

Curso: Logística Empresarial.

Fecha: _____



Alumno: _____

Nombre y Apellidos

Droguería/ Unidad Básica: _____

"Año 59 de la Revolución."

Curso: Logística empresarial

Contenidos:

Tema 1. Logística empresarial. Concepto y Evolución. Situación en Cuba

Tema 2. Problema logístico. Sistema logístico. Subsistemas logísticos

Tema 3. Gestión logística. Flujos logísticos

Tema 4. Cadena de Suministros. Estudio de casos

Tema 5. Almacenes, envases, medios unitarizadores y equipos.

Inventarios. Transporte

Tema 6. Servicio al cliente. Operadores Logísticos. Perspectivas en Cuba

Tema 1:

Logística empresarial. Concepto y Evolución.

Es el conjunto de todas las actividades relacionadas con el **flujo material** desde el punto de proveedor hasta el punto de consumidor, contempla además de las actividades materiales aquellas mediante las que se planifica, organiza, regula y controla dicho flujo material de forma **eficiente** entendiéndose por eficiente llegar al punto consumidor con la **cantidad** y **calidad** requerida en el **momento** y **lugar** demandado con el **menor costo** posible.

La Logística es la **acción del colectivo laboral** dirigida a garantizar las actividades de **diseño** y **dirección** de los **flujos materiales, informativo y financiero** desde su fuente de origen hasta sus destinos finales que deben ejecutarse de forma **racional y coordinada** con el objetivo de proveer al **cliente** los **productos y servicios** en la **cantidad, calidad, plazos y lugar** demandados con elevada **competitividad** y garantizando la preservación del **medio ambiente**.

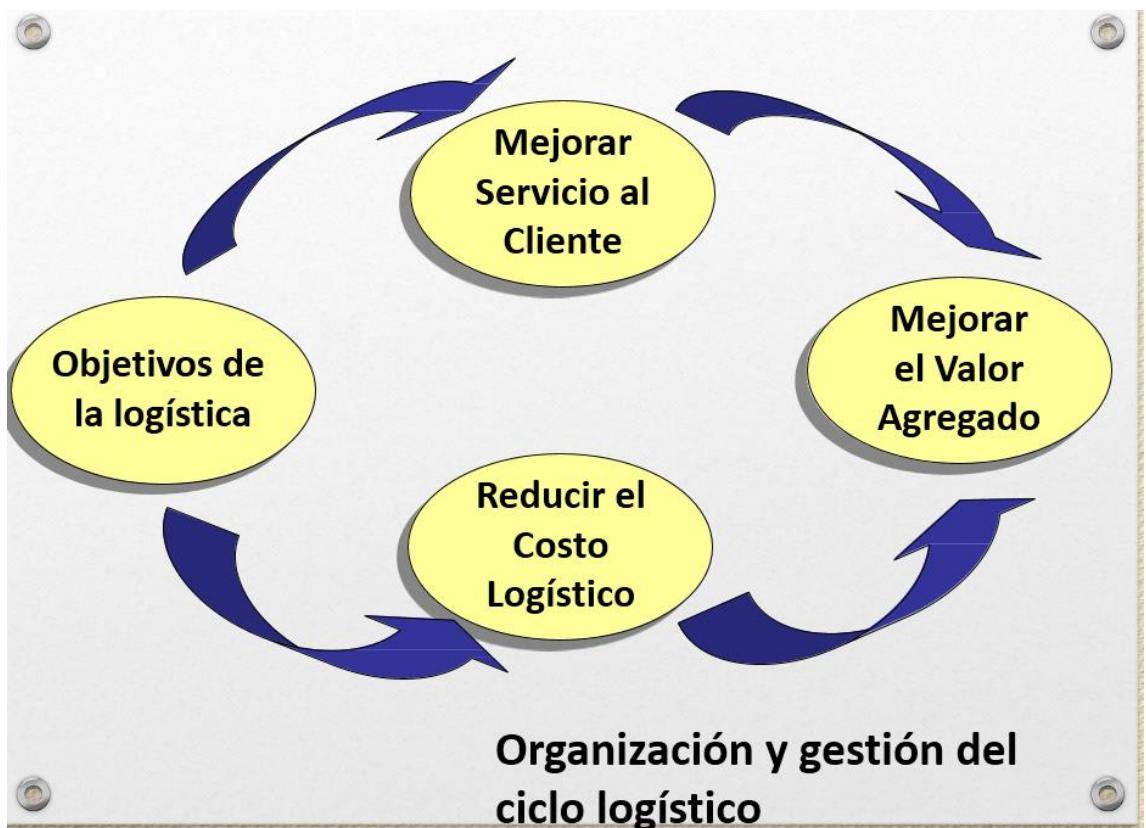
Objetivo de la Gestión Logística:

Planificar, organizar, controlar y realizar el mando del **flujo logístico** que permite la solución eficiente del problema logístico en el marco de la red logística.

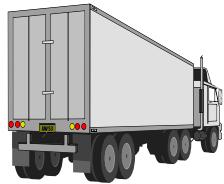
Flujo Logístico = Flujo material+Flujo de información+Flujo de dinero+Flujo de energía

Primera conclusión de la Definición de Logística:

- Se trata no solo del Flujo material, sino también del Informativo, Financiero y de Retorno Gestionados a un mismo tiempo



Actividades Logísticas



✉ Transporte/Distribución

✉ Servicio al Cliente



✉ Planificación y Control de Inventarios



✉ Preparación de Pedidos



✉ Almacenaje

✉ Manipulación de materiales

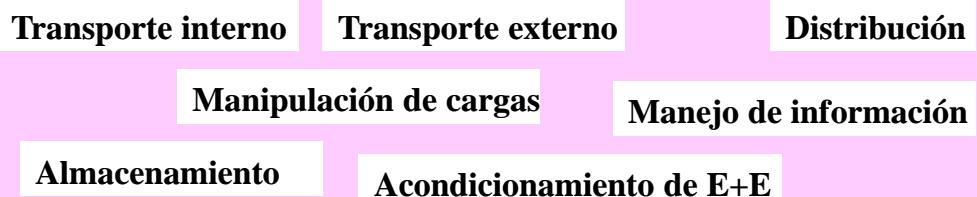


✉ Envases y Embalajes

✉ Gestión de Información

Etapas evolutivas de la Integración Logística

I. Iniciación en disciplinas aisladas



II. Funciones no integradas



III. Integración de la Logística Interna



IV. Integración Total



La logística integral como respuesta a las nuevas exigencias

Elevar la efectividad de la gestión empresarial

Mayor competitividad

Conjugar

- Maximización de la rentabilidad y liquidez
- Capacidad de adaptación / Flexibilidad del sistema

- Elevación del nivel de servicio al cliente (Producto correcto + Cantidad + Calidad + Plazos de entrega + Momento + Lugar + Costo)
- Reducción de los costos logísticos totales

- Reducción del Tiempo del Ciclo Pedido - Entrega
- Mayor rapidez de respuesta ante las necesidades de los clientes (renovación y diferenciación de productos y su introducción inmediata)
- Disminución de los inventarios en la cadena logística

- Garantizar la integración Proveedores - Clientes

- Incorporar nuevas cuotas de valor añadido (del valor añadido incorporado al producto la logística puede controlar entre 25 - 30 %)

13 síntomas de la necesidad de transformar la gestión de las empresas e instituciones bajo el concepto de cooperar como cadena de suministro (Acevedo Suárez, 2015)

1. Cadena de impagos
2. Baja eficiencia del proceso inversionista
3. Exceso de inventarios (~20% PIB)
4. Deterioro del capital de trabajo
5. Baja disponibilidad de productos y servicios en el Mercado
6. Insatisfacciones de los clientes finales
7. Baja dinámica de crecimiento de la eficiencia, la productividad y la competitividad
8. Problemas de contratación
9. Exceso de personal y deficiencias en su desempeño
10. Insuficiente utilización de las capacidades
11. Decisiones sin análisis de factibilidad
12. Planes y programas no fundamentados
13. Mercado informal “alarga” la cadena al final

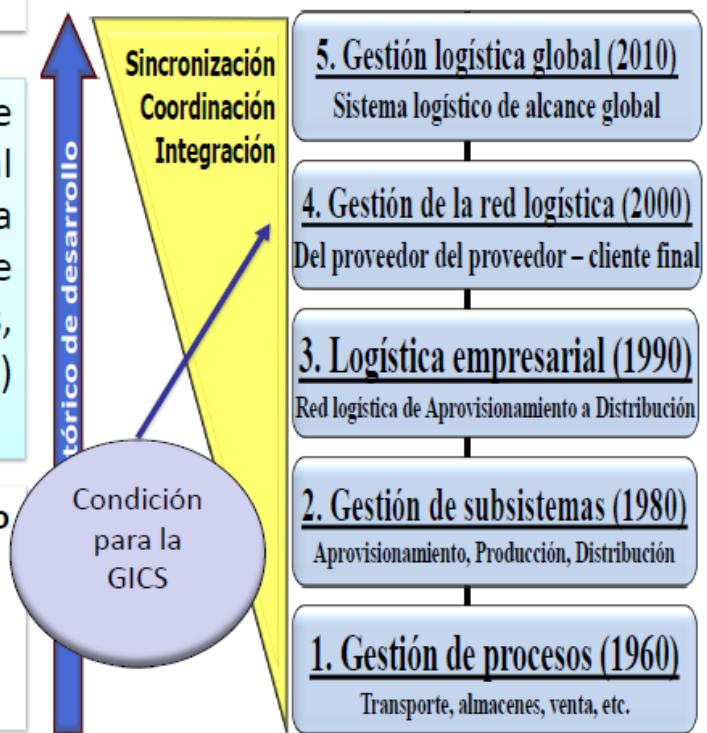
¿Cuál es la situación actual de la logística en la Economía Cubana?

La logística que predomina hoy es en la primera etapa

El modelo de Perfeccionamiento Empresarial (Decreto 281) apunta hacia la segunda etapa, pero no existe capacidad (en empresas, universidades y consultoras) para su despliegue.

La logística constituye hoy un “cuello de botella” en el desempeño competitivo y eficiente de las empresas e instituciones
(Lineamiento 15)

¿En qué etapa de integración de la logística estamos?





*República de Cuba
Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros
Secretaría*

La organización del sistema logístico a implantar en la empresa. Artículo 227:

Las empresas que aplican el Sistema de Dirección y Gestión deberán diseñar e implantar un sistema logístico que permita obtener el producto, en el tiempo oportuno, en el sitio apropiado, y al menor costo posible.

Artículo 228: El sistema logístico a implantar en la empresa deberá garantizar la adquisición, el movimiento, el almacenamiento de productos y el control de inventarios, así como todo el flujo de información asociado a estas actividades, de forma tal que la rentabilidad presente y futura de la empresa sea maximizada en términos de costos y efectividad.

Artículo 229: Como norma en las empresas la logística no es concebida como una función, sino como un proceso o conjunto de procesos que garantizan actividades como:

Servicio al cliente.

Transporte.

Gestión de Inventarios.

Procesamiento de pedidos.

Artículo 230: La implantación de un sistema logístico en las empresas garantiza entre otros aspectos:

Evitar la escasez de los productos.

Reducir al mínimo el costo del transporte.

Obtener un bien en un tiempo mínimo o almacenaje de bienes (en mínimo de tiempo y cantidad).

Reducción al mínimo las existencias de producciones.

Artículo 231: Al diseñar el sistema logístico a implantar en la empresa, se le prestará especial atención al diseño de la distribución; es decir diseñar la red del transporte y situar los almacenes dimensionados para gestionar la demanda mínima, media o máxima de artículos que se producen

o comercializan por las empresas.

La relación existente entre capacidad de transporte y de almacenes, es un elemento vital para el diseño del sistema logístico a implantar en la empresa. Cuando la capacidad de transporte excede su almacenaje, el almacenaje es útil para igualar la cantidad de transporte por unidad de hora con el objetivo de reducir picos de carga en el sistema del transporte.

Las empresas que aplican el sistema para diseñar e implantar el sistema logístico pueden asumir las siguientes alternativas:

- Solicitar asesoría externa en universidades y consultorías del país.
- Crear un equipo de trabajo que se encargue del diseño e implantación del sistema logístico de la empresa.
- La combinación de las dos formas anteriormente expuestas.

XII. POLÍTICA PARA EL COMERCIO

LINEAMIENTOS

244.

Continuar la reestructuración del comercio mayorista y minorista, en función de las condiciones en que operará la economía.

248. Continuar perfeccionando el sistema de abastecimiento del país, aumentando la participación de los productores nacionales. Definir las **formas de gestión mayorista** que den respuesta a todos los actores de la economía de acuerdo con las posibilidades del país.

249. Se desarrollarán mercados de aprovisionamiento que vendan a precios mayoristas y brinden los servicios de alquiler de medios y equipos, sin subsidio, al sistema empresarial, al presupuestado y a las formas de gestión no estatal.

250. Ejercer un efectivo control sobre la gestión de compras y de inventarios, para minimizar la inmovilización de recursos y las pérdidas en la economía.

251. Trabajar para desarrollar un **plan logístico nacional** que garantice la gestión integrada de las cadenas de suministro existentes en el país.



ELEMENTOS DEL PLAN LOGÍSTICO NACIONAL



¿Cómo nos ven
desde afuera?

Ranking de países seleccionados por encuestas referidas a los indicadores de desarrollo de las cadenas productivas y la logística

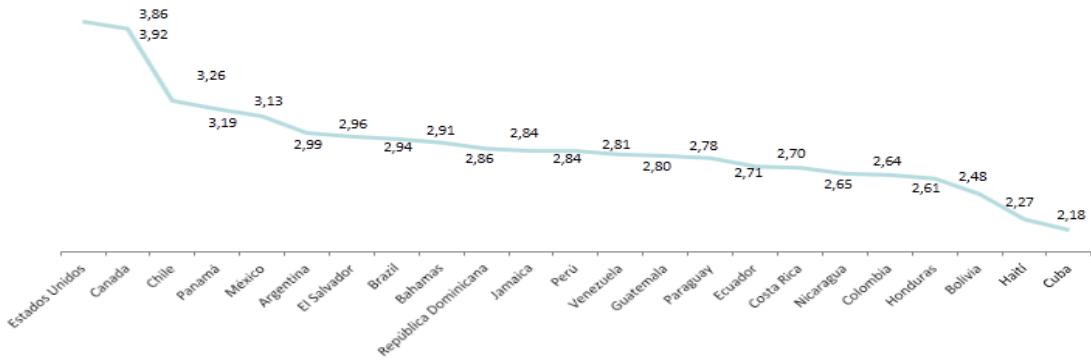
País	Ranking de competitividad (1)	Ranking Polos de desarrollo(1)	Ranking cadena valor (1)	Ranking por desempeño logístico (2)
Suiza	1	9	3	16
Alemania	6	8	1	4
China	29	23	49	26
Vietnam	75	36	114	53
Brasil	48	28	56	45
Colombia	69	60	68	64
Argentina	94	93	92	49
Cuba	No evaluado			144
Muestra	144			155

Fuentes:

(1)WEF. The Global Competitiveness Report 2012–2013. Suiza, 2012.

(2)The World Bank The Logistics Performance Index, 2012. El IDL incluye: (1) Eficiencia de los procesos de frontera,(2) calidad de infraestructura de comercio y transporte, (3) embarques competitivos, (4) competencia y calidad de los servicios logísticos, y (5) trazabilidad

En 2014 Cuba ocupaba el lugar 156 entre 161 países evaluados



En 2016 mejoramos al lugar 134 entre 163 países con 2.35 puntos de 5 posibles Burundi ocupa el lugar 110 y Mongolia el 111.

Comprobación de conocimientos:

Marque con V o F según entienda:

	Logística es el conjunto de todas las actividades relacionadas con el flujo material desde el punto de proveedor hasta el punto de consumidor, contempla además de las actividades materiales aquellas mediante las que se planifica, organiza, regula y controla dicho flujo material de forma eficiente entendiéndose por eficiente llegar al punto consumidor con la cantidad y calidad requerida en el momento y lugar demandado con el menor costo posible.
	Cadena de Suministro es cuando un Área, Departamento, Gerencia, de una empresa productiva o comercializadora planifica suministros solamente.
	La Logística no es la acción del colectivo laboral dirigida a garantizar las actividades de diseño y dirección de los flujos materiales, informativo y financiero desde su fuente de origen hasta sus destinos finales que deben ejecutarse de forma racional y coordinada con el objetivo de proveer al cliente los productos y servicios en la cantidad, calidad, plazos y lugar demandados con elevada competitividad y garantizando la preservación del medio ambiente.
	Objetivo de la Gestión Logística es cuando planifica, organiza, controla y realiza el mando del flujo logístico que permite la solución eficiente del problema logístico en el marco de la red logística.
	Las empresas que aplican el sistema para diseñar e implantar el sistema logístico pueden asumir las siguientes alternativas:
	Solicitar asesoría externa en universidades y consultorías del país.
	Crear un equipo de trabajo que se encargue del diseño e implantación del sistema logístico de la empresa.
	La combinación de las dos formas anteriormente expuestas.
	Cómo se cataloga a nuestro sistema según los canones de desarrollo de las cadenas productivas y la logística:
	Un país con mucha experiencia en la logística.
	Un país que no se evalúa por su poco desarrollo en esta área.

