras que pertenecen a la categoría de Sistemas de Información Logística.

Personas: la implementación de herramientas digitales para el control exige la presencia de personal capacitado para utilizar dichos sistemas. Es cierto que las herramientas son capaces de automatizar algunos tipos de control, pero son las personas las que realizan el análisis de los indicadores de rendimiento, toman decisiones estratégicas, configuran los parámetros de las tecnologías de monitorización, entre otros.

Control administrativo: El control administrativo es el que se aplica en los procesos relacionados con la administración interna del negocio logístico. Esto incluye mantener un orden y control sobre los procesos de compra de mercancías y de abastecimiento de materias primas, adquisición de maquinarias y repuestos, asignación de recursos, tercerización a operadores logísticos, entre otros.

Control de calidad: El control de calidad se puede implementar en múltiples áreas. Por ejemplo, un tipo de control de calidad muy importante es el que se aplica sobre el proceso de compra del cliente. La empresa siempre tiene que garantizar que el cliente viva una experiencia satisfactoria, agradable, cómoda y rápida. Para lograrlo, existen diferentes técnicas que permiten evaluar la calidad de la experiencia de compra. Control de transporte

Una de las áreas más críticas en logística en la distribución de mercancías. Por lo tanto, el control de transporte es fundamental para medir el rendimiento de las entregas, la cantidad de entregas fallidas y exitosas, la productividad de los transportistas, la eficiencia de la planificación de rutas, entre otros.

Elementos del control: Indistintamente del tipo de control que se aplique, ya sea control administrativo, de calidad o cualquier otro, este tiene que estar conformado por una serie de elementos que permitan el correcto levantamiento de la información y una adecuada monitorización del proceso a evaluar.

Control de unidades logísticas y actualización de documentación: Tipos de recuento y Control de stock: unidades en distribución; unidades en tránsito; mermas; obsoletos. Información relevante para realizar cuadraturas, análisis y control.

Los objetivos fundamentales de la gestión de inventarios son:

Reducir al mínimo "posible" los niveles de existencias y

Asegurar la disponibilidad de existencias (producto terminado, producto en curso, materia prima, insumo, etc.) en el momento justo.

Costo de ordenar



- Para la actividad comercial: Consiste en el proceso de emitir una orden de pedido (llamadas telefónicas, preparación de formatos, gastos administrativos de papeleo, además de los gastos intrínsecos a un proceso de pedir determinada cantidad de unidades como lo son los asociados a los procesos de recepción).

- Para la actividad productiva (fabricación o ensamble): Consiste en los costos asociados a los procesos de alistamiento de corridas de producción, además del proceso logístico de transmisión de órdenes "concepto de cliente interno".

Costo de tenencia o sostenimiento del inventario: Los costos asociados al mantenimiento de un inventario (administrado por la organización) se ven preponderantemente determinados por la permanencia de la media de las unidades logísticas en un lugar determinado para ello en función del tiempo, dado que cada unidad representa un costo de manipulación en los procesos de recepción, almacenamiento, inspección y despacho.

Costo de quiebre de Stock (Costo de inexistencias): El costo de quiebre de stock funciona como un "Shadow Price" en relación a cada unidad en inventario que posibilita el proceso de partida doble en la búsqueda de un equilibrio entre costos de operación de inventario. Dentro de este grupo de costos se incluyen todos los consecuentes de un proceso de pérdida de ventas e incumplimiento de contratos, que redundan en tres básicos grupos:

- Pérdida de ingresos por ventas
- Gastos generados por incumplimiento de contratos
- Repedido y sustitución

Entre otros los principales objetivos de un inventario son:

Mitigación de las fluctuaciones de la demanda ofreciendo un aseguramiento contra las incertidumbres del mercado.

Facilita un rol proactivo ante los cambios previstos en la oferta y la demanda.

Permite un flujo continuo de los procesos de manufactura y ensamble, otorgándole flexibilidad a los procesos de programación.

Mejora los procesos de compraventa de suministros y materiales, teniendo la posibilidad de aprovechar descuentos por volumen

Tipos de inventarios, según su clasificación según su nivel de terminación

Los inventarios se pueden catalogar según su grado de terminación en:

- Inventarios de Materias Primas
- Inventarios de Insumos y Materiales (Materias primas de segundo orden)
- Inventarios de Productos en proceso
- Inventarios de Productos terminados
- Inventarios de Productos en Embalaje

Un inventario es la clasificación detallada de los bienes muebles e inmuebles que forman el caudal comercial de una persona o de una empresa. ... Con el inventario, empresas grandes y chicas llevan un control exhaustivo de mercadería y de las ventas que se realizan mientras transcurre el período comercial.

El inventario es el documento más simple en contabilidad y consiste en una relación detallada, ordenada y valorada de todos los bienes, derechos y deudas de una empresa. Sirve para comprobar cuáles son los elementos que componen el patrimonio de una empresa en un momento determinado.

Inventarios según el momento

Inventario inicial. Se realiza cuando inicias con las operaciones de tu empresa.

Inventario final. ...

Inventario de anticipación o previsión. ...

Inventario en lote. ...

Inventario en consignación. ...

Inventarios periódicos. ...

Inventarios perpetuos. ...

Inventarios de materias primas

El inventario inicial es aquel que se registra al comienzo de un ejercicio contable, previo cálculo de variaciones de este al final del ejercicio anterior. En otras palabras, se trata del inventario con el que contamos de forma física al inicio del ejercicio.

Inventario inicial = Inventario final + Costo de la mercancía vendida – Compras durante el período

El inventario se utiliza en las empresas como un sistema de control y registro de ganancias ya que brinda información resumida y concreta sobre las acciones de compra y venta de bienes o servicios.

La relación directa entre el inventario y la contabilidad es el núcleo central del comercio, es por eso que las empresas deben llevar sin falta un tenaz control en sus operaciones. A través del inventario se puede conocer el estado actual de la empresa para a partir de allí tomar decisiones que permitan administrarla y gestionarla de manera rentable.

Existen diferentes tipos de inventarios que varían según el tamaño o particularidad de cada empresa y el tipo de producción.