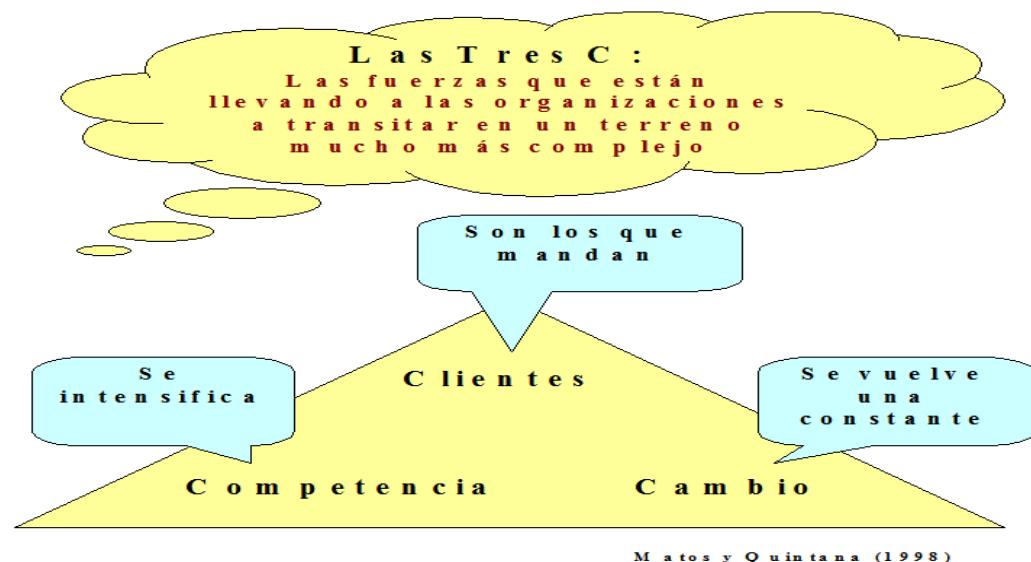
Tema 2:

Problema logístico. Sistema logístico. Subsistemas logísticos

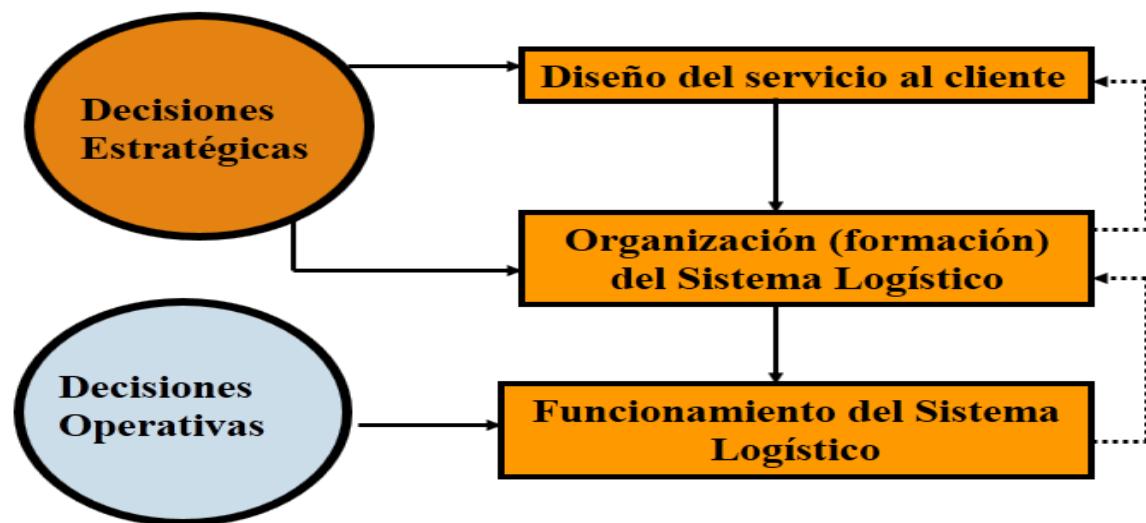
Problema logístico

Consiste en diseñar y operar una red de procesos que garanticen un nivel competitivo de servicio a los clientes con el mínimo costo posible.

Asegurar los recursos, condiciones y capacidades requeridos en tiempo, surtido, cantidad, calidad, lugar, costo e información en cada proceso de la red logística que permita su desempeño eficiente y coordinado para satisfacer el nivel de servicio demandado por el cliente satisfaciendo las exigencias sociales y ambientales.



MOMENTOS DE LOS SISTEMAS LOGÍSTICOS



SUBSISTEMAS DEL SISTEMA LOGÍSTICO

- ✓ Aprovisionamiento
- ✓ Transformación
- ✓ Distribución física
- ✓ Reutilización

¿En cuáles de ellos está presente el almacenamiento, la manipulación y el transporte?

El producto final sufre el proceso de almacenamiento:

desde el momento que era simple materia prima

hasta en cada uno de sus componentes y transformaciones

Finalmente en varias ocasiones, cuando ya se ha convertido en el producto definitivo.

Comprobación de conocimientos:

Marque con una X los subsistemas del sistema logístico y enlace en cuáles se pone de manifiesto el almacenamiento, la manipulación y el transporte:

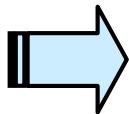
Aprovisionamiento		almacenamiento	
Transformación		la manipulación	
Distribución física		el transporte	
Reutilización			



Tema 3: Gestión logística. Flujos logísticos.

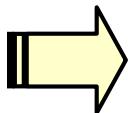
Definiciones más aceptadas de Gestión Logística

*Council of
Logistics
Management
(CLM) de
EE.UU.*



Es el proceso de planificación, implementación y control del flujo y almacenamiento eficiente y económico de la materia prima, productos semielaborados y productos acabados, así como de la información asociada.

*European
Logistics
Association
(ELA)*



Es la organización, planificación, control y ejecución del flujo de materiales, desde el desarrollo y aprovisionamiento, pasando a través de la producción y hasta la distribución al cliente final, persiguiendo el objetivo de satisfacer los requerimientos del mercado al mínimo costo y con la mínima inversión de capital.

Elementos característicos en ambas definiciones



Un conjunto de actividades de gestión:



- Planificación.
- Implementación.
- Control.
- Organización.



Una determinación del ámbito de estos flujos realizada desde la óptica del proceso:



- Aprovisionamiento.
- Producción.
- Distribución.



Una determinación del ámbito de estos flujos realizada desde la óptica del material:



- Materias primas.
- Semielaborados.
- Producto terminado.



Unos objetivos claros y decisivos:



Satisfacer los requerimientos del cliente al mínimo costo y con la mínima inversión de capital

Misión de la LOGÍSTICA

Garantizar la disponibilidad de:

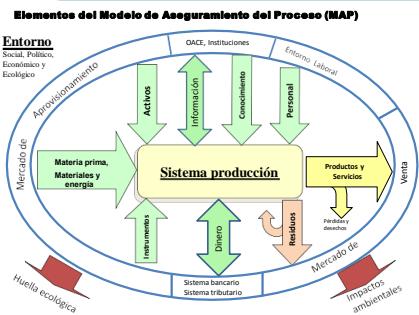
- ✉ El producto o servicio requerido
- ✉ En la cantidad y calidad especificadas
- ✉ En el momento oportuno
- ✉ En el lugar debido
- ✉ Con los costos adecuados
- ✉ Para el cliente indicado

Principal problema en la Logística nacional:

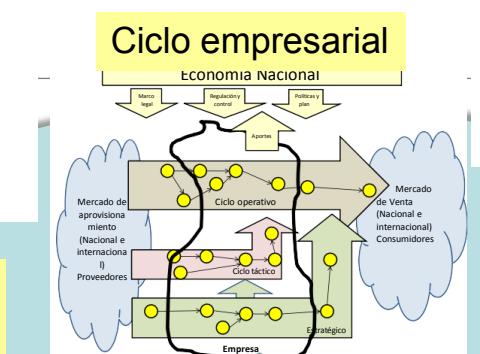
No muchos comprenden qué significa
Logística

Modelo de empresa

Modelo de Aseguramiento de los Procesos



Dinámica del movimiento de los recursos y productos



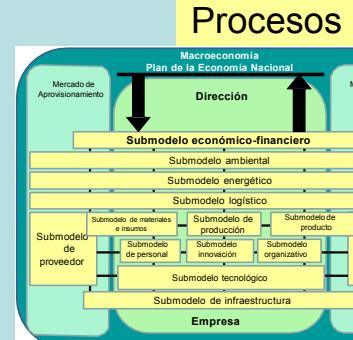
Perspectivas de actuación en la empresa



La empresa estatal socialista cubana



Estructura
Reglamento interno
Manual de funcionamiento



Contenido del funcionamiento de la empresa

Entorno económico, social, legal, ambiental y político

Se introducen dos términos claves para comprender a la Logística: Flujos y Gestión

Objetivo de la Gestión Logística

Planificar, organizar, controlar y realizar el mando del flujo logístico que permita la solución eficiente del problema logístico en el marco de la red logística.

Flujo Logístico = Flujo material + Flujo de información + Flujo de dinero + Flujo de energía

Flujo: Camino que siguen las cosas desde el inicio de su movimiento hasta el destino final

FLUJO en Logística: Movimiento de materiales, personas, vehículos, servicios e información en una Cadena de Abastecimiento. Al ser considerada en un principio sobre todo en términos de existencias, la logística razona más en términos de flujos: flujo de planificación y de programa de las tareas, programa y circulación de las actividades, objetos y documentos necesarios para la cadena logística.

GLOSARIO DE TÉRMINOS LOGÍSTICOS. Asociación Latinoamericana de Logística y Asociación Latinoamericana de Integración ALADI

El concepto de "Flujo" se relaciona con el concepto de "Alineación de procesos"

Los procesos pueden tener formas independientes de operar o ser ejecutados por entidades diferentes, pero deben ser concebidos y ejecutados, de manera alineada, fluida, para una eficiencia global de una cadena.

Recuérdese que la definición de Logística se refiere a la Gestión de los Flujos materiales, informativos y económico – financieros, por tanto, la Logística trata acerca de la Planificación, Organización, Ejecución, Control y Mejora de esos Flujos. Ello se adapta también a la Gestión de las Cadenas de Suministro.

Logística no es solo Ejecutar procesos aislados como Transporte, Almacenamiento, etc., sino Planificar, Organizar, Ejecutar, Controlar y Mejorar flujos, subsistemas y sistemas

Cuando un Área, Departamento, Gerencia, de una empresa productiva o comercializadora o un Operador logístico, solo Planifica Suministros, o Coordina y Ejecuta el Transporte, o Contrata el Seguro, o maneja los recursos financieros de manera aislada...

Estará planificando, o ejecutando uno o varios procesos de la logística de la empresa, Estará participando en la Logística.

Pero no estará gestionando esos procesos ni estará gestionando a la cadena logística

NO ESTÁ HACIENDO LOGÍSTICA

¿En que áreas se desarrolla la Logística?

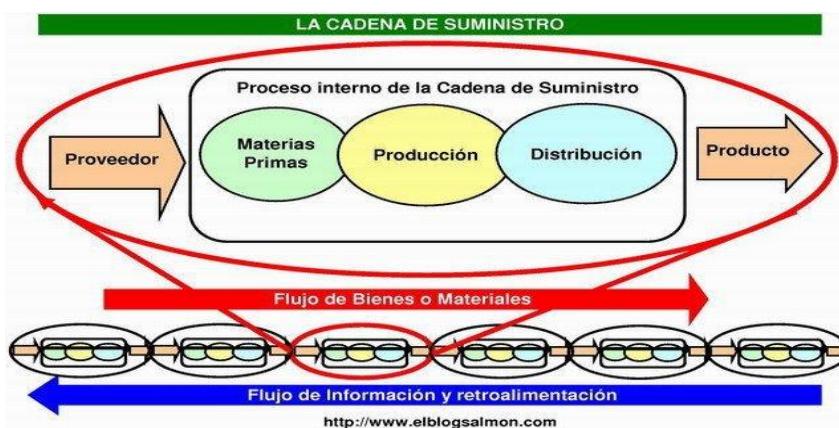
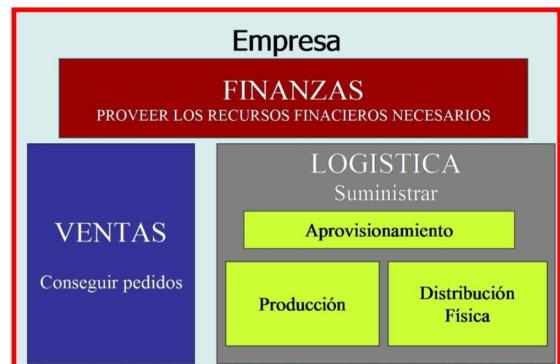
El Flujo Material y los flujos Informativo, Financiero y de Retorno se desarrollan en tres fases, procesos o

Funciones básicas:

- Aprovisionamiento

- Producción

- Distribución



Comprobación de conocimientos:

Enlace:

Gestión logística

Movimiento de materiales, personas, vehículos, servicios e información en una Cadena de Abastecimiento. Al ser considerada en un principio sobre todo en términos de existencias, la logística razona más en términos de flujos: flujo de planificación y de programa de las tareas, programa y circulación de las actividades, objetos y documentos necesarios para la cadena logística.

Flujo en Logística

Es la organización, planificación, control y ejecución del flujo de materiales, desde el desarrollo y aprovisionamiento, pasando a través de la producción y hasta la distribución al cliente final, persiguiendo el objetivo de satisfacer los requerimientos del mercado al mínimo costo y con la mínima inversión de capital

Objetivo de la Gestión Logística

Planificar, organizar, controlar y realizar el mando del flujo logístico que permita la solución eficiente del problema logístico en el marco de la red logística.

Producto

Acto o conjunto de actos mediante el cual se logra que un producto grupo de productos satisfaga las necesidades y deseos del cliente

Servicio

El producto tangible, producto físico o servicio en sí

Tema 4:

Cadena de Suministros. Estudio de casos

Gestión de Cadenas de Suministro:

Conjunto de enfoques, métodos y acciones empleados en bien común y de conjunto, para lograr la integración eficiente de las empresas que participan en una Cadena de Suministro de modo que permitan tomar decisiones estratégicas para la Gestión y Ejecución de las decisiones operativas de la Logística que interrelaciona a dichas entidades, en aras de cumplir con la Misión de la Logística y satisfacer los Niveles de servicio requeridos. En otras palabras, Planificar, Organizar, Ejecutar, Controlar y Mejorar, de conjunto, la actividad logística de las empresas integradas en una Cadena de Suministros.

Una empresa puede, de manera independiente, ejecutar sus actividades logísticas y Transportar y Almacenar sus mercancías



Si además, planifica, organiza, ejecuta, controla y mejora los flujos y procesos de su producto de forma operativa, estará haciendo su Logística



Cuando para ello, establece relaciones de integración entre proveedores, productores, distribuidores, minoristas y clientes, estará creando una Cadena de Suministros



Y si en bien común gestionan esa red de entidades para de conjunto aplicar métodos, enfoques y trazar sus estrategias logísticas, estarán Gestionando la Cadena de Suministro



En Logística se toman decisiones operativas



En Cadenas de suministro, se toman decisiones estratégicas conjuntas para gestionar y ejecutar las decisiones operativas comunes



¿Cuáles empresas se unen en las Cadenas de Suministro?

Se trata de integrar, según sea el caso, a las empresas siguientes:

- Proveedores
- Fabricantes o Comercializadores
- Centros de Distribución y Operadores y Plataformas Logísticas
- Almacenes y Depósitos Mayoristas
- Tiendas y Negocios Minoristas
- Clientes

Es decir, todas las empresas que participan en el Aprovisionamiento, la Producción, Distribución, Manipulación, Almacenaje y Comercialización y Venta

A qué se llama Gestión de las Cadenas de Suministro.

Conjunto de enfoques, métodos y acciones empleados en bien común y de conjunto, para lograr la integración eficiente de las empresas que participan en una Cadena de Suministro de modo que permitan tomar decisiones estratégicas para la Gestión y Ejecución de las decisiones operativas de la Logística que interrelaciona a dichas entidades, en aras de cumplir con la Misión de la Logística y satisfacer los Niveles de servicio requeridos.

En otras palabras, Planificar, Organizar, Ejecutar, Controlar y Mejorar, de conjunto, la actividad logística de las empresas integradas en una Cadena de Suministros.

La inmensa mayoría no logra comprender la diferencia entre Logística y Gestión de las Cadenas de Suministro. No basta con darle definiciones. No se comprende cómo puede integrarse a tan diferentes entidades. Aplicar el concepto de Cadena de Suministro implica establecer relaciones entre entidades para diseñar y gestionar una Logística común y mutuamente ventajosa, en lugar de que cada una de ellas imponga y ejecute su propia Logística en la fase que le corresponda. Esas relaciones requieren intercambio de información sobre demanda, servicio a clientes, flujos de producción, compras, procesos de negocios y el diseño y desarrollo, en conjunto, de una Logística común Contradicторiamente, en nuestro país, a pesar de que todas las empresas pertenecen al mismo Estado, parece muy distante lograr esta interacción entre entidades, parece más factible en nuestras condiciones emplear a Operadores Logísticos, tercerizando.



Ejemplo:

El Aeropuerto de Miami, las rosas de Colombia y las uvas de Chile.

Las rosas de Colombia o las uvas de Chile, para su venta en Roma, Londres o Madrid, no van directo de esos países a estos destinos, pasan primero por el aeropuerto de Miami, donde se almacenan temporalmente en una terminal de cargas refrigeradas y luego se embarcan a su destino, a donde arriban en menos de 24 horas después de ser recogidas en el campo.

Aerolíneas tan fuertes como Lufthansa, Avianca o Lan Chile, con vuelos directos desde Colombia o Chile a esos destinos no pudieron captar esos tráficos

¿Por qué?

Por no poseer la Logística que se ofrece en el Aeropuerto de Miami, traducida en tres aspectos fundamentales:

- Frecuencia de vuelos*
- Capacidad de las aerolíneas que sirven a ese aeropuerto*
- Eficiencia del servicio*

Al aeropuerto de Miami arriban y parten de él numerosas y fuertes aerolíneas, con capacidad suficiente para ese tráfico, con frecuencias diarias y con una amplia gama de destinos, no solo en las principales ciudades de Europa, sino también, en ciudades pequeñas. Su infraestructura garantiza el manejo de este tipo de mercancías, en las que está especializado, con extraordinaria rapidez. En el aeropuerto cuenta con un Cargo Clearance Center en el que agrupa a todas las agencias federales y con servicios de fumigación, fitosanitarios y cámaras de descompresión. Todos los trámites legales se realizan en el mismo lugar, cuenta con varias pistas y eficientes equipos de manipulación, así como con cerca de un millón de m² de superficie para carga aérea con capacidad para casi 3 millones de toneladas al año. Es un nodo de conexión entre Europa y Latinoamérica.

Su competitividad radica en el desarrollo de su Logística.

Fuente: Revista Logística, Transporte y Almacenaje. Mayo 2001. ISSN 1576-0626. Madrid. España

Se habrá apreciado que se persiguen tres objetivos claves:

- Mostrar las insuficiencias de nuestra Logística.**
- Hacer comprender qué es la Logística y la Gestión de las cadenas de suministro.**
- Llevar a la comprensión del Pensamiento Logístico.**

Comprobación de conocimientos:

Enlace:

Gestión logística

Movimiento de materiales, personas, vehículos, servicios e información en una Cadena de Abastecimiento. Al ser considerada en un principio sobre todo en términos de existencias, la logística razona más en términos de flujos: flujo de planificación y de programa de las tareas, programa y circulación de las actividades, objetos y documentos necesarios para la cadena logística.

Flujo en Logística

Es la organización, planificación, control y ejecución del flujo de materiales, desde el desarrollo y aprovisionamiento, pasando a través de la producción y hasta la distribución al cliente final, persiguiendo el objetivo de satisfacer los requerimientos del mercado al mínimo costo y con la mínima inversión de capital

Objetivo de la Gestión Logística

Planificar, organizar, controlar y realizar el mando del flujo logístico que permita la solución eficiente del problema logístico en el marco de la red logística.

Producto

Acto o conjunto de actos mediante el cual se logra que un producto o grupo de productos satisfaga las necesidades y deseos del cliente.

Servicio

El producto tangible, producto físico o servicio en sí

Tema 5: Almacenes, envases, medios unitarizadores y equipos. Inventarios. El transporte externo como parte del Sistema Logístico en las organizaciones.