Según su forma:

Inventario de productos terminados. Formado por productos elaborados que serán o están puestos a la venta.



Inventario de materias primas. Formado por elementos que una vez procesados serán un producto.

Inventario de productos en proceso de fabricación. Formado por productos que están en un proceso intermedio, no son materia prima ni un producto terminado, es decir, que se están llevando a cabo o formándose.

Según el momento:

Inventario inicial. Realizado antes del comienzo de las operaciones en una empresa.

Inventario final. Realizado por la empresa al final de cada período contable.

Existen diferentes tipos de inventarios que varían según el tamaño o particularidad de cada empresa y el tipo de producción.

Según la periodicidad:

Inventario perpetuo. Se administra de manera tecnológica a través de un software de base de datos. Los datos se actualizan de manera instantánea en cada entrada o salida de un producto.

Inventario periódico. Se realiza mediante un conteo físico de mercancía cada un determinado período de tiempo.

Según la logística:

Inventario de reserva. Formado por aquel excedente de producción que se utiliza en caso de un aumento de la demanda o fallas en el proceso productivo.

Inventario en tránsito. Formado por aquellos productos que aún no llegaron a la empresa ya que están en manos de proveedores o transporte.

Inventario de ciclo. Formado por mercaderías o materias primas que se compran en excedente para reducir el costo por unidad de compra.

Inventario de previsión. Formado por la mercadería excedente que se produce en períodos de demanda baja para abastecer períodos de demanda alta.

Inventario de desacoplamiento. Se utiliza entre dos procesos cuya tasa de productividad no está sincronizada.

Como armar un inventario periódico

Delimitar los productos a inventariar.

Es importante establecer qué productos se van a inventariar para retirarlos y aislarlos de manera que no se mezclen con el resto de la mercadería. Se puede disponer de un estante o habitación especial para hacer el inventario.



Elegir una fecha. Muchas empresas realizan este trabajo de manera trimestral o semestral y algunas incorporaron un inventario perpetuo (luego de confeccionar un inventariado inicial y subir la información a un software, el ingreso y egreso de mercadería se actualiza de manera automática). Es recomendable elegir un día en el que el comercio esté cerrado al público. Hay que tener en cuenta que el proceso puede llevar más horas o días de lo estipulado.

Contratar personas en el caso de necesitarlo. El proceso de inventariado suele ser un trabajo largo y tedioso, según el número de piezas a inventariar se puede contratar mano de obra ajena a la empresa o comercio para realizar el trabajo. Esto debe ser tenido en cuenta a la hora de confeccionar el presupuesto.

Ejemplo: Inventario de librería

Los artículos de librería (etiquetas, bolígrafos, hojas) son esenciales para lograr un trabajo prolijo y ordenado. Se pueden utilizar etiquetas para ir rotulando los productos o grupo de productos ya inventariados.

Establecer un código para clasificar los diferentes tipos de mercancía.

Es recomendable asignar a cada producto un código, esto permitirá en un futuro encontrar los productos dentro de la planilla de manera más simple.

Elegir una planilla o software para ir asentando los datos. A medida que se contabiliza la mercancía se asientan los datos con lápiz en una planilla o se utiliza una planilla online o software para consultarlos en un futuro de manera simple y rápida.

Ventajas de un inventario:

Funciona como un mecanismo de orden y control.

Sirve para detectar pérdidas o robos.

Permite conocer los niveles de producción.

Ayuda a conocer el valor de una empresa.

Permite conocer la curva de demanda y afrontarla.

Desventajas de un inventario:

Requiere una gran cantidad de mano de obra para llevar a cabo el proceso.

Supone un gran costo de almacenaje.

Insume una gran cantidad de tiempo.

El inventario no me cuadra

En logística, el inventario es la relación ordenada de existencias de la empresa en relación a una fecha concreta. Es decir, la mercancía que tiene la empresa en el almacén y que, por tanto, puede vender directamente. En contabilidad, por su parte, es una cuenta de activo circulante que representa el valor de esa mercancía. O lo que es lo mismo, el dinero que se puede obtener de las ventas de stock.

El inventario físico no coincide con el contable

Llevar un control exhaustivo del inventario, como hemos visto, puede suponer una gran diferencia competitiva. Pero en ocasiones, el valor de inventario que se tiene informado, no corresponde con la realidad.

Este es uno de los mayores quebraderos de cabeza de la gestión de inventarios: la aparición de diferencias entre el stock teórico y el stock real. Es decir, la diferencia entre las existencias que contabilidad dice que debe haber y lo que el inventario dice que hay.

¿Por qué no cuadra el inventario?

Si el registro es inexacto, podemos estar tomando como válida una realidad distorsionada. Esto puede provocar desajustes importantes, en última instancia, en el servicio al cliente. Por este motivo es conveniente controlar el inventario y su contabilización, evitando los problemas más habituales.

Las razones más comunes por las cuales no cuadra el inventario de una empresa son las siguientes.

Errores en los procesos

Es necesario un proceso de descarga y recepción adecuado, de modo que se minimicen los errores en el control administrativo. Sin embargo, incluso con un proceso bien establecido se pueden producir errores que descuadren el inventario como:

Fallos de transcripción.

Equivocaciones en el picking.

Errores durante el transporte.

Confusiones administrativas.

Descuidos en preparación y recepción: Estos errores están relacionados con los enumerados en el anterior punto, con la particularidad de que no se comunican al almacén. Así, se ha podido producir un error en la entrega de una mercancía y por diferentes circunstancias se ha solucionado el error en el momento, pero no se ha comunicado la incidencia. De este modo, se puede producir un desajuste en el almacén por el simple hecho de no difundir la información correctamente.



Pérdida de mercancías: Generalmente, se trata de una colocación errónea de los productos. Es difícil perder ciertos productos por lo que, en la mayoría de ocasiones, es posible no encontrar la mercancía en su sitio, simplemente, porque están en otro.

Esto se puede deber a:

Movimientos internos no controlados.

Errores en la operativa.

Falta de codificación o ausencia de un sistema de gestión de almacén (SGA).

Fallos en el marcado de las operaciones.

Accidentes: Cuando se producen averías o roturas, es necesario informarlas. En ocasiones, durante el manipulado de la mercancía, se pueden producir accidentes que por necesidad de entrega de material al cliente, no se tienen en cuenta y se inicia el proceso de nuevo con otra unidad. Aunque puede parecer que es un ahorro de tiempo, a la larga esta falta de información descuadra el inventario y puede tener consecuencias más graves.

Los accidentes pueden ser debidos a un manejo incorrecto de la maquinaria del almacén, a la falta de formación de los operarios o a un deficiente mantenimiento de las instalaciones. Y por supuesto, como muchos accidentes, a causas fortuitas que se deben minimizar con formación, seguridad y procedimiento.

Casos especiales

El descuadre de inventario se puede deber a causas más difíciles de controlar y cuantificar. Por ejemplo, los hurtos. Si entran a robar en el almacén y no tenemos confianza en nuestro inventario, la pérdida será aún mayor. También pueden producirse hurtos internos, que pueden eliminarse con una buena política de seguridad.

Por otro lado, en ciertos productos se deben controlar las mermas ya que estas pueden suponer la pérdida de un porcentaje importante de material; que puede hacerse insostenible a largo plazo.

Qué hacer para que cuadre el inventario

De los problemas anteriores se derivan buenas prácticas para llevar un correcto control de inventario, pero podemos establecer tres puntos fundamentales para minimizar los errores de inventario:

Contar con un módulo de gestión de almacén en tu ERP.

Evitar la posibilidad de tener stock negativo.

Hacer inventario físico de forma periódica (más que una vez al año).

Qué hacer si no cuadra el inventario

Si llegamos al punto de realizar un inventario físico para comprobar que no cuadra con la contabilización, se deben tomar acción en dos fases diferenciadas:



Realizar una consultoría interna que revise los procedimientos y procesos existentes para la gestión de almacén dentro de la organización. Si fuera necesario, se podrían validar los resultados con consultores externos especializados.

Llevar a la práctica la ejecución de los procedimientos recogidos en la fase anterior dentro del ERP. Esto puede suponer una nueva configuración haciendo uso de la funcionalidad disponible. Llegado el caso, podrían adaptarse las nuevas funcionalidades necesarias para el correcto funcionamiento de la gestión de almacén.

Elaborar reporte de los estados de la operación logística a clientes internos y externos, de acuerdo a procedimiento establecido

El uso de Sistemas de Información Logística (SIL) es determinante para optimizar la gestión de la cadena de suministro y la comunicación entre los stakeholders logísticos. Sin embargo, de acuerdo con el estudio La cadena de suministro como motor de la competitividad, realizado por EGADE Business School y GS1 México, solo el 13% de las empresas utiliza continuamente sistemas de información logística para mejorar la comunicación entre los socios comerciales. Esta situación pone en desventaja a un gran número de empresas logísticas que no aprovechan los beneficios de este tipo de herramientas.

Un stakeholder es el público de interés para una empresa que permite su completo funcionamiento.

Importancia de los sistemas de información logística en la infraestructura operativa

Todas las decisiones logísticas deben estar basadas en un flujo de información efectivo, el cual se obtiene a través de los sistemas de información logística y que es capaz de encaminar a la empresa hacia acciones correctas relacionadas con los procesos de la cadena de suministro. Por esta razón, la empresa que no implementa los SIL tiende a tomar decisiones y a realizar negociaciones basadas en la incertidumbre, lo que se traduce en planes de acción ineficientes, en descontrol sobre los procesos y en costos innecesarios. De aquí que sean en extremo importantes estos softwares en logística.

Cuando se utilizan sistemas de información logística, los flujos de información se convierten en datos de importancia crucial para la toma de decisiones. Así, al integrar los SIL dentro del abanico de las TIC en las empresas logísticas, estas logran ser más productivas y competitivas, ya que, al manejar la información de forma eficiente y precisa, se puede gestionar correctamente la cadena de suministro, minimizar los errores, ahorrar tiempo y dinero, optimizar las entregas, aumentar la calidad del servicio al cliente, entre otros.

Las TIC aplicadas a la logística han permitido incrementar la productividad al incorporar mecanismos para los procesos más delicados como la recogida, la identificación y la trazabilidad de los productos

Se refiere al amplio espectro de servicios que se ofrecen por medio de los recursos anteriores. Por ejemplo: servicios de correo electrónico, almacenamiento en la nube, educación a distancia, banca electrónica, juegos en línea, servicios de entretenimiento, comunidades virtuales y blogs.



En relación a la Cadena de Suministro, las utilidades de las TIC's se han intensificado gracias a su rápido desarrollo y aplicabilidad en los procesos logísticos. Además, si se considera la cantidad y complejidad de los procesos y actividades que implica la cadena de suministro, se hace casi obligatorio la utilización de las TIC's para el tratamiento y posterior análisis de la información.

ERP (Enterprise Resource Planning)

El ERP que se traduce como planificación de recursos de la empresa, es un programa de software concebido para gestionar de forma integrada las funciones de la empresa. Para SAP, principal proveedor en el mundo de ERP, lo define como una arquitectura de software empresarial que facilita e integra información entre las funciones de manufactura, logística, finanzas y recursos humanos.

CUÁLES SON LAS CONSIDERACIONES MÁS IMPORTANTES AL MOMENTO DE DECIDIR, QUÉ TIPO DE TIC'S IMPLEMENTARÁ Y CÓMO SE HARÁ

Teniendo en cuenta que la decisión de invertir en tecnologías para la cadena de suministro no sólo implica un costo asociados a la implementación propiamente tal, sino también al nivel de costos o beneficios que se obtengan a nivel financiero tras la implementación tecnológica, es consecuente preguntarnos acerca de las consideraciones y resguardos que los ejecutivos perciben como 'importantes' a la hora de tomar la decisión.