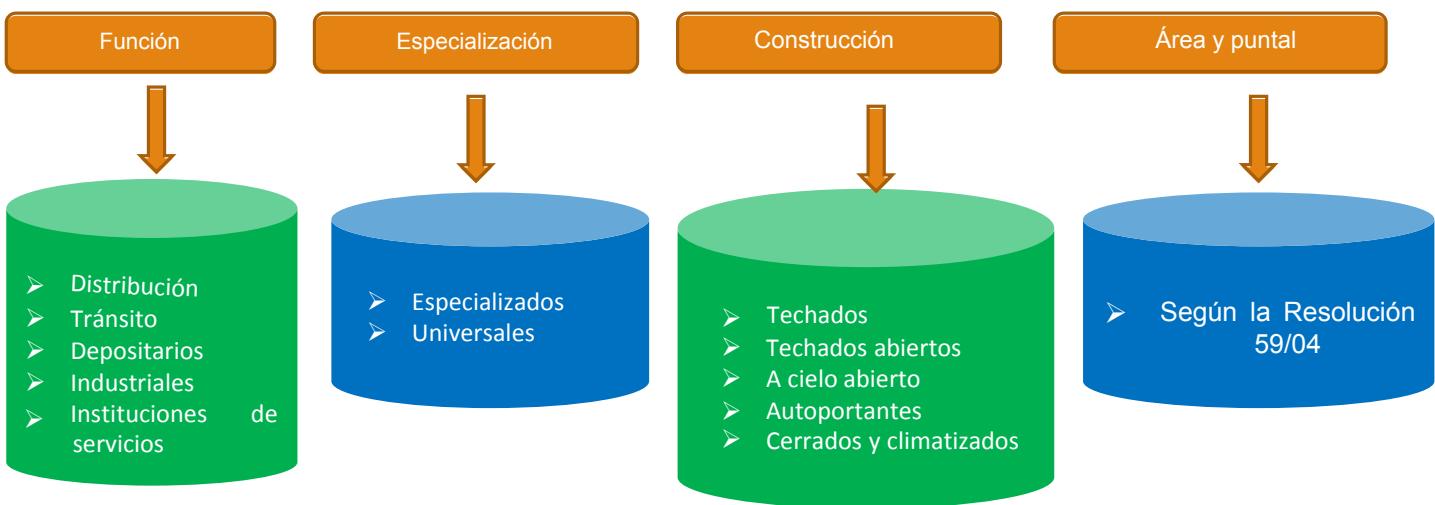
ALMACÉN

Área bien delimitada físicamente, destinada a guardar productos o mercancías, adecuadamente protegidos contra pérdidas o daños a su integridad física. La extracción o depósito de los productos debe estar debidamente autorizada y estos locales deben mantener el más estricto control del movimiento de materiales.

Almacén:

Sistema donde se integran elementos tecnológicos, organizativos, de seguridad y de control combinando recursos humanos y materiales para desarrollar 3 funciones fundamentales: recepción, almacenamiento y despacho, con el objetivo de garantizar condiciones de conservación de los artículos desde que se reciben del proveedor hasta que se entregan al cliente.

Clasificación de los almacenes



Papel que desempeñan en la economía y las organizaciones

De tránsito: Se destinan al almacenamiento temporal de los productos. Están asociados a los puertos, a la carga por camiones o ferrocarriles, etc. Incluye almacenes que se habilitan para la construcción de obras civiles.

De entidades productivas o de servicios: Almacenes destinados a las materias primas, productos en proceso y terminados, para el mantenimiento, de desperdicios, pañoles y otros.

De circulación: Asociados a entidades distribuidoras.

De reserva o depositarios: Son los destinados al almacenamiento de materiales por períodos largos de tiempo.

Techados. Son los que tiene techo, pero su espacio interior está delimitado por cierre erimetral. Son recomendables para productos que disminuyen su valor a causa de precipitaciones pero resisten cambios de temperatura y humedad ambiental.

Techados abiertos. Aquellos cuyo espacio interior está delimitado fundamentalmente por el perímetro de su piso terminado, sin cierre perimetral o con cierre perimetral parcial.

A cielo abierto. Es sin techo, delimitado perimetralmente por una cerca. Son apropiados para almacenar productos que a la intemperie no reducen su valor, pueden resistir precipitaciones, cambios de temperatura y de humedad ambiental e impurezas del aire.

Inflables. Su estructura es fabricada de recubrimiento elástico mantenido por una presión interna.

Autoportantes. En estos la propia estantería sirve como estructura sostén del almacén, o sea, sirve de columnas.

Características constructivas

Grado de mecanización de las operaciones

Manual. La operaciones de almacenamiento se realizan a mano con ayuda de mecanismos propulsados por la fuerza del hombre.

Mecanizados. En ellos, entre el 50 % y el 85 % aproximadamente de las operaciones están mecanizadas.

Automatizados. Más de la mitad de las operaciones están automatizadas

Régimen de posesión

Almacén propio. Usualmente empleado por fabricantes y organizaciones de servicio que funcionan de forma constante y que no requieren tecnologías especiales.

Alquiler del espacio. Usualmente empleado por empresas que no tienen una demanda fija y logran así reducciones sensibles en los costos fijos del almacenaje.

EQUIPOS DE MANIPULACIÓN E IZAJE. CLASIFICACIÓN:

- Carros industriales
- Sin dispositivo de elevación
- Con dispositivo de elevación
- Grúas y polipastos - Transportadores

MEDIOS DE MANIPULACIÓN:

Escaleras, carretillas
Equipos de manipulación e izaje

CARROS INDUSTRIALES

Sin dispositivo de elevación

- Traspaletas
- Vagonetas y carretillas (manuales o autopropulsadas)
- Tractores, carretas

- Carros de línea (manuales o energizados)
- Otros

Traspaletas



Carretillas eléctricas



Montacargas de Tracción

Equipos de manipulación e izaje. Clasificación **CARROS INDUSTRIALES**

Con dispositivo de elevación

- Montacargas

Equipo más versátil utilizado para la manipulación de las cargas.

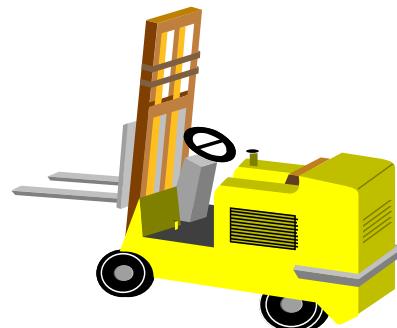
Puede manipular grandes volúmenes de carga en el menor tiempo posible, aumentando la eficiencia.

MONTACARGAS:

PUEDEN SER CLASIFICADOS SEGÚN:

La forma de tomar la carga

- Frontales (contrabalanceado o retráctil)
- Laterales
- Bilaterales
- Trilaterales
- De 4 vías
- Selecciónadores de pedidos
- Combinados



La fuente de energía: de combustión o eléctricos El

tipo de mástil: retráctil, normal o doble y triple o
telescópico

El tipo de rodamiento: neumáticos o ruedas macizas

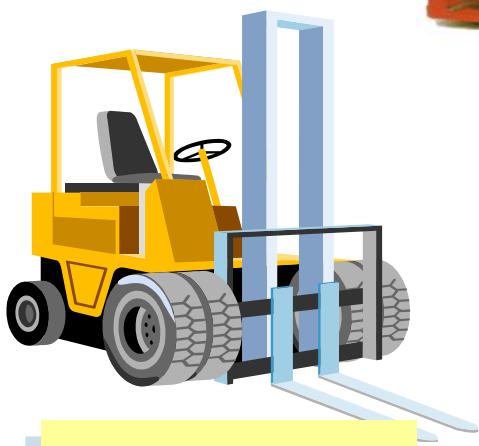
FRONTAL
CONTRABALANCEADO

Back View



FRONTAL
RETRÁCTIL

Back View



TRILATERAL



LATERAL



EMCOMED
EMPRESA COMERCIALIZADORA
Y DISTRIBUIDORA DE MEDICAMENTOS

Comprometidos con la Salud del Pueblo

Montacargas eléctricos

Criterios de empleo:

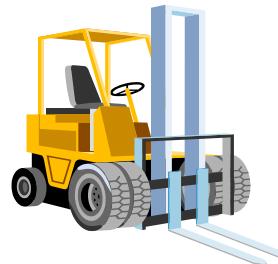
- Almacenes cerrados y poco ventilados.
- Recorrido cortos (menores de 100 m) y paradas frecuentes.
- Se necesita continuidad de funcionamiento.
- Utilización continua del equipo durante un largo período de tiempo.
- Operaciones de manipulación cortas y con cargas menores de 2 toneladas.
- Condiciones ideales de suelo (lisos y pulidos, carentes de pendientes largas o menores de 10 %).



Montacargas de combustión interna

Criterios de empleo:

- Almacenes abiertos o muy ventilados.
- Pisos deficientes y con gran pendiente (mayor de 10 %).
- Recorridos largos (más de 100 m), funcionamiento ininterrumpido e intermitente, ritmos de trabajo rápidos y variables.
- Operaciones a la intemperie.
- No emplear en almacenes de líquidos y gases combustibles o con explosivos.



PRINCIPIOS BÁSICOS QUE RIGEN EL ALMACENAMIENTO:

- Ordenamiento y óptima distribución en planta
- Manipulación segura y eficiente
- Protección del producto contra riesgos potenciales y/o ambientales
- Cuidado y mantenimiento de equipos, medios e instalaciones
- Control de las existencias

Tecnología de almacenamiento

- Procesos de recepción-almacenamiento-despacho
- Medios técnicos de almacenamiento y manipulación
- Formas y métodos de almacenamiento
- Distribución espacial
- Métodos de control
- Documentación
- Seguridad
- Costos

Medios técnicos:

- **Medios de almacenamiento**
 - **Medios unitarizadores**
 - **Estanterías**
- **Medios de manipulación**

Marcas gráficas:

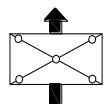
Se manifiestan a través de:

Signos
Símbolos
Letras
Números

Su función principal es proporcionar información sobre el producto envasado

Tipos de marcas gráficas:

Marcas principales
Marcas complementarias
Marcas de manipulación
Marcas de peligrosidad
Marcas de identificación
Marcas informativas



Documentación



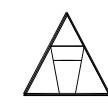
Veneno



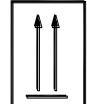
Inflamable



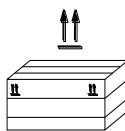
Frágil



No volcar o virar



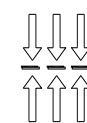
De este lado arriba



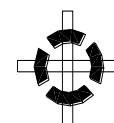
De este lado arriba



Abrir por aquí



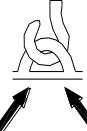
Abrir por aquí



Centro de la carga



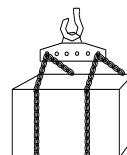
Centro de gravedad



Coger con gancho por aquí



No usar gancho



Coger con barra



Protéjase del calor



Protéjase de la humedad



Protéjase del frío



Manténgase en lugar fresco



TIPOS DE ESTANTERÍAS

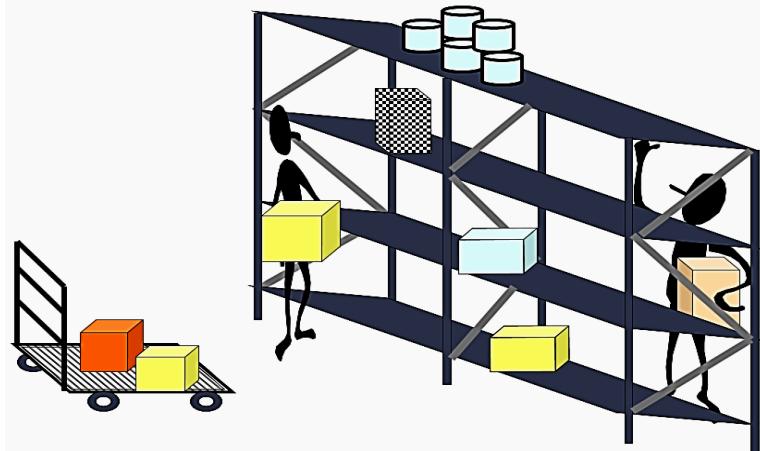
- I. Estanterías para cargas fraccionadas
- II. Estanterías para cargas unitarizadas (P/Paletas)
- III. Estanterías por acumulación
- IV. Estanterías para cargas largas
- V. Estanterías especializadas

Estanterías para cargas fraccionadas.

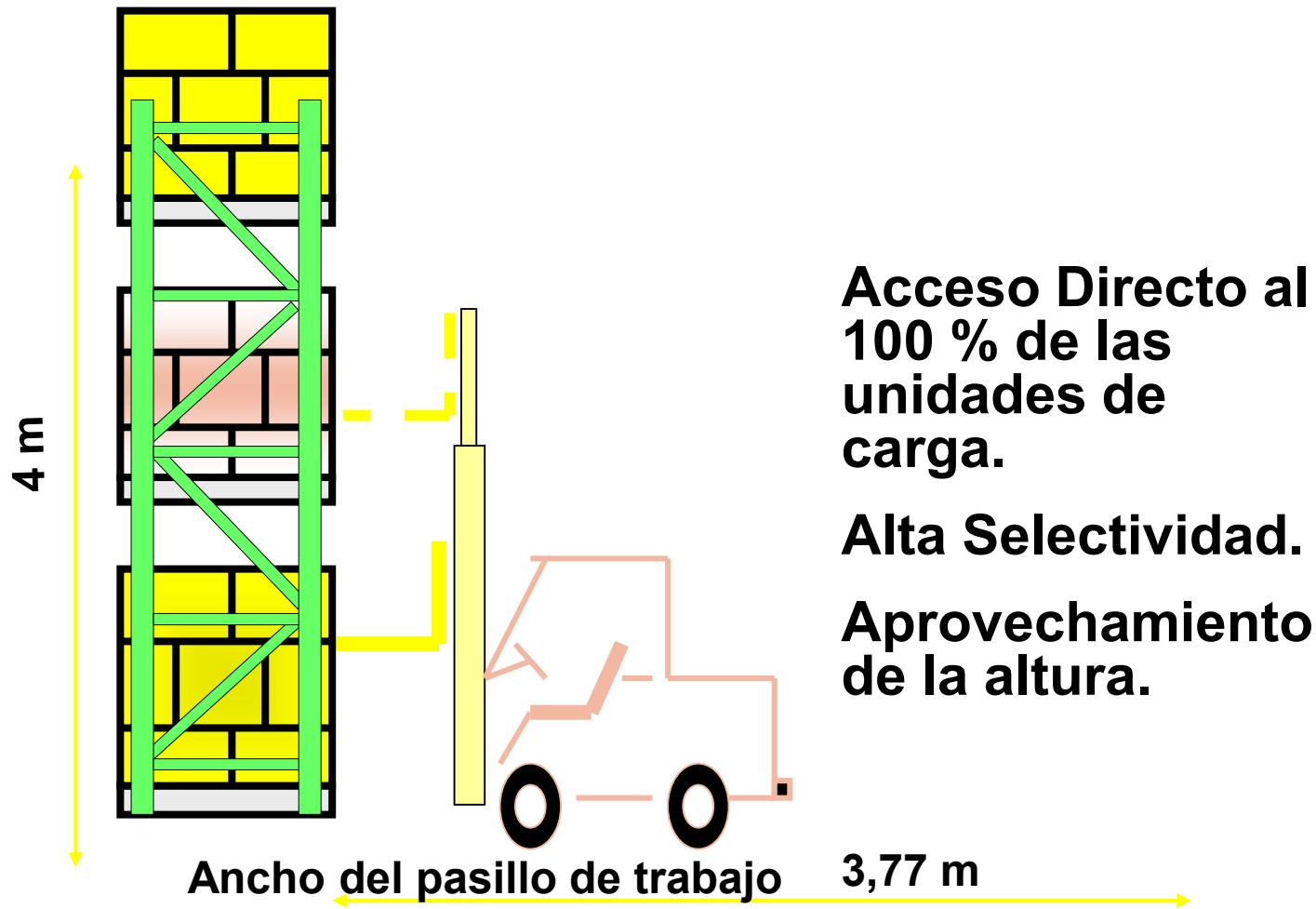
Condicionantes de empleo:

- Inventarios promedios por surtidos muy limitados.
- Productos de pequeñas dimensiones Lotes de entrega pequeños.
- Ubicación y extracción de los productos de forma manual con o sin ayuda de equipos de elevación.
- Traslados hacia y desde las áreas de recepción y entrega puede realizarse mediante carretillas u otro equipo.