Cómo llevar un buen control en una bodega

En cuanto a la gestión de un inventario permanente se debe llevar un registro en plantillas o un software, (debidamente respaldado), etiquetar el embalaje correctamente (número de artículo, cantidad, nombre, peso y sugerencia de manipulación si es un objeto delicado) y realizar periódicamente un análisis de venta; que incluya ventas al mes.

Además de evaluar nuestros procesos y establecer los indicadores claves para controlarlos, realizar un análisis de desempeño de la compañía permite:

Identificar los problemas operativos de la compañía y las posibles soluciones.

Conocer el grado de ventaja competitiva en el mercado.

Cumplir las necesidades de los clientes mediante la disminución de los tiempos de entrega y la optimización del servicio.

Mejorar la productividad y efectividad de los procesos y el uso de los recursos.

Reducir los gastos gracias a una mayor eficiencia en las operaciones.

Hacer benchmarking con otras compañías de la industria.

Los KPI más importantes en logística (indicadores de desempeño)

1. Identificar claramente cada proceso o eslabón de la cadena de suministro.

Actualmente los parámetros de viabilidad de los procesos deben ser exhaustivos para lograr

2. Describir el objetivo de cada indicador y las variables que intervienen en su cálculo.

3. Recopilar el mayor número de datos e información de todos los procesos, así como de dónde provienen.

4. Cuantificar y medir las variables de cada indicador.

5. Establecer la infraestructura y los sistemas que agreguen valor.



6. Comparar cada indicador con el indicador global de la compañía y el de la competencia.

7. Continuar midiendo los indicadores para hacer los cambios necesarios.

Para asegurar la mejora continua y la calidad en los procesos es necesario la monitorización permanente de los KPI.

Mayor capacidad de análisis para medir el desempeño.

Patrones y tendencias identificadas que proporcionen mayor agilidad en la toma de decisiones.

Logro de objetivos tácticos y estratégicos de la cadena de suministro.

Resolver los requerimientos de clientes internos y externos, según protocolo de atención y servicio.

Un **cliente interno** puede ser cualquier empleado dentro de la organización al que se debe poner atención cualquiera sea su motivo.

El cliente interno es todo aquel proveedor, supervisor o empleado que colabora en la producción de un servicio o producto, mientras que el cliente externo es la persona que contrata el producto final.

Existen tres tipos de clientes internos:

Ejecutivos. Tienen una relación más cercana con los clientes externos. ...

Comercial. Tienen una relación directa con diferentes grupos de trabajadores, lo que hace que tengan una visión clara de la calidad.

Operativo. Se encargan de la elaboración de los productos.

El cliente externo son todas las personas ajenas a la organización que requieren nuestros servicios.

Cómo se determinan las necesidades de los clientes

Para comprender cuáles son las necesidades del cliente nada mejor que la introspección y el sentido que consigue darle a las cosas. Mirarnos a nosotros mismos, saber qué queremos, actuar como consumidores activos y usar todo este contenido para el análisis del otro nos abre mucho camino a través de la investigación.

Cómo categorizar a los clientes

Los clientes pueden ser clasificados por el estatus, por el volumen de compras en un período de tiempo determinado (por ejemplo: Anual), por su antigüedad, por la frecuencia de compra, por las líneas de productos que compran, por su grado de influencia, etc

Cuáles son las expectativas de los clientes

Le llamamos expectativa de los clientes a aquello que nuestros clientes esperan de nosotros como marca. ... En cada interacción que tengamos con los usuarios, tendremos como empresa



la tarea (y la oportunidad) de cumplir con las expectativas de un producto y satisfacer las necesidades del cliente, pero, además, superarlas

Las 9 necesidades básicas de un cliente.

Subsistir. Significa la atracción física y mental para estar sanos. ...

Protección. Cuando hablamos de protección hablamos de sentirnos queridos, que nos podamos adaptar y ser autónomos. ...

Aprecio. ...

Entendimiento. ...

Participación. ...

Tiempo libre. ...

Creatividad. ...

Identidad

Pasos que debemos dar para entender y satisfacer las necesidades de los clientes:

Escucha a los clientes. ...

Ponte en su lugar. ...

Experimenta tus propios productos. ...

Aprende de tu competencia. ...

Proporciona una experiencia completa a los clientes. ...

Transmite seguridad a tus clientes

La satisfacción del cliente, en muchas empresas, es una de las métricas clave para medir su rendimiento. Conocer la satisfacción del cliente es importante porque nos ayuda a comprender las expectativas de los consumidores.

Razones para adoptar la satisfacción de cliente como uno de los pilares de tu negocio

Si aún no estás convencido de la importancia de satisfacer las necesidades tus clientes, aquí te compartimos 4 razones de por qué deberías adoptar la satisfacción de cliente como uno de los pilares de tu negocio:

1. Es un fuerte indicador, directamente relacionado con una próxima compra. Compara cuántas veces has vuelto a comprar algo que no te satisface, contra algo que sí.
2. Puede ser la diferencia que tienes ante la competencia. Imagínate si hubiera una telefonía con todo lo que ofrecen las telefonías actuales y un buen servicio al cliente.
3. Ayuda a aumentar el ciclo de vida de los clientes, por consecuencia, se reduce la rotación de los clientes y aumenta la retención.



4. Aumenta, naturalmente y de manera positiva, tus clientes con una de las formas más poderosas del marketing para tu negocio, el word of mouth marketing.

1. Escucha a tus clientes
2. Ponte en sus zapatos
3. Conviértete en un cliente
4. Analiza a tu competencia
- 5 Crear una experiencia.

Crea una experiencia memorable

para el consumidor puede incluir:

- Proporcionar un servicio post venta
- Incluir productos complementarios
- Ofrecer servicios adicionales

6. Ofrece garantía de servicio o producto

Persuadir significa convencer, hacer que una persona acepte una idea que propones. Es una de las estrategias de comunicación más comunes, utilizando argumentos como base para influenciar a los demás en sus decisiones.

En ventas, persuadir es convencer a un cliente para que compre un producto o conozca tu servicio. La persuasión en ventas está presente en cada etapa del trabajo de un buen vendedor, desde el primer contacto con el cliente.

A pesar de ser una técnica de comunicación muy válida, muchas veces se otorga un carácter negativo - casi inmoral - al término "persuasión". Vamos a desmitificar esta idea en seguida.

Los 6 elementos de persuasión

1. Afinidad: Las personas tienen una tendencia más grande a comprar productos o servicios que les gustan. Al convencer al cliente que compartes los mismos valores que ellos, das el primer paso en las técnicas de persuasión. En otras palabras, construyes una relación cercana, en la que la confianza es la base.
2. Autoridad: Posicionarse como la marca que mejor conoce el producto y las necesidades del cliente es ganar su respeto.



3. Coherencia y compromiso: Además de buscar nuevos clientes, una empresa debe saber cómo mantener a tus clientes más antiguos, para que sean aún recurrentes y leales. Tener consistencia y compromiso con tus consumidores los mantiene regresando; mejor aún, recomendando tu producto o servicio a otros.

Crear programas de recompensas exclusivos, enviar descuentos en fechas conmemorativas y solicitar feedback de los clientes leales son formas de garantizar la satisfacción en una relación a largo plazo.

4. Escasez: Quizás el principio de escasez es el más conectado con nuestros instintos. Es el deseo de querer algo raro o que pocas personas poseen; son las ganas de aprovechar oportunidades únicas.

5. Prueba Social: Esta teoría también está estrechamente vinculada con los instintos humanos más primitivos. Si alguien con influencia tiene algo o dice que algo es importante o interesante, también nos interesará.

6. Reciprocidad: Las personas tienden a devolver lo que reciben. Aportando reciprocidad

Estrategias de negociación con clientes

Estrategias para Negociar con un Cliente Difícil.

Prepararse al máximo. ...

Control de la Rabia y Agresividad. ...

No utilizar el Precio como la mejor Estrategia de Negociación. ...

Aprender a Escuchar al Cliente. ...

Resumir los acuerdos e Identificar lo que Falta. ...

Visión Doble para Negociar. ...

Comenzar por los Puntos de Acuerdo.



La Clave para Tratar con Clientes Difíciles

Escucha atentamente cada opinión del cliente y desarrolle empatía con el mismo, en palabras coloquiales, ponerse en sus zapatos para así poder entender el problema desde su perspectiva.

4 Claves para tratar (exitosamente) con un cliente difícil

- ACTITUD= ESCUCHA. Generar una relación de auténtico interés y atención con tus clientes es esencial para el éxito de tu negocio. ...
- CUIDA EL LENGUAJE NO VERBAL. ...
- SÉ ASERTIVO. ...
- LLEGA A ACUERDOS

Cómo abordarlo:

Presentarte de forma amigable.

Incluye al cliente en la conversación y hazlo hablar.

Procura primero educarlo sobre tu producto/servicio antes de comenzar a venderle.

Utiliza un lenguaje llano y fácil de entender.

Procede a cerrar la venta solo cuando hayas notado apertura y relajación en el cliente.

Módulo 4.- MANEJO DE SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA

Operaciones/transacciones logísticas, apoyado con tecnologías de la información

Documentación en logística

Es un documento donde quedan referidas, de manera más o menos detallada, las mercancías que forman parte de la expedición si incluir precio alguno: cantidades unitarias, peso, volúmenes, y dimensiones, básicamente.

La logística interna es, por definición, la parte de la logística que hace referencia a la organización del conjunto de flujos de materiales e información que se producen dentro de la propia empresa.

Gestión de la logística se define como la gestión del flujo de materias primas, productos, servicios e información a lo largo de toda la cadena de suministro de un producto o servicio.

Gestión logística: definición



Cuando pensamos en la logística como tal debemos tener en cuenta que envuelve numerosos aspectos en la compañía y en la cadena de suministro. Algunos de ellos son:

- gestión y comunicación con los proveedores
- gestión del stock e inventario
- transporte (tanto interno como externo)
- almacenamiento y manipulación del material
- diseño de la red o redes logísticas de la empresa
- planificación y organización de la oferta y demanda

Influye de manera muy importante en otros ámbitos como son: Atención al cliente, Planificación de la producción y Ensamblaje o embalaje de los productos.

Objetivos de la gestión logística

Una buena gestión logística impacta directamente en el rendimiento y beneficios de la compañía. Y es que la gestión logística persigue 4 objetivos principales:

Reducción de costos: Una buena gestión logística tiene en cuenta todos los costes. Si dicha gestión se realiza de forma correcta, los encargados de ella tendrán como objetivo principal reducir costes, siempre sin perder el afán por mantener o aumentar la calidad del producto, por supuesto.

Búsqueda de la máxima calidad en la producción: Como decíamos, la reducción de costes no debe influir en absoluto en la calidad del producto o servicio. De hecho, la gestión logística busca perfeccionar los procesos productivos para conseguir una mayor calidad en el resultado.

Emplear procesos eficaces: Dicha calidad se conseguirá también mediante la eficacia de los procesos. Tareas que se duplican, un exceso de burocracia, errores o falta de comunicación interna... Todos estos aspectos hacen que los procesos se atasquen: la gestión logística busca mejorar dichos procesos.

Conseguir una empresa competitiva: Gracias a la reducción de costes, a la búsqueda de la calidad y de una serie de procesos eficientes se consigue que la empresa sea competitiva y consiga renombre en su mercado.

La recepción de mercancías es el proceso en el cual los productos adquiridos a un proveedor llegan al almacén para ser clasificados, controlados y, posteriormente, ubicados en este.

Principales etapas: Descarga de la mercancía. Control cuantitativo y cualitativo. Integración de la mercancía recibida en el stock de la empresa. Cross-docking de los pedidos incursos en pedidos a servir.

El área de despachos es un área de apoyo y servicio para la compañía cuya actividad principal es entregar los pedidos a los clientes en forma oportuna y con la calidad esperada.