Estanterías para cargas fraccionadas



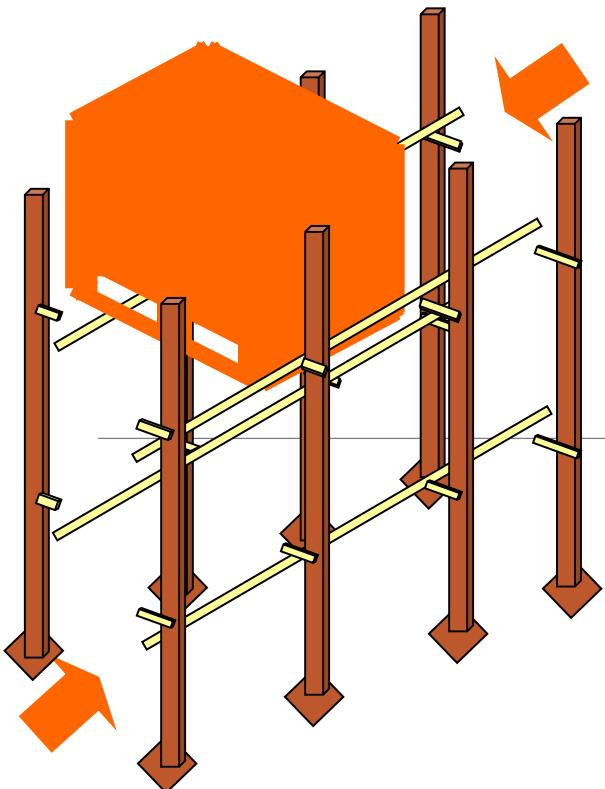
Estanterías para cargas unitarizadas (Estantería convencional para paletas)



Condicionantes de empleo:

Almacenamiento de cargas unitarizadas que no pueden estibarse directamente, debido a:

- Características de envases y embalajes
- Características del producto.
- Inventarios promedios de los productos reducidos, que no permite lograr buen aprovechamiento de la altura disponible



Estantería para cargas unitarizadas

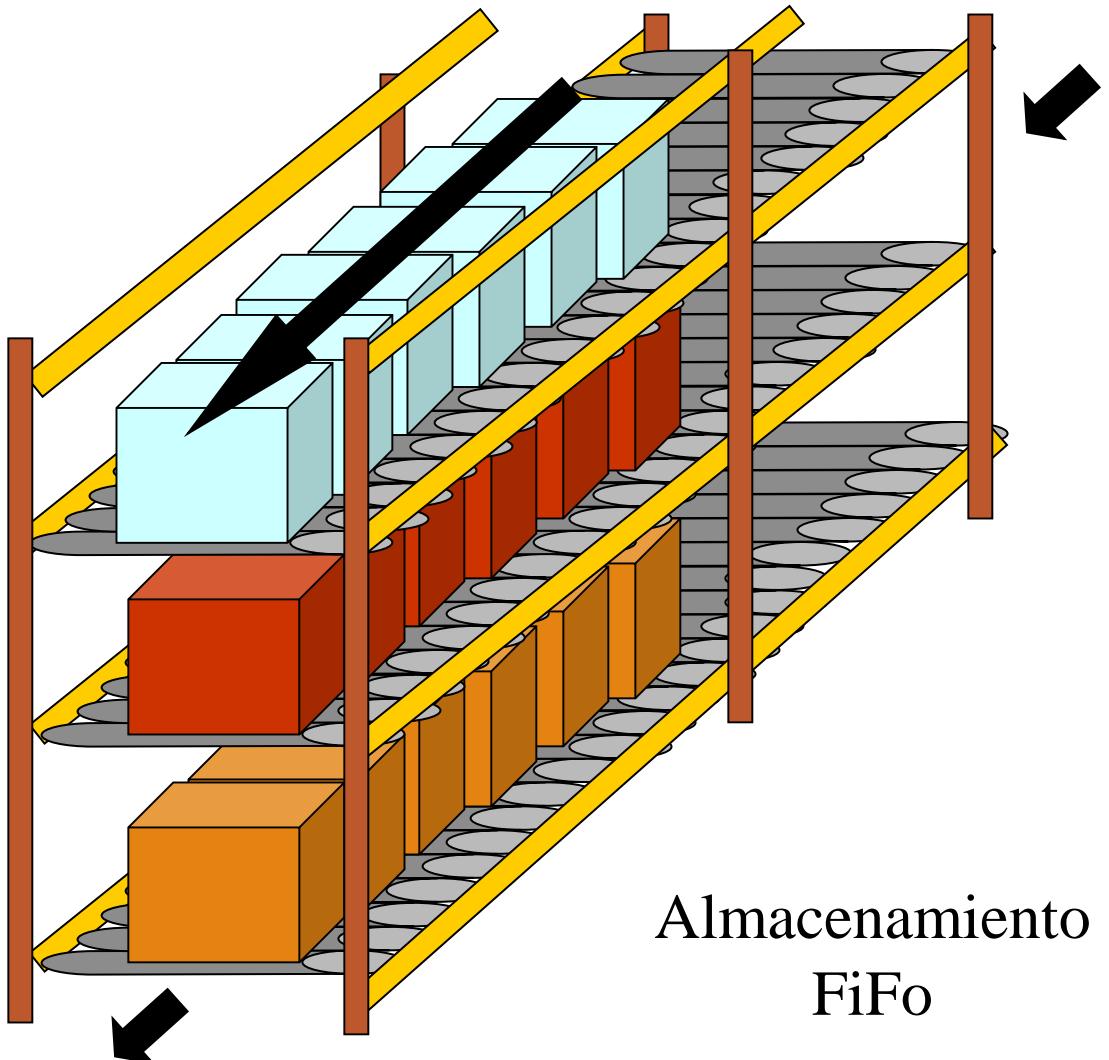
[Estantería de almacenamiento compacto/por acumulación

(drive-in o drive through)]

Estantería por acumulación. Condicionantes de empleo:

- Productos de alta masividad y rotación.
- Logro de un alto aprovechamiento de la capacidad volumétrica de los almacenes.
- Resistencia de las cargas es insuficiente para poder efectuar un almacenamiento en bloque.

Estanterías dinámicas



¿Qué es un envase?

- Algo para guardar,
- Un envoltorio,
- Lo que recubre algo para protegerlo,
- Un recipiente



Un objeto destinado a contener, presentar y proteger un producto o un conjunto de productos durante su manipulación, transportación, almacenamiento, distribución, venta y consumo. De ahí que el envase tiene como objetivo general la preservación de los valores de uso de los bienes materiales desde la producción hasta el consumo.



www.rubafilm.com



La actividad de envase y embalaje:

Se entronca por un lado con la Logística:

Es el enfoque que permite desarrollar de forma óptima el flujo de carga de mercancías y el de la información asociada a éste ya que comunica el producto con los operadores de la cadena.

Relevancia de los envases y embalajes:

Estos contienen y protegen a los productos facilitando el almacenamiento, la conservación, la transportación, la distribución, la comercialización, el conocimiento, la dosificación, la utilización y el deshecho de los mismos

El envase juega un papel decisivo en las ventas:

Es la comunicación del producto con el cliente.

Empaque.- es un caso particular de un envase o embalaje de papel grueso o de material plástico flexible que contiene en forma de paquete a un producto directamente o a varios artículos envasados.

Huacal.- armazón de madera con determinada estructura que sirve para embalar equipos pesados con el objetivo de transportarlos por vía terrestre y/o marítima principalmente.

Envasado, embalado y empacado.- se refiere a los procesos manuales, automáticos o semiautomáticos que permiten colocar los productos o artículos en sus respectivos envases, embalajes o empaques con sus envases primarios o no.

Definiciones:

- Envase primario, envase de venta o unidad de consumo.
- Envase secundario, envase o embalaje colectivo.
- Envase terciario, envase o embalaje de transporte.

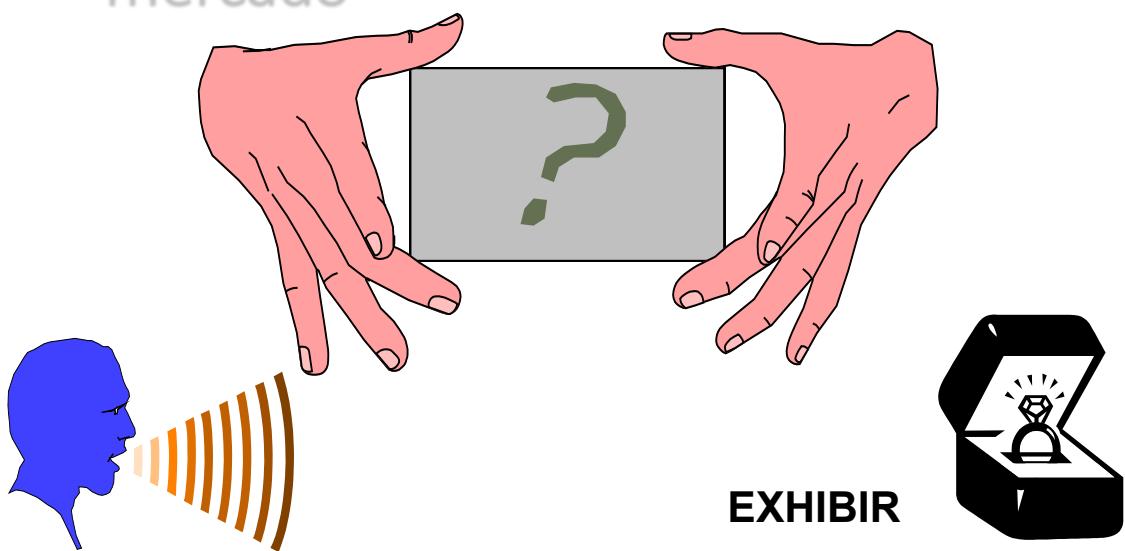
Funciones logísticas del envase:

- Contener,
- Proteger,
- Preservar,
- Optimizar espacio,
- Facilitar la manipulación, almacenamiento y transportación.

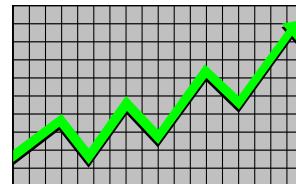
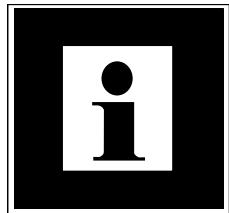
Funciones y requisitos de los envases y embalajes:

1. Facilitar las operaciones de almacenamiento, manipulación, transportación y distribución.
2. **Brindar la información imprescindible sobre el producto y su consumo.**
3. Contribuir a dosificar adecuadamente el producto según las necesidades del consumidor.
4. Contener y proteger al producto de los riesgos físicos, químicos y biológicos a que pueden estar sometidos los envases en las cadenas de distribución (función técnica o "bunker").
5. Ser de fácil apertura y cierre durante toda la vida del producto.
6. Hacer evidente la condición inicial de inviolabilidad que demuestre que el producto no ha sido adulterado ("pilfer-proof").
7. Estar a "prueba de niños" ("child-proof") si contuvieran productos peligrosos para ellos.
8. Ser de fácil llenado, uso y desecho.
9. No constituir una amenaza para con el entorno cumpliendo con el requisito de las "3 R" (reutilizable, reciclable y Cumplir con los requisitos legales y/o sanitarios.).
10. Ser de dimensiones compatibles con la de los pallets a utilizar (800x1200 = general, 1000x1200 = normalizado y 1800x1200 = de intercambio portuario).

El envase debe cumplir funciones de mercado



COMUNICAR



VENDER

INFORMAR

MEDIOS UNITIZADORES:

Medio diseñado con el propósito de agrupar cargas similares o no, considerándolos de esta forma como un todo único en los procesos de transporte y almacenamiento, adaptados para la mecanización de las operaciones de carga y descarga, y para la formación de estibas.

VENTAJAS DE SU USO

- La agilización de los procesos de transportación carga y descarga de los productos.
- La humanización del trabajo de manipulación de las cargas.
- La ampliación del aprovechamiento de las capacidades de transporte y almacenaje.
- La reducción de los gastos por pérdidas y averías de los productos.

Tipos de medios unitarizadores (MU)



Paletas para cargas largas



Gavetas para cargas fraccionadas



Otros medios unitarizadores (MU)



Paleta plana



Paleta caja y media paleta caja



PALETA DE INTERCAMBIO
La más utilizada en la economía interna

Dimensiones:

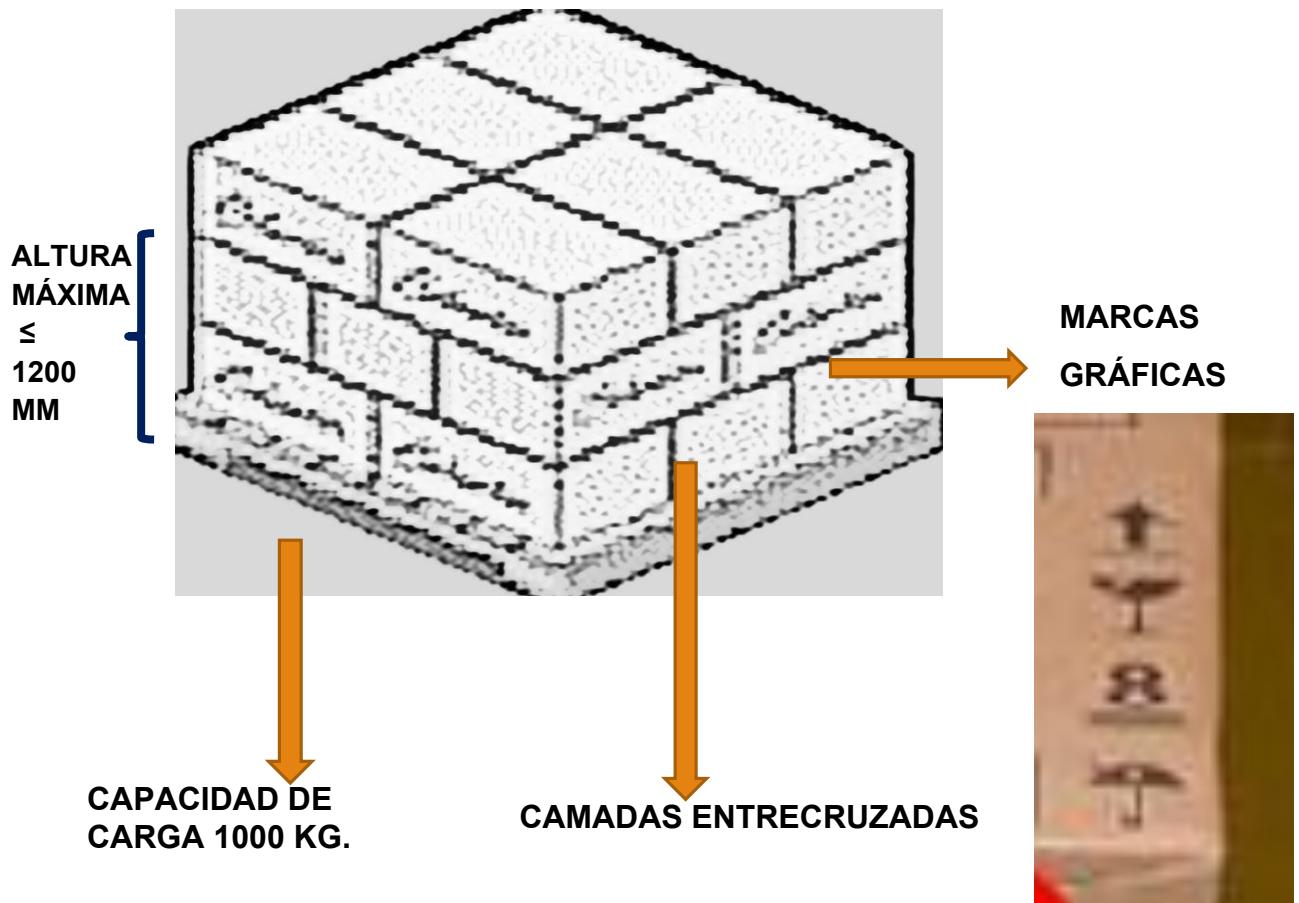
1200x1000x141mm

Capacidad dinámica: 1000Kg

Capacidad estática: 4000Kg

¿Esquema de carga?

Es el dibujo, plano o ilustración que muestra la formación adecuada de colocación de los bultos que forman una carga unitarizada.



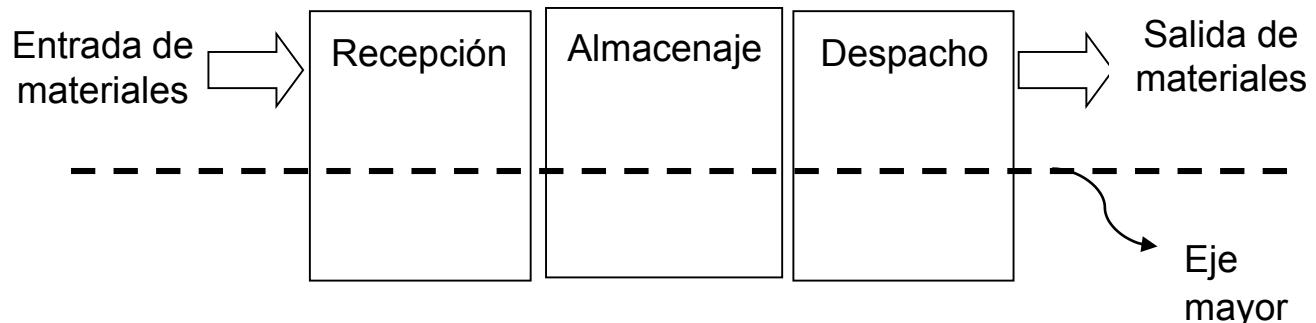
Flujo de materiales

Dentro del estudio de la distribución espacial del almacén, el **flujo o trayectoria** seguir por los materiales dentro del almacén, reviste una importancia especial.

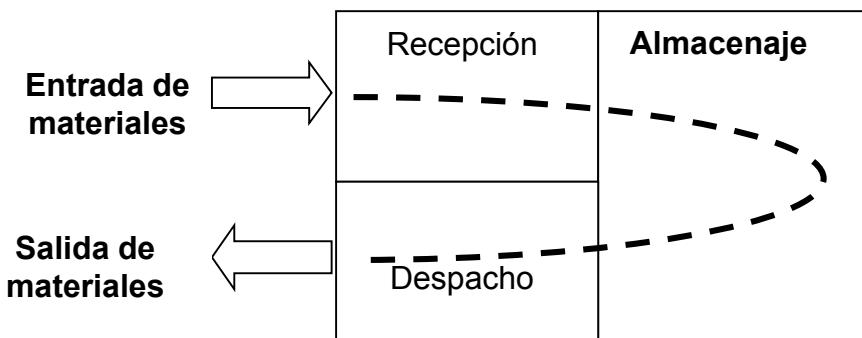
El flujo depende de:

- La masividad de los productos
- La rotación de las cargas
- Las vías externas de acceso al almacén

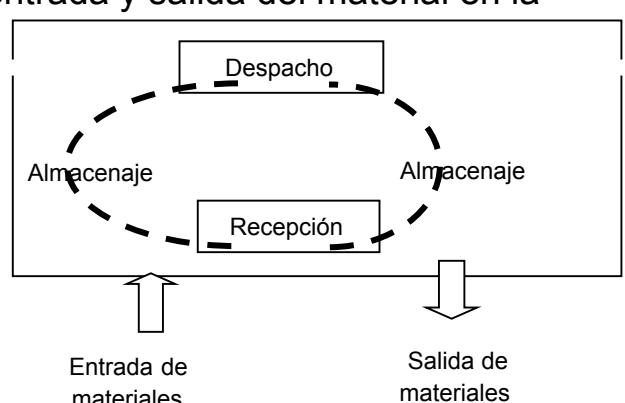
El flujo lineal o longitudinal, es aquel que representa el movimiento de materiales desde la entrada hasta la salida del almacén en la dirección del eje mayor de éste.



El flujo en U, es el que prevé la entrada y salida del material por la misma fachada del almacén.



El flujo transversal, es el que prevé la entrada y salida del material en la dirección del eje menor del almacén



Comparando los tipos de flujos, se aprecia que:

- Cuando la masividad es alta conviene el flujo longitudinal, en caso contrario los otros flujos.
- El flujo transversal la capacidad útil de almacenaje es menor que el longitudinal.
- En el flujo lineal o longitudinal todos los productos tienen que recorrer la misma distancia, mientras el flujo en U permiten situar más cerca de las puertas los materiales de mayor circulación.

Sistemas de control.

Incluye:

- Sistema para el control de la ubicación y localización de las mercancías.
- Sistema de control tanto cuantitativo (inventarios), como cualitativo (Calidad).
- Sistema de ubicación - localización

Métodos de ubicación

- Método fijo: Consiste en mantener un lugar fijo para cada artículo y cada artículo en ese mismo lugar.
- Poca variabilidad en el tipo y cantidad de artículos que integran la nomenclatura.
- Limitada preparación del personal del almacén
- Baja frecuencia en las operaciones de recepción y despacho.
- No es relevante el incremento de la capacidad de almacenamiento.

Sistema de ubicación - localización

Métodos de localización

Sistema Fila/Columna/Alojamiento:

Localización de la ubicación por el código F/C/A (generalmente con dos dígitos cada uno, ejemplo 02/03/01)

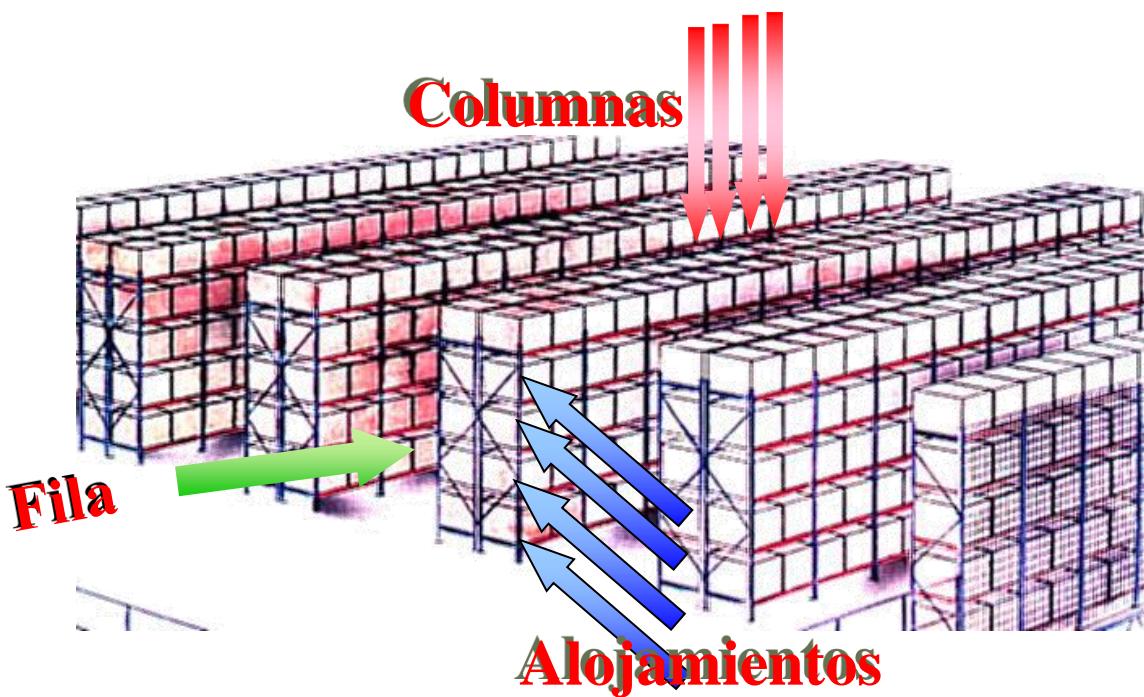
Puede llevarse manual, aunque se recomienda automatizado.

Sistema de control

Control cuantitativo. Tiene como objetivo señalar la manera de realizar los controles periódicos en el almacén. Es decir, cómo se han de controlar los inventarios, cada qué tiempo se revisan las existencias, así como, qué porcentaje de estas. También utilizar el inventario perpetuo por el propio personal del almacén.

Control cualitativo. Este control tiene como objetivo controlar la calidad con que se reciben y se entregan los materiales que son sometidos al proceso de almacenaje.

Métodos de ubicación y localización de productos



Sistema de ubicación - localización

- **Métodos de ubicación**

Método libre: Cualquier artículo puede ocupar cualquier lugar

- Alta variabilidad en el tipo y cantidad de artículos que integran la nomenclatura.
- Adecuado nivel de preparación del personal.
- Relativamente alta frecuencia de recepciones y despachos.
- Poca complejidad de la nomenclatura.
- Es relevante el aprovechamiento de la capacidad de almacenamiento.

Sistema de ubicación - localización

Métodos de ordenamiento

FIFO: first in – first out. Primero que entra, primero que sale.
Disminuyen los riesgos por deterioro.

FEFO: first expire – first out. Primero que expira, primero que sale. Aplicable a alimentos, medicamentos, baterías, reactivos, etc..

LIFO: last in – first out. Último que entra, primero que sale.

Disminuyen los gastos de manipulación.

Sistema de ubicación - localización

Un buen sistema de localización:

Permite localizar la mercancía, de forma rápida y efectiva, reduciendo las pérdidas de tiempo durante la labor de preparación de los despachos y la ubicación. Contribuye a prevenir errores que pueden cometerse por la persona encargada de recolectar los productos.

Aunque existen métodos manuales de localización, no es menos cierto que en los últimos años la mayoría de los almacenes cuentan con sistemas computarizados.

(Almacenes inteligentes).

Sistema de ubicación - localización.

Métodos de localización

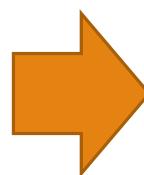


Codificación de barras. Después de escanear la etiqueta del artículo recibido se muestra una pantalla con la ubicación de almacenaje. Los códigos de barras son una revolución de la calidad en el almacenamiento, se supone que al final de la década más de la mitad de las transacciones serán controladas por códigos de barras. Permite reducir el índice de errores en uno entre diez mil.

Coordinación de la demanda y el suministro

- Organizaciones que tienen una producción de carácter estacional y una demanda constante suelen tener problemas de coordinación entre la demanda y el suministro.
- Si se quiere suministrar un producto o un servicio de carácter estacional pero con demanda incierta, normalmente se producen durante todo el año con objeto de minimizar los costos de producción y crear inventarios suficientes para dar respuesta a la demanda en la época que se genera la necesidad.

La gestión de almacenes e inventarios adquiere una gran importancia dentro de la cadena de suministro por constituir:



Decisiones claves que definen en gran medida la estructura de los costos.



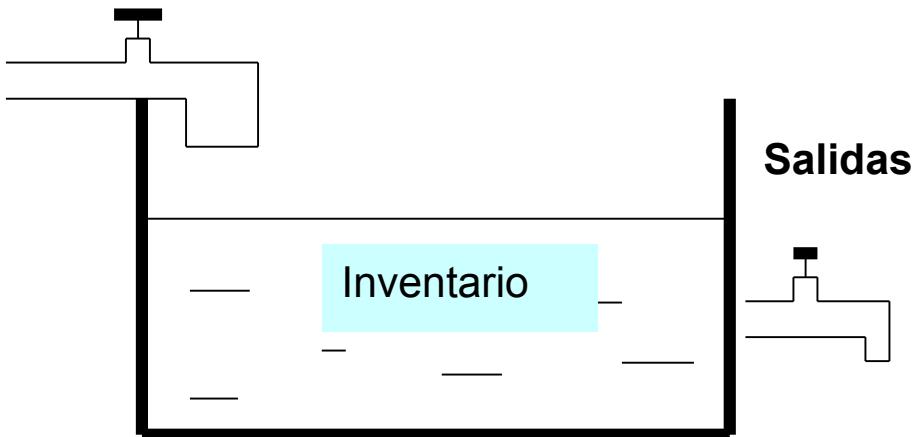
¿Qué son los inventarios?

CONCEPTOS:

- Un inventario es una cantidad almacenada de materiales que se utilizan para facilitar la producción o para satisfacer las necesidades del consumidor. El propósito fundamental es desacoplar las diferentes fases del área de operaciones.
- Es una cantidad de recursos materiales, con un valor económico potencial, retenida para facilitar la producción o los servicios o para satisfacer las demandas de los consumidores
- Es el material o producto existente en algún punto del proceso de aprovisionamiento, transformación o distribución.
- Son todas las materias primas, productos en proceso o productos terminados que se encuentran en tránsito o almacenados para enlazar suministradores y clientes.
- Es una interrupción en el flujo material que oculta problemas existentes en el mismo.

Símil hidráulico del flujo de materiales

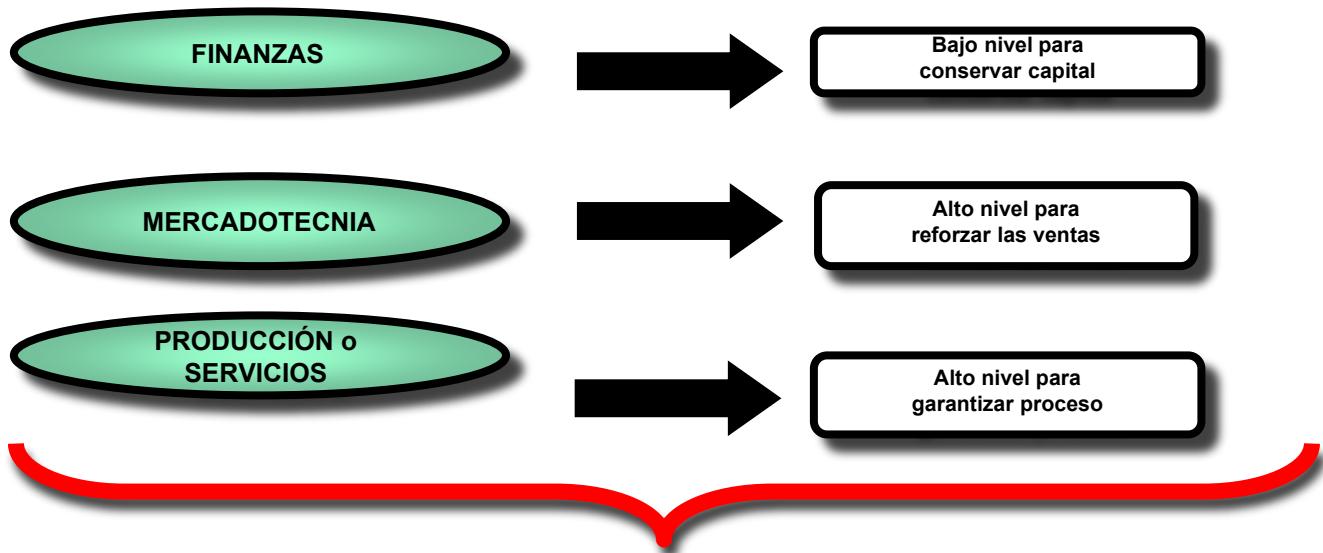
Entradas



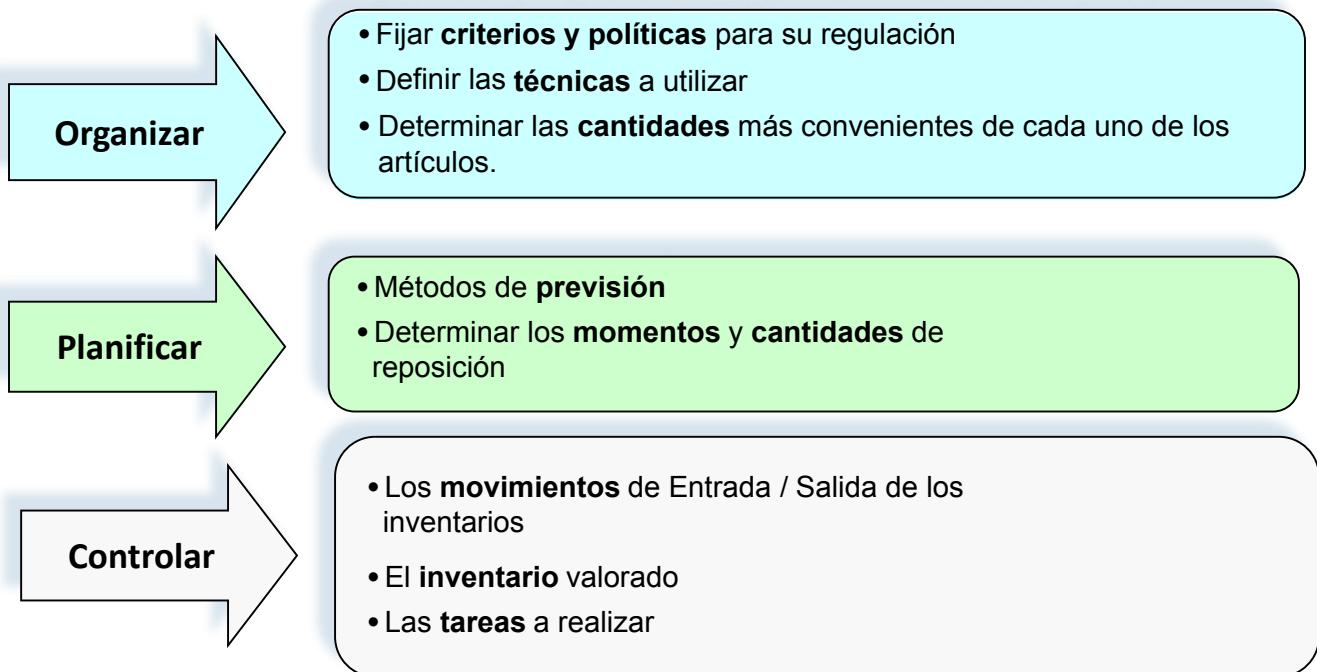
Salidas

Función de la Gestión de Inventarios: procurar que siempre que se solicite líquido por el grifo de salida, este sea proporcionado

OBJETIVO DEL INVENTARIO SEGUN LAS AREAS DE LA EMPRESA



Se entiende por **Gestión de Inventarios** el organizar, planificar y controlar el conjunto de existencias materiales pertenecientes a una empresa.



Tipos de Inventarios

- **De Tránsito**
- **Corrientes/Normal**
- **Extraordinario**
- **De Reserva**
- **De Seguridad**
- **Lucrativos**
- **Ociosos**

Decisiones a tomar:

- **¿Qué artículos deben incluirse en las existencias en almacén?**
- **¿Cuánto debe comprarse?**
- **¿Cuándo se debe realizar una compra?**
- **¿Qué tipo de sistema de control de inventarios se debe utilizar?**

Premisas para alcanzar alta efectividad de los inventarios

- Las compras, la producción y la distribución se realizan ajustándose exactamente a lo que se demanda por el cliente final y al momento en que se demanda.
- La planificación del inventario es conjunta e integrada, y está fundamentada en la gestión de la demanda, la política de surtidos y los ciclos de gestión.
- Se planifican los recursos teniendo en cuenta las normas de consumo y demandas reales, verificando el uso efectivo de lo planificado.
- La política de surtidos está formalizada y detallada, y existe un mecanismo para su control y actualización.
- El sistema de codificación e identificación es el mismo en todo el sistema logístico, garantizando unicidad en los códigos.
- Cada entidad de la cadena domina la codificación equivalente de sus proveedores y clientes para los productos que comercializa.
- Las unidades de medida de los productos son estándares en la cadena y cumplen con el sistema internacional de unidades.
- Están definidos los procesos y actividades que intervienen en los ciclos.
- Se definen las normas de tiempo de cada proceso y actividad.
- Se garantiza la trazabilidad de todos los productos utilizando el sistema de codificación y las referencias cruzadas.

COMEDICS

- El proceso y sistemas garantizan una rápida identificación de los productos ociosos y variaciones en el consumo.
- Se garantiza un entrenamiento frecuente y efectivo del personal en la gestión del inventario.
- Se reflejan de forma balanceada y coordinada en los contratos entre los eslabones de la cadena los aspectos relacionados a la gestión logística:

- Envase y embalaje
- Códigos y marcas graficas
- Ciclo de entrega
- Lugar de entrega
- Horarios de entrega
- Demanda o programa
- Flujo de información (documentos, pedidos, avisos, etc.)
- Pagos
- Forma de control (transferencia de propiedad)
- Reclamaciones y penalidades.

Costos de almacenamiento

Los costos de almacenamiento se dividen en costos internos y externos. Los costos internos son los generados dentro de la instalación y deben estar controlados por la administración del almacén. Los costos externos son los que se producen fuera del almacén pero que no ocurrirían si la mercancía no fuera almacenada.

Costos externos son los siguientes:

Transporte desde y hacia el almacén.

Impuestos sobre los medios almacenados en el almacén. Seguros sobre los inventarios almacenados.

Costos de control del almacén.

Los costos internos incluyen:

- Almacenamiento
- Manejo
- Servicios de oficina
- Administración

Costos de almacenamiento

$$C_{a1} = C_{a1} + C_{a2} + C_{a3} + C_{a4} + C_{a5} + C_{a6} + C_{a7} + C_{a8}$$

C_{a1}: Costo de los materiales correspondientes a envases,

embalajes y sus materiales auxiliares, además del estimado de los gastos de modelos, impresos, materiales de limpieza y oficina en que incurre el almacén.

C_{a2}: Estimado del costo del combustible gastado por los equipos de manipulación durante la recepción, el despacho y el almacenamiento.

C_{a3}: Estimado del costo de energía gastada en el almacén,

incluyendo la necesaria para iluminación, equipos de climatización, equipos de procesamiento de la información, carga de baterías de equipos de manipulación, etc.

C_{a4}: Estimado del costo de salario de todo el personal que labora en el almacén.

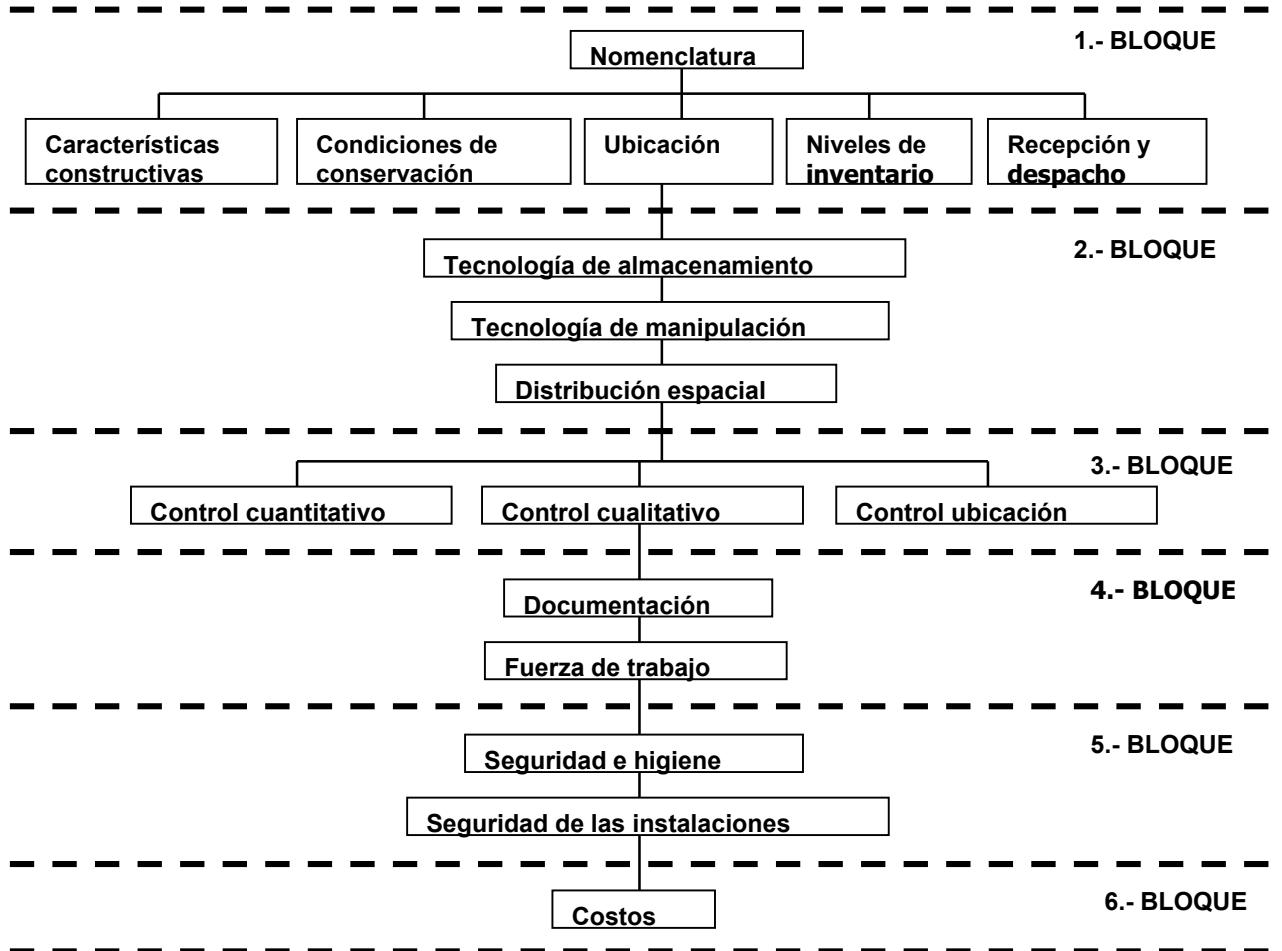
C_{a5}: Proporción del costo de salario que tiene definida la organización, como contribución a la seguridad social.