Recepción de Almacén Construcción

No. Requisito



- 1 Pedido (copia impresa)
- 2 Remisión original y 3 copias
- 3 Hoja de Datos de Seguridad en español original y 1 copia
- 4 Certificados de calidad y/o carta de garantía. Original

En Logística el Cross-docking corresponde a un tipo de preparación de pedido (una de las funciones del almacén logístico) sin colocación de mercancía en stock (inventario), ni operación de picking (recolección). ... Evitar las operaciones de almacenamiento permite reducir el plazo necesario a las operaciones logísticas.

Recepción de mercancías por parte del almacén

La recepción de mercancías es una de las operativas más importantes del almacén, ya que es la que inicia el flujo de materiales. Mal gestionada, es el punto de partida de muchos errores que luego afloran en el inventario y que limitan la productividad de la instalación.

En recepción indica al usuario donde almacenar artículo (dato suministrado por ERP) En despacho indica al usuario donde retirar artículo (dato suministrado por ERP)

Tareas asociadas a la recepción de mercancías

Planificación e información. ...

Descarga y gestión de los muelles de carga. ...

Control de calidad de la mercancía. ...

Etiquetado, consolidación y emplazamiento de la mercancía

Que hacer al recibir la mercadería: El proceso de recepción se divide en las siguientes tres fases:

(I) Chequeo visual externo.

(II) Documentación de comprobación.

(III) Chequeo interno de producto.

Documentos deben acompañar a la mercancía recibida

Pedido (emitido por la empresa y enviado al proveedor) Registro completo de pedidos emitidos.
Hoja de solicitud de mercancías (entre almacenes o entre secciones de la empresa), nota de entrega (documento que se recibe junto con la mercancía)

Se entiende por seguridad en la bodega el conjunto de recomendaciones y medidas adoptadas para velar por el óptimo estado de los componentes que intervienen en ella y evitar así riesgos sobre personas, interrupciones en el servicio o daños en las mercancías

Algunas normas básicas de seguridad para almacenes son:



- Disponer de buena iluminación y ventilación suficiente. – Tener salidas libres de obstáculos y claramente señalizadas. – Tener extintores señalizados y que sean fácilmente accesibles.

Como evitar o minimizar los riesgos en los almacenes

Diseño

Buena ventilación e iluminación.

Señalización y fácil acceso a los extintores.

Salidas de emergencia señalizadas y libres de obstáculos.

Pasillos lo suficientemente amplios para facilitar el transporte y manejo de las mercancías.

Reducción del cruce de pasillos para evitar choques.

Disponibilidad de vías exclusivas para el desplazamiento de personas.

Prevención y formación del personal

Motivar a los trabajadores en torno a la importancia de la operación segura de los anaqueles y demás instalaciones.

Formar al personal en tareas de prevención de incendios y rápida extinción de los mismos.

Establecimiento de protocolos de acción y designación de responsables ante la detección de irregularidades.

Mantenimiento y seguimiento: Inspección visual diaria por el personal del almacén para detectar anomalías fácilmente visibles y proceder a su inmediata reposición.

Inspección semanal por el responsable de seguridad verificando la adecuada verticalidad de los anaqueles y demás estructuras.

Inspección mensual del almacén verificando orden y limpieza y notificar a la Gerencia General de cualquier anomalía.

Seguimiento y revisión de incidencias reportadas.

Unidades en distribución; unidades en tránsito; mermas; obsoletos.

La merma en las compañías se presenta como la perdida en los inventarios es decir la diferencia entre el físico y el sistema lo cual está generando una perdida sustancial en la cadena de valor de las compañías, dentro del proceso logístico.

Mercancía en tránsito se define como una cuenta del activo circulante que lleva el control de las mercancías que se adquieren fuera del domicilio del comprador, donde se acumulan y registran las mercancías recibidas a precio de costo, así como todas las erogaciones que se originan desde la adquisición.

Mercancías obsoletas son las que ya no tienen un valor real en el inventario de la empresa, ya que no se pueden vender. Este tipo de productos pueden ser prendas con tara, restos de stock, o similar que pueden ser destruidos para liberar espacio en almacén. También existe la opción de donarlos a una institución.

¿Qué hacer con mercancía obsoleta?



Vender a almacenes de liquidación, Donar a la caridad a cambio de pagar menos impuestos, Darlos como regalos por compra, Unirlos con otro producto y ofrecerlos colectivamente por menos del costo de comprarlos individualmente, Vender la mercancía muerta a tiendas de consignación o de acuerdo a las políticas de la empresa

El tener un correcto sistema de trazabilidad de puede aportar los siguientes beneficios:

Mejorar la calidad de los procesos, Reducción de Costes, Ahorro de Tiempo. ...

Garantía de Calidad, Encontrar el origen del problema, Identificar a qué cliente enviamos cada lote, La información es poder, Mejora de comunicación.

Importancia de la trazabilidad

Los sistemas implantados de trazabilidad son herramientas clave a la hora de mantener la seguridad de los productos debido a que conoceremos todas las etapas por las que va pasando, de forma que si detectamos un problema en cualquiera de ellas podremos conocer el origen del problema y si la partida de producto ha llegado al destino final, tomar las medidas oportunas.

¿Qué beneficios tiene implantar un sistema de trazabilidad?

Debemos saber que implantar un sistema de trazabilidad no tiene por qué suponer un sobre coste importante para nuestra empresa, pero sí que debemos hacer un estudio para implantar el sistema de trazabilidad correcto y así poder beneficiarnos de él ante cualquier problema. El tener un correcto sistema de trazabilidad de puede aportar los siguientes beneficios:

1. Mejorar la calidad de los procesos
2. Reducción de Costes
3. Ahorro de Tiempo
4. Garantía de Calidad
5. Encontrar el origen del problema
6. Identificar a qué cliente enviamos cada lote
7. La información es poder
8. Mejora de comunicación

Todos estos beneficios son razones más que suficientes para poner en marcha un sistema de trazabilidad. Las aplicaciones informáticas actuales nos ayudarán a implantarlo de forma que no altere nuestro ritmo de trabajo y hacer que su uso sea transparente.