C_{a6}: El correspondiente a la amortización de las edificaciones para la recepción, almacenamiento y despachos, y a los equipos de manipulación, climatización, pesaje, procesamiento de información y medios de almacenamiento.

C_{a7}: Costo de las mermas, pérdidas y deterioros que sufren los productos en el período de almacenamiento.

C_{a8}: Incluye el pago por seguros, comunicaciones y alquiler de instalaciones y equipos durante el almacenamiento.

¿Cómo estructurar el almacén para su diagnóstico y proyección?



El principal documento en el almacén es su **expediente logístico**:

Es una carpeta o expediente, integrado por:

- 1. Expediente técnico del almacén.**
- 2. Método de control de ubicación de los productos.**
- 3. Documentos normativos vigentes.**
- 4. Sistema de protección y seguridad del almacén.**
- 5. Trazabilidad del producto.**
- 6. Programa de control de plagas.**
- 7. Rotación de los productos.**
- 8. Registro de control de fechas de vencimiento de los productos.**

Otros:

Relación de personal autorizado a pasar al almacén

Ficha de productos

Relación de suministradores y clientes del almacén

Plan general de la instalación en la que está ubicado el almacén

Niveles de inventarios máximos y mínimos establecidos

Registro de control cuantitativo. (Informes de recepción y de reclamación por faltantes. Vales de devolución. Vales de transferencia entre almacenes. Tarjetas de estiba. Solicitud de materiales. Vales de entrega de materiales. Actas de mermas, pérdidas y deterioros)

Registros para el control cualitativo. (Planes de muestreo. Cantidad de unidades tomadas para la muestra. Pruebas realizadas.

Resultados de aprobación y/o rechazo)

Registro para el control de ubicación y localización

Gráfico de la programación de las actividades del almacén

Plantilla de trabajadores

Medidas de protección y seguridad del trabajo

Medidas de protección física

Plan de prevención de manifestaciones de corrupción, delitos e ilegalidades

Plan de control interno

Transporte de mercancías

“Traslado de bienes de un lugar a otro”

“su desplazamiento físico, no casual, en el espacio”

MERCANCÍA

“Aquellos que se puede vender o comprar y es susceptible de ser transportado, clasificado en la nomenclatura arancelaria, y sujeto a control aduanero”

Sinónimo: Mercadería

GLOSARIO DE TÉRMINOS LOGÍSTICOS. Asociación Latinoamericana de Logística y ALADI

Y según Aduana Cubana

Mercancías: Bienes, efectos, productos, artículos corporales, muebles, sin distinción, que pueden ser objeto de comercio

Transporte



- Trasladar de bienes materiales de empresas productoras a los consumidores
- Contribuye a la satisfacción de las necesidades materiales y espirituales de la sociedad

Papel del transporte en el ciclo

logístico empresarial

Transporte externo: aprovisionamiento y distribución física;

Transporte interno: producción (operaciones, puestos de trabajo, talleres, etc.)

¿Por qué usamos el término Logística del Transporte en lugar de denominarlo simplemente Transporte?

El Transporte se eleva a la categoría de Logística del Transporte cuando se incorpora como parte del sistema de la Logística Empresarial y se integra con otros servicios propios de esta como:

- gestión de almacenamiento,**
- embalaje y etiquetado de productos,**
- seguro y operaciones bancarias relacionadas con el movimiento de las mercancías,**
- formalidades aduanales,**
- gestión de pedidos,**
- facturación y cobro de las ventas,**
- distribución física,**
- servicios de postventa y otras**

Cuando se ejecuta de forma integrada con otras actividades y cuando se gestiona como parte de un sistema y no de manera aislada.

Sistema de transportación:

Conjunto de elementos que se utilizan ya sea a nivel regional, provincial, nacional, etc, para llevar a cabo los procesos de transportación inherentes a las actividades económico sociales.

Elementos componentes

- * Modos de transporte.**
- * Medios de transporte.**
- * Vías de comunicación.**
- * Centros de trasbordo y terminales.**
- * Talleres de apoyo.**
- * Sistemas de comunicación y automatización.**
- * Medios unitarizadores de carga.**

Sistema de transportación

1. Modos de transporte.



2. Medios de transporte.

- Efectúan propiamente el traslado.
- Debe existir una amplia gama de medios.



3. Vías de comunicación.

- Juegan un papel decisivo en la selección del transporte a emplear.
- Carreteras, autopistas, vías férreas, canales marítimos, etc.

4. Centros de trasbordo y terminales.

- Más necesarios en transportaciones marítimas y ferroviarias (transporte multimodal)
- Las terminales son centros de traslado pero con la peculiaridad de que además de ser puntos de carga y descarga de mercancías, son puntos de trasiego de pasajeros.

5. Talleres de apoyo.

- Tienen la función de mantener adecuadamente el estado técnico de los medios de transporte y las vías

6. Sistemas de comunicación y automatización.

- Permiten mejorar el nivel de servicio; la seguridad en las transportaciones y la organización de estas.
- Permiten una mayor rapidez y una alta seguridad.

7. Medios unitarizadores de carga.

- Su empleo reduce considerablemente el tiempo destinado a la manipulación de las cargas, tanto en los centros de traslado como en la empresas suministradoras y consumidoras.



Procesos de transportación sean **eficaces y seguros**

Actuar de forma **integrada**

Elementos componentes

1. Modos de transporte.
2. Medios de transporte.
3. Vías de comunicación.
4. Centros de trasbordo y terminales.
5. Talleres de apoyo.
6. Sistemas de comunicación y automatización.
7. Medios unitarizadores de carga.



Cuando hace entrega de los bienes materiales en el **momento oportuno**, en la **cantidad deseada**, **sin deterioro** de la calidad y con el **mínimo costo** posible.

Factibilidad técnica

Características de las cargas

Características técnicas y de explotación

Características técnicas y de explotación

Factibilidad técnica

Clasificación

1. De acuerdo a lo transportado

a) Camiones para cargas generales (cajas, sacos, sueltos, etc).

Furgonetas (de varios tonelajes)



Camión plataforma (con o sin barandas)

b) Camiones especializados

Camión cisterna (miel, agua, combustible, etc).



Camión de volteo (fertilizantes, arena, gravilla, etc).

Camión jaula (ganado vacuno, porcino, aves, etc).



c) Camiones especializados

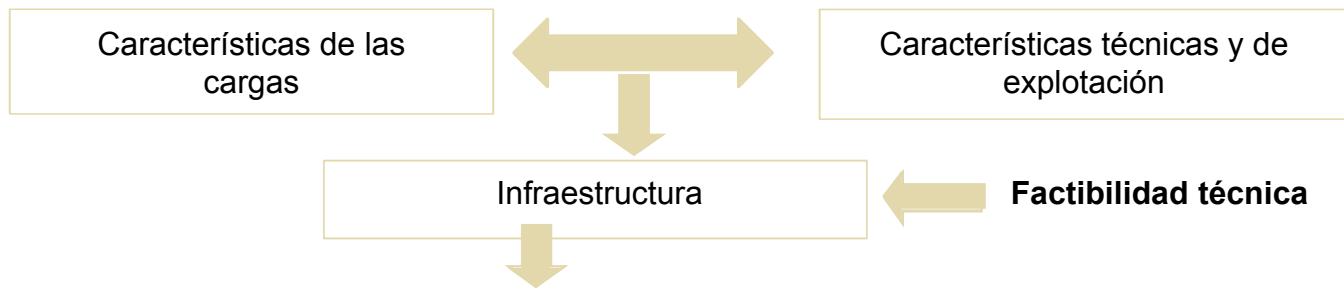
Camión refrigerado (aves y otros animales sacrificados, helados, etc)



Camión Zorra (maquinarias y equipos



Otros (camión de basura, traslado de refrescos, etc).



1. Vías de comunicación (autopistas, carreteras, terraplenes)

- a) Ancho de las vías.
- b) Curvas pronunciadas.
- c) Elevaciones.
- d) Condiciones de las vías.
- e) Zona rural o urbana.

2. Centros de trasbordo y terminales (carga y descarga)

- a) Equipamiento de manipulación.
- b) Características constructivas de la terminal (acceso a almacenes).

3. Talleres de apoyo (garajes, bases de transporte).

- a) Si no hay talleres y debe hacerse viajes largos debe utilizarse equipos diesel porque aprovechan mejor el combustible.
- b) Dependiendo de la distribución de talleres en el recorrido debe escogerse el equipo de mejor estado técnico.

Sistema logístico para una empresa comercializadora

Sistema	Proceso	Función
Logístico	Aprovisionamiento	Planificación
		Compras
		Almacenamiento
	Distribución	Preparación
		Transporte

Sistema logístico para una empresa comercializadora

Empresas comercializadoras

Aprovisionamiento

Distribución

Almacenamiento

se hace necesaria la utilización de diferentes canales de distribución



Canales de distribución

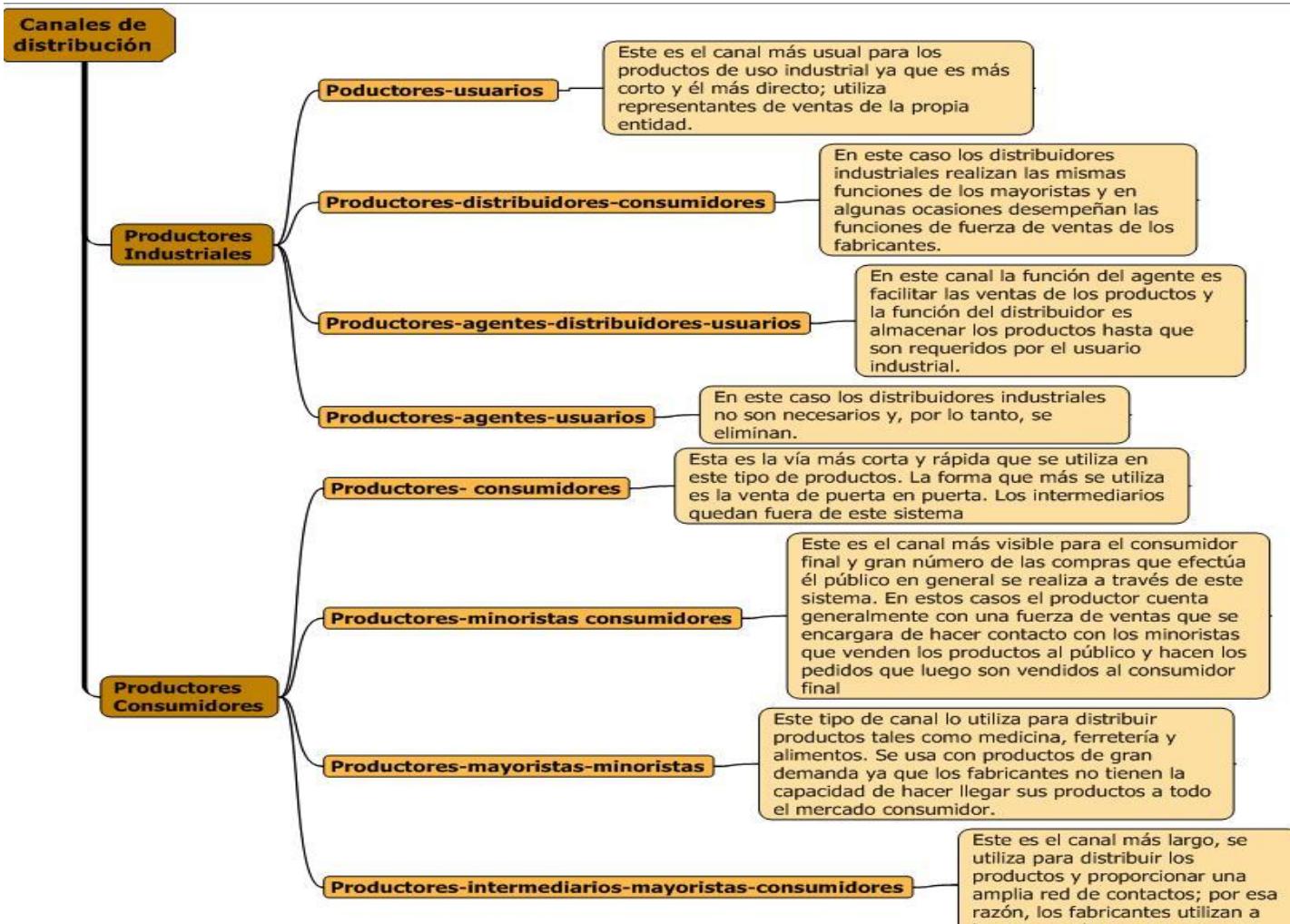
Conjunto de todas las empresas e individuos que cooperan para fabricar, distribuir y consumir o usar un determinado bien o servicio procedente de un productor particular.

- Surgen como consecuencia de la multiplicación de los intercambios de bienes entre los productores y los consumidores
- Constituyen el medio, forma o ruta por el cual atraviesan todos los productos para llegar a su consumidor final



Cada empresa tendrá que identificar **alternativas** para llegar a sus mercados meta, que van desde la venta directa hasta el uso de canales con uno, dos, tres o más niveles de intermediarios

Número de intermediarios → Costo del producto → Precio de venta



Chamoso Vedia (2014)



Criterios para la selección del canal de distribución

Criterios gerenciales

- **Cobertura del mercado:** en la selección del canal es importante considerar el tamaño y el valor del mercado potencial que se desea abastecer
- **Control:** se utiliza para seleccionar el canal de distribución adecuado, es decir, es el control del producto. Por lo que resulta más conveniente usar un canal corto de distribución ya que proporciona un mayor control
- **Costos de distribución:** son generalmente más bajos cuando se utilizan intermediarios en el canal de distribución.

La actividad del Transporte puede llegar a ser hasta **un sexto del PIB** de los países industrializados

La Distribución Física representa a las empresas entre la cuarta y la sexta parte de sus ventas y entre uno y dos tercios del total de costos logísticos según afirmaba Ballou en 1991 en su texto Logística empresarial. Control y Planificación.

En el proceso de Transportación se incluyen los costos de transportación propia y externa.

Si la empresa opera su propia flota de vehículos:

- Combustible
- Amortización de los medios de transporte
- Neumáticos y baterías
- Mantenimiento y reparaciones (piezas, mano de obra, pago de servicios, otros gastos)
- Salario, dieta y aporte a la seguridad social de choferes y ayudantes
- Seguro de las cargas
- Averías, pérdidas y deterioros

Si emplea transporte externo, los fletes y recargos.

Comprobación de conocimientos:

Marque V o F sobre principios básicos que rigen el almacenamiento

	Ordenamiento y óptima distribución en planta
	Manipulación segura y eficiente
	Colocar los bultos por el tamaño del envase sin importar lo que contengan
	Protección del producto contra riesgos potenciales y/o ambientales
	Cuidado y mantenimiento de equipos, medios e instalaciones
	Control de las existencias
	Organizar los productos en cualquier lugar y si los necesitan deben esperar a que los localice el estibador

Enlace el término con los aspectos que lo conforman

Inventario	Se manifiestan a través de: Signos, Símbolos, Letras y Números
Códigos	Su función principal es proporcionar información sobre el producto envasado
Almacén	Permite localizar la mercancía, de forma rápida y efectiva, reduciendo las pérdidas de tiempo durante la labor de preparación de los despachos y la ubicación
Sistema de localización	Es una cantidad almacenada de materiales que se utilizan para facilitar la producción o para satisfacer las necesidades del consumidor.
Esquema de la carga	Área bien delimitada físicamente, destinada a guardar productos o mercancías, adecuadamente protegidos contra pérdidas o daños a su integridad física. La extracción o depósito de los productos debe estar debidamente autorizada y estos locales deben mantener el más estricto control del movimiento de materiales.
Marcas gráficas:	Es el dibujo, plano o ilustración que muestra la formación adecuada de colocación de los bultos que forman una carga unitarizada.

**Valore si los siguientes planteamientos son verdaderos o falsos.
Argumente los falsos**

- 1 ____ El uso de medios unitarizadores adecuadamente humaniza el trabajo, aumenta la productividad al disminuir el tiempo empleado en la manipulación, entre otras ventajas.
- 2 ____ Cuando un producto llega al almacén y se recepciona, es conveniente ubicarlo en un espacio temporalmente vacío para luego llevarlo a su ubicación definitiva.
- 3 ____ Las estanterías para cargas fraccionadas se utilizan para productos de alta masividad.
- 4 ____ Los montacargas frontales logran un mejor aprovechamiento del espacio que los montacargas trilaterales
- 5 ____ El flujo tecnológico que siguen los productos o mercancías en el almacén está integrado por las operaciones de recepción, almacenamiento y despacho.
- 9 ____ En un almacén de gran cantidad de surtidos el dependiente debe conocer de memoria las ubicaciones de todos los productos, por lo que es aconsejable el método de ubicación fijo.
- 10 ____ Cuando la operación de pequeños productos es manual, los pasillos de trabajo pueden alcanzar hasta 2m.

Tema 6: Servicio al cliente. Operadores Logísticos. Perspectivas en Cuba

¿QUE ESPERA EL CLIENTE ?