Planillas electrónicas en la logística

Para qué sirven las planillas electrónicas

Una planilla electrónica es un programa que organiza y maneja números. Antes de que las computadoras e Internet invadieran nuestra vida esos cálculos se hacían en papeles que tenían filas y columnas, pero ahora tenemos estas maravillosas planillas electrónicas que son de gran



ayuda para todos pues nos permiten realizar operaciones matemáticas complejas, además ordenan y presentan los datos de forma gráfica, con ellas puedes realizar:

Cálculos aritméticos como sumas, restas, multiplicación y división.

Obtener promedios

funciones trigonométricas

Realizar reportes gráficos

Tener bases de datos para tu negocio

Organizar reportes de ventas

controlar inventarios

en la escuela es muy útil para generar gráficas de barra, circulares o lineales

sirve para aprender y resolver problemas lógico-matemáticos

Un **ERP es un sistema de gestión transversal de la organización** que, dependiendo del tipo de ERP, puede cubrir la totalidad de departamentos de la empresa pero que en el caso de la gestión de almacenes puede no ser tan completa como sistemas software fabricados expresamente para la gestión de almacenes.

La mejor opción y la que se recomienda es hacerte con un software ERP gestión en la nube. Con esta herramienta podrás no sólo gestionar tu inventario y almacén, sino que además dispones de TPV, gestión de compras y ventas y posibilidad de incluso llevar la contabilidad de tu negocio con un módulo especializado.

Tu software de gestión cumple con todos los requisitos para ser un buen programa de gestión para pequeñas y medianas empresas. Con nuestra herramienta podrás codificar y clasificar tus productos de manera sencilla y no tendrás que volver a preocuparte por una gestión de inventario deficiente.

Las ventajas de los ERP residen principalmente en la utilización de una única base de datos, lo que facilita la comunicación e intercambio de información entre los departamentos de la empresa y evita la redundancia y duplicidad de la información. Adicionalmente, la composición de módulos integrados e independientes entre sí, facilita la modificación y ajuste. Las principales desventajas que presentan en su uso son las grandes inversiones de dinero y altos porcentajes de fracasos en proyectos de implementación, debido a la no reestructuración de los procesos de negocio, y a la mala gestión del cambio de la cultura organizacional

ELABORACION Y PRESENTACION DE INFORMES

Deberá registrar, elaborar un Informe Mensual, de todas las existencias registradas con respaldo de kardex, el que debe contener lo siguiente:



Lugar y fecha.

Un detalle completo de todas las existencias clasificadas por cuentas, detallando el último saldo a la fecha, unidad de medida, precio unitario y el costo valor total.

-Deberá totalizarse por cuentas y monto total del inventario.

- Firma y sello del Bodeguero.

Deberá presentar un informe mensual a la sección de inventarios, los siguientes reportes:

-El informe mensual de existencias, el cual deberá hacerlo llegar a más tardar en los primeros cinco días de cada mes.

-El balance de bodega, en el cual se detallará los montos globales de entradas y salidas registrados en el mes

-Es responsabilidad del bodeguero, mantener su lugar de trabajo ordenado y limpio, de forma que pueda facilitar la identificación, ubicación y localización de los productos almacenados. La imagen que presente una bodega es el reflejo de quien la trabaja.

-El ingreso a la bodega es exclusivamente del bodeguero, no pueden ingresar personas ajenas a ésta, salvo personas autorizadas como delegados de inventarios, Auditoría Interna, Administrador del parque, supervisor del parque y personal de la Corte de Cuentas.

software de inventario

Estas herramientas computacionales, en particular el SOFTWARE DE INVENTARIO ayudan a las empresas a mejorar su administración mediante un control eficaz del stock de mercancía, lo cual te permitirá visualizar mejor las necesidades de tu emprendimiento en cuanto a almacenaje, falta de productos y planificación de adquisición de artículos.

Muchas de estas plataformas digitales incluyen funciones de rastreo, registro de ventas, planificación de abastecimiento y otras funciones orientadas a mejorar la gestión de cualquier negocio.

Las aplicaciones y software de inventario suelen utilizar los códigos de barras para identificar los artículos que comercializas y poder localizarlos en tu sistema de almacenamiento. Esta característica —que incluyen algunos programas de gestión de existencias— será de gran ayuda al realizar la contabilidad de ventas y envíos o si tienes algún inconveniente en tu proceso de producción, gestión de ventas u otro imperfecto que le reste potencial a tu empresa.

El uso de Sistemas de Información Logística (SIL) es determinante para optimizar la gestión de la cadena de suministro y la comunicación entre los stakeholders logísticos. Sin embargo, de acuerdo con el estudio la cadena de suministro como motor de competitividad, solo el 13% de las empresas utiliza continuamente sistemas de información logística para mejorar la

comunicación entre los socios comerciales. Esta situación pone en desventaja a un gran número de empresas logísticas que no aprovechan los beneficios de este tipo de herramientas.

Elaborar reporte sobre estado de procesos, utilizando sistema de administración, logística, planillas electrónicas e indicadores logísticos.

El éxito de una Empresa descansa tanto en su capacidad para medir el rendimiento de sus bienes inmateriales (relaciones con los clientes, procesos internos, competencia de los empleados) como en su aptitud para supervisar las variables financieras tradicionales. Sin embargo, la tarea de valorar las últimas medidas de eficacia y rendimiento, y de alinear con ellas la estrategia de la Empresa plantea serios retos a los directivos, que tienen que ajustar las demandas de la actividad diaria con los objetivos de largo plazo.”

Un **KPI** (key performance indicator), conocido también como indicador clave o medidor de desempeño o indicador clave de rendimiento, es una medida del nivel del rendimiento de un proceso.

Procesos, modelo de gestión y KPI

Hace ya varios años que el diseño y ejecución de procesos de cadena de suministro integral total han sido adoptados por las empresas, en gran parte habilitado por la implementación de sistemas ERP. Sin embargo, se han encontrado muchos casos en los que estos procesos tienen detalles importantes en sus puntos de integración entre áreas y sus modelos de gestión, manteniendo una visión de silo funcional y no de cadena de suministro integral total.