**EL MEJOR
PRODUCTO SERÁ
ELIMINADO DEL
MERCADO SI NO
LLEGA A TIEMPO
Y AL MINIMO
COSTO**



PRODUCTO

+

SERVICIO

SERVICIO

Acto o conjunto de actos mediante el cual se logra que un producto o grupo de productos satisfaga las necesidades y deseos del cliente

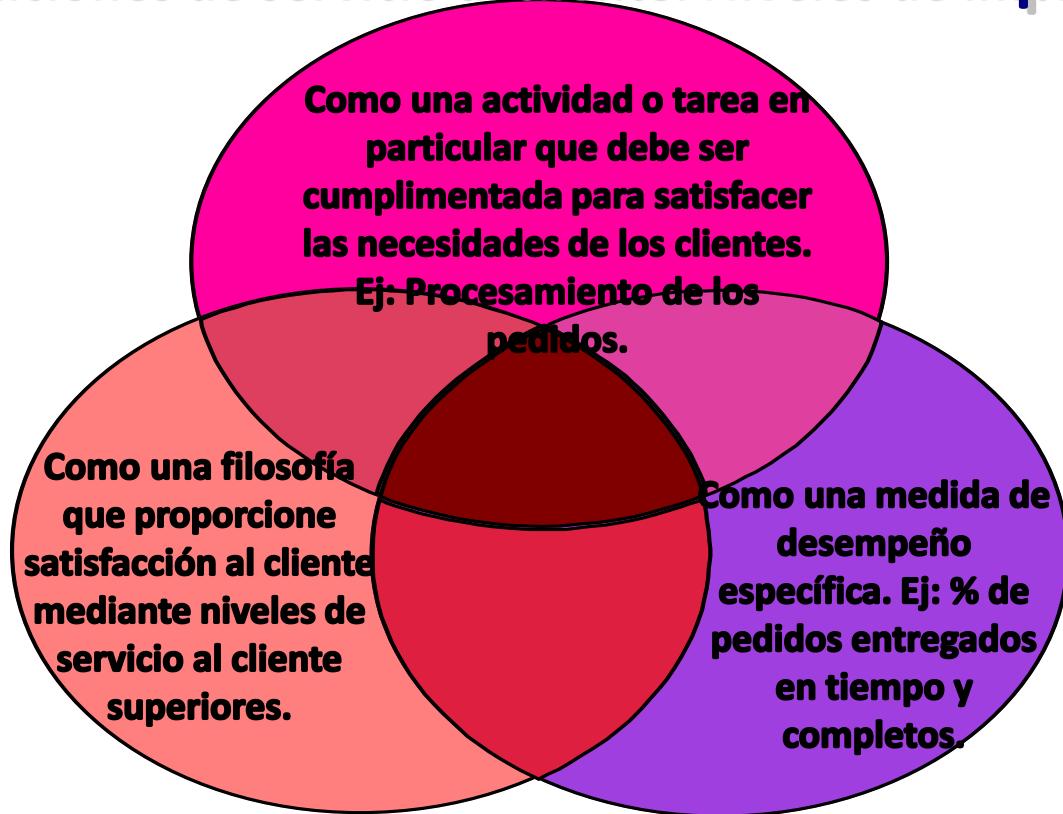
**Niveles de productos /
optica de marketing**

Producto ampliado: Incluye los beneficios secundarios que exaltan integralmente el producto tangible.
Ej. Servicio de postventa

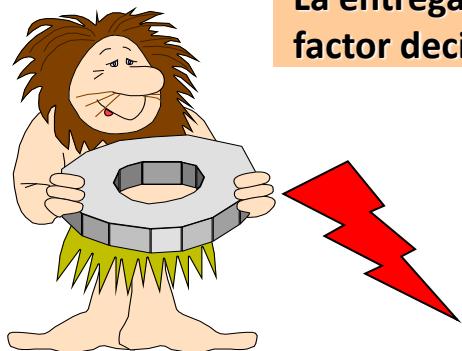
Beneficio esencial o servicio. "Lo que el comprador está realmente comprando .

**El producto tangible,
producto fisico o
servicio en si**

Definiciones de servicio al cliente. Niveles de implicación



Escuchando
Pero no oyendo al cliente



La entrega a los clientes como factor decisivo

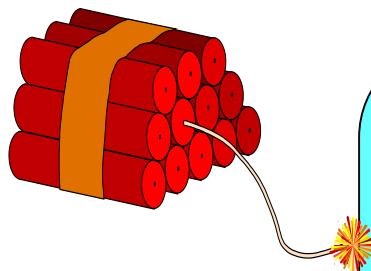
El desempeño está medido por medidas internas y no externas

La compensación del empleado no está ligada a la medida de satisfacción del cliente

El desempeño de la empresa está movido más por medidas de operación interna que por la satisfacción del cliente

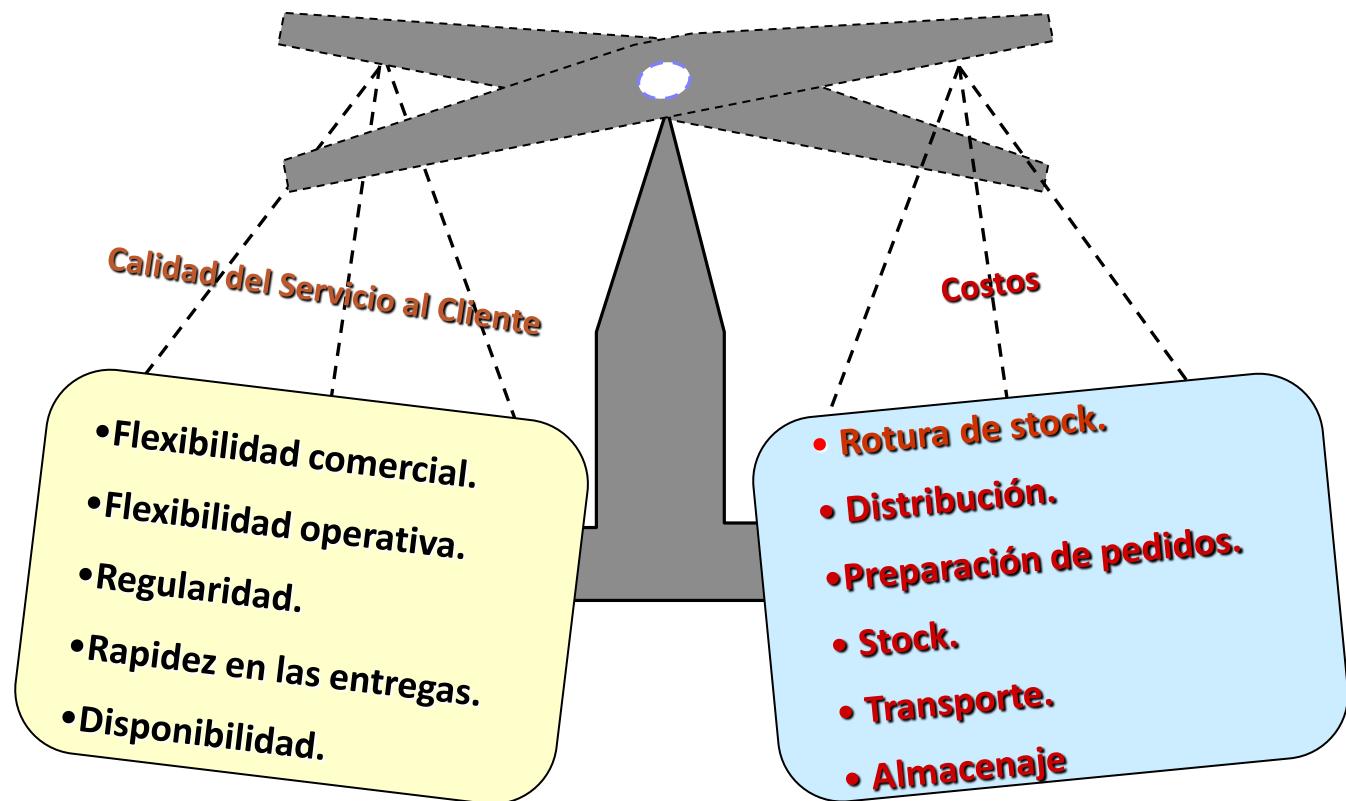
Rath and Strong (1993)

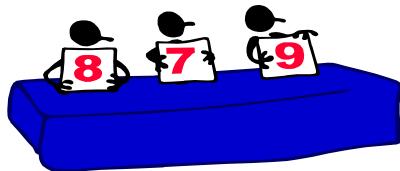
Importancia estratégica del Servicio Logístico al Cliente



- ✉ El aumento del Nivel de Servicio al cliente produce un impacto positivo en los ingresos por las ventas y una mayor participación en la cuota de mercado.
- ✉ El aumento del Nivel de Servicio al cliente produce un efecto de producto ampliado.

Equilibrio entre Servicio al Cliente - Costos Logísticos





Clasificación de Definiciones de Servicio Logístico al Cliente según su popularidad

- ✉ Tiempo que transcurre entre la recepción de un pedido en el almacén suministrador y la salida del envío correspondiente a dicho pedido desde el almacén.
- ✉ Características de un pedido que un suministrador está dispuesto a aceptar de un cliente.
- ✉ Porcentajes de artículos que en un momento dado pueden quedar sin disponibilidad en un almacén.
- ✉ La proporción de pedidos que se satisfacen correctamente.
- ✉ Porcentajes de clientes o volumen de pedidos que son entregados dentro de un cierto período de tiempo desde la recepción del pedido en el almacén suministrador.
- ✉ Proporción de mercancías que llegan a manos del cliente en buenas condiciones.
- ✉ Tiempo que transcurre desde que el cliente emite un pedido hasta que recibe los artículos solicitados.
- ✉ La facilidad y flexibilidad para realizar un pedido.

Niveles de Servicio al Cliente

Servicio al Cliente como una actividad

Este nivel trata al SC como una tarea particular que una empresa tiene que lograr para satisfacer las necesidades del cliente. El procesamiento de pedidos, facturación, devolución de productos y la atención a las reclamaciones, son ejemplos típicos.

Servicio al Cliente como una medida de funcionamiento

o

Este nivel enfatiza el SC en términos de medidas específicas de funcionamiento, tales como, el porcentaje de los pedidos entregados a tiempo y terminadas, y el número de pedidos procesados dentro de un límite aceptable. Aunque este nivel refuerza al primero, la empresa tiene que buscar más allá de las medidas de funcionamiento para ver de esta forma que sus esfuerzos de servicio logran la satisfacción del cliente.

Servicio al Cliente como una filosofía

Para proveer la satisfacción del cliente a través de niveles superiores del Servicio al Cliente.

Dimensiones del Servicio al Cliente

- Flexibilidad
- Requerimientos de los clientes diferentes
- Impacto diferente de los NS en los clientes



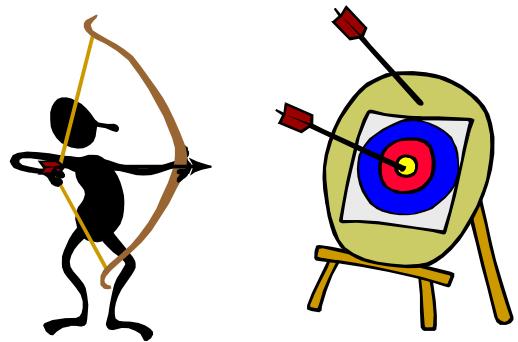


Etapas para la definición de las estrategias de Servicio Logístico al Cliente

Identificación de los componentes claves del servicio relativo a las necesidades del cliente.

Componentes claves : laves :

- Disponibilidad.
- Tiempo de entrega.
- Calidad del producto.
- Variedad de productos.
- Características del producto.
- Fiabilidad del producto.
- Servicio de posventa.
- Costo.
- Tiempo de respuesta.
- Actitud.



Factores principales desde la óptica Logística:

- Tiempo.
- Lugar.
- Condiciones.
- Costos.

Etapas para la definición de las estrategias de Servicio Logístico al Cliente

Análisis del mercado con el fin de segmentarlo según los elementos del Servicio.

Debe tenerse en cuenta que el mercado es un conjunto de submercados o segmentos diferenciados y por lo tanto, cada segmento de mercado tiene características diferentes, de ahí que se haga imprescindible realizarse las interrogantes siguientes:

- **¿Requieren el mismo nivel de servicio todos los clientes?**
- **¿Existe la misma sensibilidad respecto al nivel de servicio?**
- **¿Cuales son las necesidades diferenciadas para cada segmento de mercado?**
- **¿Requieren el mismo nivel de servicio todos los productos comercializados?**
- **¿Qué beneficios obtendrá la empresa al variar el nivel de servicio?**

Alternativas a considerar a la hora de segmentar el mercado:

- **Contemplar cada empresa individualmente.**
- **Considerar grupos de empresas no relacionadas pero que tienen el mismo nivel de servicio.**
- **Considerar grupos de empresas similares.**
- **Agrupar las empresas clientes por zona geográficas.**

Etapas para la definición de las estrategias de Servicio Logístico al Cliente

Identificación y evaluación de la posición de la empresa en relación con los componentes clave del servicio, con respecto a la competencia.

Definición o mejoramiento de la oferta de Servicio al Cliente a partir de la evaluación de ofertas alternativas.

Elementos fundamentales a tenerse en cuenta al definir la política de Servicio al Cliente:

✉ El suministrador de servicio:

Es necesario evaluar la atención al cliente y el análisis de la competencia desde un punto de vista financiero, es decir, en términos de valor añadido que se obtendrá y el costo que se incurrirá cuando se ponga en marcha la estrategia de Servicio al Cliente.

✉ La competencia:

Debe identificarse las fortalezas y las debilidades de los competidores y con ello establecer un Servicio al Cliente mejor que la competencia que proporcione ventajas competitivas.

✉ El cliente: No se debe suponer que el cliente estará preparado para aceptar de forma automática lo que se le ofrece, aunque le parezca muy bueno al que lo ofrezca. Conviene buscar formas para que el cliente pueda evaluar de forma automática el servicio y así se elimina la percepción.

REPLANTEO DEL ESQUEMA DE DISTRIBUCIÓN

ENTORNO NO COMPETITIVO

ENTORNO COMPETITIVO

Distribuir lo que se produce

Distribuir lo que el cliente necesita

FILOSOFÍA DE SERVICIO

ACTITUD

+

ORGANIZACIÓN

+

RESPONSABILIDAD

ELEMENTOS DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO

Cliente

Competencia

Patrones, costumbres y posibilidades

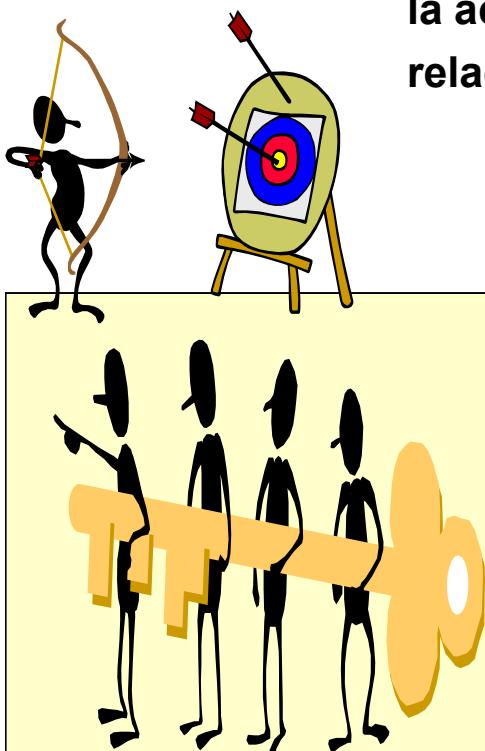


EMCOMED
EMPRESA COMERCIALIZADORA
Y DISTRIBUIDORA DE MEDICAMENTOS

Comprometidos con la Salud del Pueblo

Etapas para la definición de las estrategias de Servicio Logístico al Cliente

Establecimiento de metas y objetivos realistas. Seguimiento y medición de la actuación de la empresa con relación al Servicio al Cliente.



Prismas de Análisis

(diferentes, pero complementarios)
FORMAS DE EXPRESAR EL NIVEL DE SERVICIO

- **Nivel de servicio ofrecido.**
- **Nivel de Servicio proporcionado.**
- **Nivel de Servicio Percibido por los clientes.**

PROCEDIMIENTO PARA DISEÑAR EL SERVICIO AL CLIENTE

1. Seleccionar los segmentos de mercado objetivos
2. Caracterización de los clientes
3. Estudio de la demanda de servicio del cliente
4. Proyección de la meta y nivel de servicio a garantizar
5. Diseño de la organización para brindar el servicio
6. Definición de los parámetros críticos del sistema logístico
7. Proyección del contenido y magnitud de los parámetros críticos
8. Diseño de la oferta y promoción del servicio

1. Seleccionar los segmentos de mercado objetivos

El mercado no puede analizarse globalmente, sino en sus variados estratos o segmentos, ya que cada uno tiene un comportamiento atendiendo a diferentes factores que tienen distinta repercusión en la empresa.

Para segmentar el mercado se hace necesario seleccionar los parámetros que definen la comunidad de actitudes de los clientes.