Hacer este análisis y ajuste de procesos y modelos de gestión se vuelve clave para habilitar una visión integral de la cadena y buscar los mejores resultados a nivel total y no a nivel funcional.

Finalmente, establecer los KPI correctos es clave para asegurar que las distintas funciones de la cadena de suministro vayan en un mismo sentido y logren los objetivos del negocio.

Algunas de las mejores prácticas para definir KPI son:

- Tener un grupo de 5 a 7 indicadores a nivel total de cadena de suministro.
- Conectarlos de forma clara con los objetivos de negocio.
- Traducirlos claramente en KPI de segundo nivel para cada función.
- Parametrizados de acuerdo a cada división/categoría de negocio.

“Lo que no se puede medir no se puede controlar; lo que no se puede controlar no se puede gestionar; lo que no se puede gestionar no se puede mejorar.” Esta frase se le es atribuida a Peter Drucker quien fue un consultor y profesor de negocios.

La mejora continua

En las empresas es una técnica utilizada en la gestión de procesos de negocio que se centra en la continua necesidad de revisar los procesos en busca de posibles problemas, como obstáculos y retrasos, para resolverlos y lograr una mayor eficiencia y productividad de las operaciones

La mejora continua de procesos es una estrategia sistemática y periódica para mejorar la calidad de los elementos de entrada y de salida que unen estos procesos. Es una manera de resolver

problemas. Si hay un problema, por complicado que sea de describir, será necesario mejorar uno o varios procesos.

Los beneficios de la mejora continua en la empresa

Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos. Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles. Reduce el % de productos defectuosos (producto = bien + servicio) Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad

En líneas generales, existen 2 tipos de sistemas de información logística:

Programas ERP (Enterprise Resource Planning): los ERP son programas integrales y horizontales. Es decir, cuentan con varios módulos a través de los cuales ofrecen soluciones para distintas áreas de la empresa, sin especializarse en una en particular. Por lo general, un ERP tiene módulos para la gestión de pedidos, de clientes y proveedores, de ventas, cobranza, marketing, logística, producción, abastecimiento, entre otros. Un ejemplo de este tipo de SIL es SAP ERP.

Programas “best of breed”: los best of breed son programas verticales. Es decir, se especializan en un tipo de actividad específica. En el caso del sector de logística, estas actividades específicas pueden ser la gestión de almacenes o la administración del transporte de productos. En este sentido, entre los sistemas de información logística considerados best of breed se encuentran los Warehouse Management Systems (WMS) y los softwares de transporte logístico; un ejemplo de este último es Beetrack.

Beetrack, como sistema de información logística de tipo best of breed, es un software de planificación y seguimiento de última milla, destinado a optimizar y mejorar esta etapa de la cadena logística a través de sus 2 herramientas especializadas:

PlannerPro: herramienta de planificación de rutas que permite optimizar las vías de entrega utilizando información relacionada con la capacidad del vehículo, el tiempo del servicio, los clientes prioritarios y los horarios de entrega.

LastMile: sistema de seguimiento que permite monitorear a los transportistas en tiempo real mediante el GPS de los smartphones. También, promueve el intercambio de información constante entre el transportista, el departamento logístico y el cliente final.

CONCLUSION

Hoy en día al contar con profesionales logísticos internos, los servicios como los de transporte, almacenamiento y distribución son clave del éxito para una empresa, con estos servicios se pueden reducir sus tiempos de entrega y sus costos.

El administrativo logístico, es muy requerido en las Bodegas, considerando el nivel de formación en el área. Esto dado por lo fundamental que resultan para la organización, pues de aquellos puestos depende el traspaso de la información y la trazabilidad de sus actividades a la hora de tomar decisiones.

La tecnología más utilizada en la actualidad en el sector Logística tiene que ver con las tecnologías convencionales, sin embargo, se aprecia una fuerte y rápida tendencia hacia la automatización de procesos. De lo anterior se desprende entonces que su personal, especialmente el de nivel operativo necesita capacitación en tecnología de punta.

En el ámbito técnico, se observan requerimientos de capacitación en el uso de los sistemas de administración de bodegas y operaciones.

El curso de administrativo logístico entrega los conocimientos claves y el desarrollo de las habilidades principales o centrales, entendiéndose como todas aquellas actividades que forman el negocio central de la empresa y en las que se tienen ventajas competitivas con respecto a la competencia.

La gran diferencia entre las empresas exitosas y aquellas que no están afrontando la crisis se basa en el uso adecuado de la logística para mantener una cadena de abastecimiento eficiente. Estas características son el producto de un departamento de logística estructurado que está constantemente vigilante de la cadena de abastecimiento.

Las empresas que comprendan que la logística se está convirtiendo en una ventaja no solo comparativa sino también competitiva están más cerca de no solo enfrentarse a la crisis económica, sino tener éxito sostenido durante la misma.

BLIBLIOGRAFIA

Revistas

Ejecutivos de Finanzas, año XXX

Revista Auto Motores Informa No.54, Año 5

Revista Metalmecánica, Volumen 5 Edición 8 Enero 2001

Revista Automotores Informa Año 5, No. 54

Revista Automekanika Internacional Año 2, No. 12

Revista Metalmecánica, Volumen 5 Edición 5 Septiembre 2000

Trabajos de Escuela

Trabajo logístico de la empresa y áreas funcionales

Libros

Fundamentos de Economía y Administración de Empresas. Aguirre Sádaba, A. y Otros.
Editorial Pirámide 1989 Madrid

Manuales

La Gestión de la Calidad en las PYMES. Valero Sánchez-Pastor J.L Gomis Cerón Juan,
Manuales IMPI, No.29

Logística de Almacenes, Manual del Sistema XPPS

Sitios de Internet

www.imef.org.mx

www.ejecutivosdefinanzas.com.mx

www.aloccidente.com/escuela/esc07.html

<http://epi.ccu.uniovi.es/logistica/multi/html.htm>

<http://www.campbell.berry.edu/faculty/jgrout/pokayoke.shtml>

<http://www.her.itesm.mx/dge/manufactura/topicos/rtpm.htm> T.P.M.

www.puntolog.com

www.artrade.com