PROCEDIMIENTO PARA DISEÑAR EL SERVICIO AL CLIENTE

1. Seleccionar los segmentos de mercado objetivos

2. Caracterización de los clientes

PARÁMETROS QUE DEFINEN LA COMUNIDAD DE ACTITUDES DE LOS CLIENTES

Ubicación geográfica

Rama de actividad

Sexo

Nivel de ingreso

Nivel profesional

Condiciones de vida

Condiciones medio ambientales



PROCEDIMIENTO PARA DISEÑAR EL SERVICIO AL CLIENTE

1. Seleccionar los segmentos de mercado objetivos

2. Caracterización de los clientes

3. Estudio de la demanda de servicio del cliente

Características deseadas por el cliente para el servicio que demanda y la disposición y posibilidad del mismo para pagarlos con tales características

PROCEDIMIENTO DE ESTUDIO Y DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA

1. Seleccionar muestra de clientes de cada segmento de mercado



2. Obtener criterios sobre las características del servicio demandado y el grado de importancia



3. Valoración de las características del servicio proporcionado



4. Determinación de la distancia entre el servicio proporcionado y el esperado



5. Selección de acciones para mejorar el servicio



PROCEDIMIENTO PARA DISEÑAR EL SERVICIO AL CLIENTE

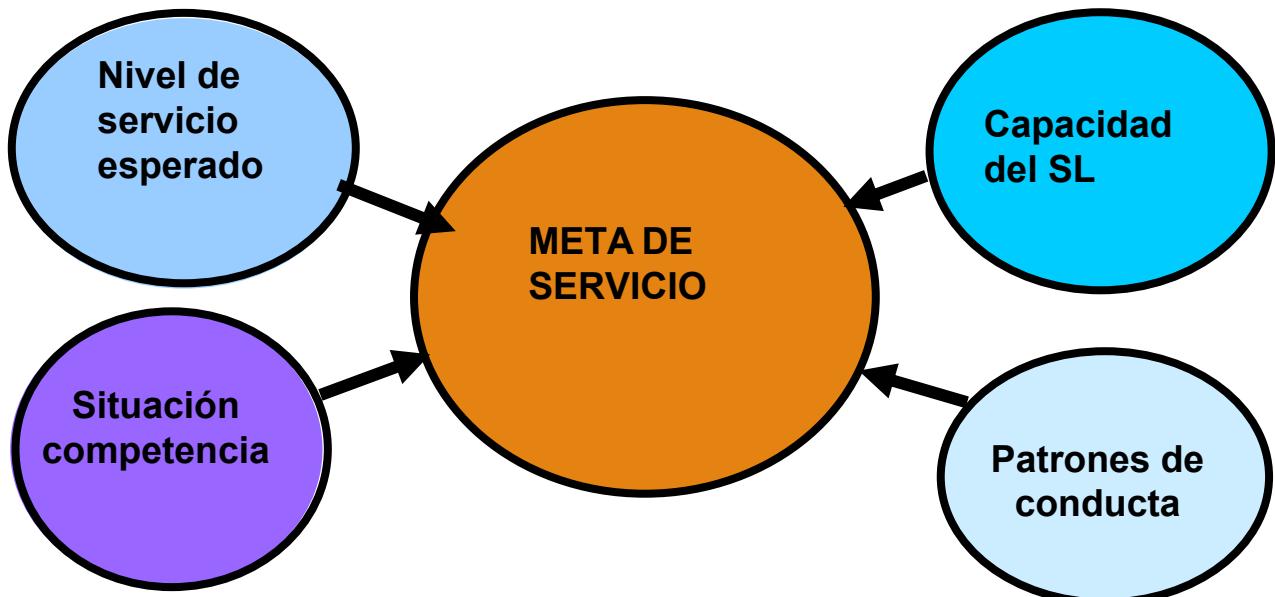
1. Seleccionar los segmentos de mercado objetivos
2. Caracterización de los clientes
3. Estudio de la demanda de servicio del cliente
4. Proyección de la meta y nivel de servicio a garantizar

META DE SERVICIO

Valores y características relevantes fijadas como objetivo para el conjunto de parámetros que caracterizan el servicio que el proveedor oferta a sus clientes

NIVEL DE SERVICIO

Grado en que se cumple la meta de servicio



El contenido de la organización a adoptar para brindar el Servicio Logístico al Cliente debe abarcar las respuestas al conjunto de interrogantes siguientes:

Interrogante	Definiciones a lograr
¿Para quién?	<ul style="list-style-type: none">■ Caracterización de los grupos de clientes■ Características de la atención a dar a cada grupo■ Sistema de información y orientación al cliente
¿Qué?	<ul style="list-style-type: none">■ Contenido del servicio que se brinda■ Características
¿Cómo?	<ul style="list-style-type: none">■ Procedimientos para el cliente solicitar el servicio■ Procedimientos (tecnología) para brindar el servicio
¿Quién?	<ul style="list-style-type: none">■ Personal que se encarga de brindar el servicio: cantidad, funciones, características, estética, ética y calificación.
¿Cuánto?	<ul style="list-style-type: none">■ Estructura organizativa■ Magnitud de los parámetros relevantes del servicio
¿Cuando?	<ul style="list-style-type: none">■ Duración de los ciclos de respuesta y de ejecución del servicio
¿Con qué?	<ul style="list-style-type: none">■ Relación de medios a utilizar (equipos, utensilios, mobiliario, dispositivos, instalaciones, medios técnicos y otros).
¿Dónde?	<ul style="list-style-type: none">■ Lugar para brindar el servicio. Su localización y disposición en planta.
¿Por qué?	<ul style="list-style-type: none">■ Definir sólo tareas y acciones que agreguen valor al Servicio al Cliente.■ Objetivos y metas del Servicio al Cliente.

PRINCIPIOS PARA EL DISEÑO DEL SERVICIO AL CLIENTE

Diferenciación del servicio para los distintos segmentos de mercado

Competitividad

Racionalidad

Satisfacción del cliente

Funcionamiento del sistema logístico como **caja negra**

Transparencia de la meta de servicio

Personalización

Indicadores para evaluar el Nivel de Servicio Logístico Proporcionado al Cliente

- ✉ **Tiempo del ciclo pedido entrega:** Es el tiempo entre la recepción del pedido y la entrega del mismo.
- ✉ **Consistencia del ciclo pedido entrega,** en este caso se puede utilizar la desviación de la duración de este ciclo, se puede también analizar el tiempo de atraso en la entrega del pedido
- ✉ **Disponibilidad del producto o fiabilidad del inventario.**
- ✉ **Información sobre la situación de pedidos.**
- ✉ **Flexibilidad para hacer frente a las situaciones inusuales.**
- ✉ **Retorno de los artículos sobrantes o defectuosos.**
- ✉ **Respuesta que se le dan a las emergencias,** en este caso se puede analizar la proporcionalidad entre pedidos no planificados y pedidos no planificados entregados a tiempo.
- ✉ **Actuaciones sin errores,** aquí se puede valorar la exactitud del sistema de facturación, la fiabilidad en la preparación del pedido, la fiabilidad del medio de transporte etc.

Restricciones en la frecuencia de entrega y tamaño del pedido.

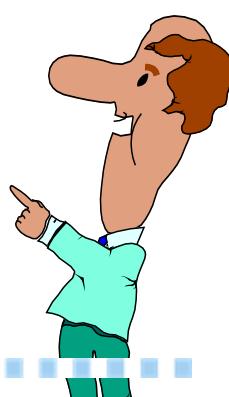
MEDIDORES DEL NIVEL DE SERVICIO

Duración del ciclo pedido-entrega	Respuesta a las emergencias
Varianza de la duración del ciclo pedido-entrega	Actuación sin errores
Disponibilidad del producto Información sobre la situación del pedido a lo largo de toda la cadena logística	Tiempo de entrega
Flexibilidad ante situaciones inusuales	Trato y relaciones con el cliente
Retornos de productos sobrantes y defectuosos	Completamiento
	Servicio de posventa
	Tiempo de atención a reclamaciones

Los Diez Mandamientos del Servicio al Cliente

- **Haga que vuelvan por su gusto. Pregunte a los clientes lo que quieren y ofrézcaselos una y otra vez.**
- **Sistemas, no sonrisas. Decir por favor y gracias no basta para garantizarle que va a realizar el trabajo bien desde la primera vez. En cambio los sistemas sí le garantizan eso.**
- **Prometa menos, dé más. Los clientes siempre esperan que usted cumpla su palabra. Cúmplala con exceso.**
- **Cuando un cliente pregunta, la respuesta siempre es sí. Punto.**
- **Deshágase de sus inspectores y de su Dpto. de relaciones con los clientes. Todo empleado que tenga trato con los clientes debe tener la autoridad para atender sus quejas.**
- **Sí nadie se queja. Algo anda mal. Aliente a sus clientes que le digan todo aquello que no le gusta.**
- **Mida todo. Los equipos de béisbol lo hacen. Los de fútbol lo hacen. También los de baloncesto. Usted también haga lo mismo.**
- **Ofrezca salarios justo a sus empleados. Remunere a sus empleados como si fueran sus socios.**
- **Mamá tenía razón: Muestre respeto a las personas. Sea atento con ellas. Funciona.**
- **Sea como los japoneses. Investigue quiénes son los mejores y cómo hacen las cosas; aprópiese de sus sistemas. Después, mejórelos.**

Advertencia: Estos diez mandamientos valen un comino... a menos que su negocio genere utilidades, ya que su supervivencia depende de que sea rentable y del buen servicio que proporcione.



OPERADOR LOGÍSTICO

“Aquella empresa que diseña, organiza, gestiona y controla los procesos de una o varias fases de la cadena de suministro (aprovisionamiento, transporte, almacenaje, distribución e incluso, ciertas actividades del proceso productivo), utilizando para ello infraestructuras físicas, tecnología y sistemas de información, propios o ajenos. El operador logístico responde ante su cliente por los servicios acordados y es su interlocutor directo.”

Lógica. (2004). Código de buenas prácticas del operador logístico. España: Deloitte & Touche

Por consiguiente:

Un Proveedor de Servicios Logísticos provee alguno o varios de los servicios logísticos requeridos en las cadenas logísticas de aprovisionamiento, suministro y distribución.

Un Operador Logístico diseña, gestiona o provee, como procesos, todos los servicios logísticos de una cadena logística

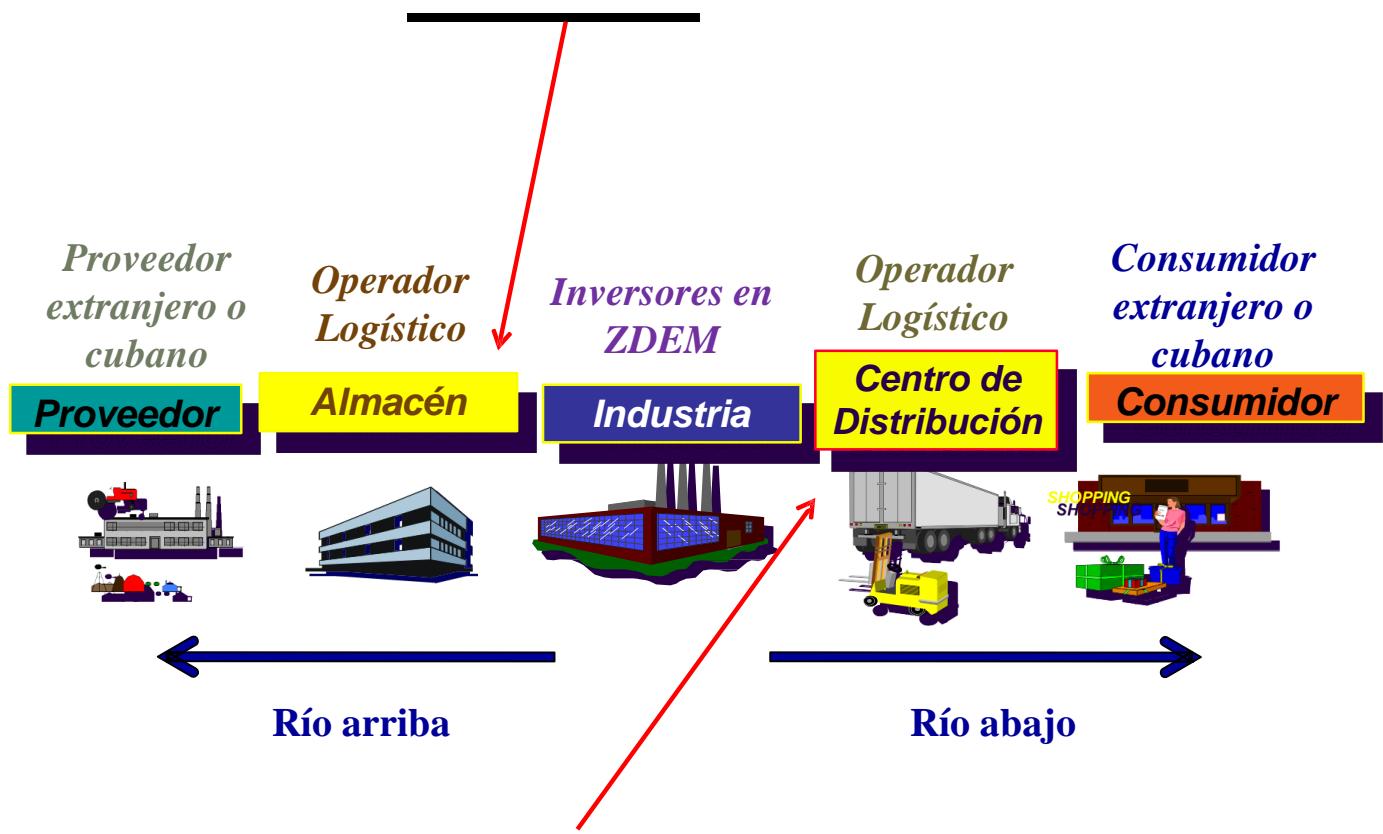
Un Operador Logístico es un Proveedor de Servicios Logísticos más evolucionado

No solo opera la carga de su cliente y la entrega en el punto designado, sino diseña y gestiona toda o parte de la Cadena de Suministro de su cliente

Además de Diseñar, Gestionar y en ocasiones Ejecutar Cadenas logísticas:

¿Cuáles otras actividades logísticas asumen los Operadores Logísticos? Administración de Almacenes y Centros de Distribución propios.

Administran Almacenes de materias primas y componentes de Proveedores, situados “río arriba” de las industrias desde los que abastecen a las fábricas



Administran Centros de Distribución, por cuenta de las industrias o Distribuidores, “río abajo” de la Producción

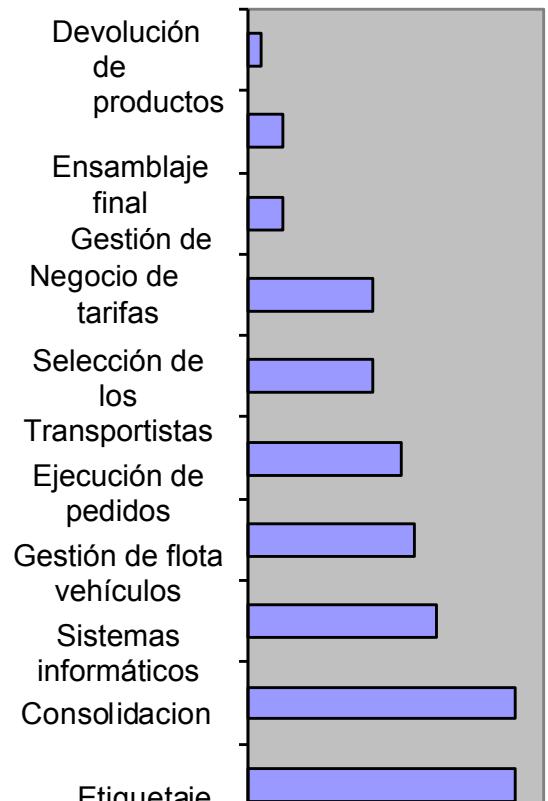
En los Servicios de almacenaje

- Gestión de inventarios o stocks
- Suministros "Just in Time"
- Control de lotes , suministros secuenciados, picking intensivo
- Suministro de información
- Recepción, fraccionamiento, clasificación, ubicación, pesaje, preparación de pedidos y expedición de cargas
- Cruce de andenes o Cross docking

Gama de servicios del Operador Logístico

Operaciones de transporte	Operaciones técnicas de distribución física	Operaciones de gestión	Operaciones de tipo industrial o comercial
Consolidación y Desconsolidación	Manutención	- Diseño de redes de almacenes	Facturación y cobros
Recogida de materias primas y componentes	Recepción y control de calidad	- Gestión de almacenes; Gestión y cobertura de existencias de materia prima, componentes y productos terminados	INFORMACIÓN - Conexión con proveedores y clientes - Información de mercado - EDI
Envíos, Entrega final	Preparación de pedidos	Gestión de fechas de vencimiento	Gestión de quejas y demandas
Alquiler de vehículos	Reacondicionamiento de los envíos	Gestión de pedidos	Gestión del servicio postventa
Tránsito	Etiquetaje y precios	Informes de entrega	Ensamblaje final y pruebas
Despacho aduanero	Códigos de barras	Cálculo de necesidades	Ingeniería logística y asesoría
	Surtido	Diseño flujo Aprovisionamiento y Distribución	Logística de los puntos de venta
	Obtención y Devolución de paletas y otros medios	Devolución de pedidos	

Expectativas de las firmas Manufactureras acerca de los servicios de los Operadores logísticos



0% 10% 20% 30% 40% 50%

Etapas del desarrollo institucional de la logística

Cadena de Suministro

e-Logística (5 PL)



Integrador Logístico (4PL)



Operador Logístico (3PL)



Empresa con tercerización

Empresa de servicios logísticos (2PL)



Logística propia

Empresa cerrada

Desarrollo de Plataformas Logísticas integradas por Internet

Asume la gestión integrada de la logística de aprovisionamiento, de producción y/o de distribución de las empresas. Ej. Gestión integral de la distribución de una empresa

Gestiona servicios logísticos de las empresas. Ej. Gestión del almacenaje, gestión del transporte de cargas

Brinda servicios para complementar la logística de las empresas. Ej. Alquiler de almacenes, alquiler de transporte

La empresa de producción o servicio asume todas las actividades de su logística



Los Operadores Logísticos denominados 5 PLs

Conciben, organizan y realizan soluciones logísticas en sistemas de información y tecnologías Proveedor Logístico sin base en activos

Prestan servicios de consultoría y asesoría en empaque, transportación, análisis financiero del transporte internacional, auditoría de procesos, servicio al cliente, resolución de conflictos y otros.

No emplean ningún tipo de estructura física (almacenes, vehículos, pallets, personal, etc.)

Sus activos son una base de expertos con amplia experiencia en el manejo de la Distribución y aplicación de IT

Cuentan con experiencia y habilidad excepcionales en operación, negociaciones y servicio al cliente con lo que complementan los activos físicos de sus clientes

Dentro de ellos están los llamados “5PL Systems”, que han desarrollado seguimiento de sistemas de contenedores (trazabilidad en Cuba) de extremo a extremo que permite a las agencias gubernamentales recibir información sobre embarques de contenedores (todas las partes del proceso)

Otros realizan reingeniería de procesos existentes o creación de nuevos procesos modificados, con lo que no solo logran reducción de costos, sino resultados nuevos

Comprobación de conocimientos:

Identifique las diferencias		
Proveedor de Servicios Logísticos:	Un Operador Logístico:	Los Operadores Logísticos 5 PLs
Provee alguno o varios de los servicios logísticos requeridos en las cadenas logísticas de aprovisionamiento, suministro y distribución.	Diseña, gestiona o provee, como procesos, todos los servicios logísticos de una cadena logística	Conciben, organizan y realizan soluciones logísticas en sistemas de información y tecnologías, es un proveedor logístico sin base en activos. Presta servicios de consultoría y asesoría en empaque, transportación, análisis financiero del transporte internacional, auditoría de procesos, servicio al cliente, resolución de conflictos y otros. No emplean ningún tipo de estructura física (almacenes, vehículos, pallets, personal, etc.). Sus activos son una base de expertos con amplia experiencia en el manejo de la Distribución y aplicación de IT. Cuentan con experiencia y habilidad excepcionales en operación, negociaciones y servicio al cliente con lo que complementan los activos físicos de sus clientes. Dentro de ellos están los llamados “5PL Systems”, que han desarrollado seguimiento de sistemas de contenedores (trazabilidad en Cuba) de extremo a extremo que permite a las agencias gubernamentales recibir información sobre embarques de contenedores (todas las partes del proceso) Otros realizan reingeniería de procesos existentes o creación de nuevos procesos modificados, con lo que no solo logran reducción de costos, sino resultados nuevos.



Evaluación final.

Indicación del Seminario:

Marque con V o F según entienda:

	Logística es el conjunto de todas las actividades relacionadas con el flujo material desde el punto de proveedor hasta el punto de consumidor, contempla además de las actividades materiales aquellas mediante las que se planifica, organiza, regula y controla dicho flujo material de forma eficiente entendiéndose por eficiente llegar al punto consumidor con la cantidad y calidad requerida en el momento y lugar demandado con el menor costo posible.
	Cadena de Suministro es cuando un Área, Departamento, Gerencia, de una empresa productiva o comercializadora planifica suministros solamente.
	La Logística no es la acción del colectivo laboral dirigida a garantizar las actividades de diseño y dirección de los flujos materiales, informativo y financiero desde su fuente de origen hasta sus destinos finales que deben ejecutarse de forma racional y coordinada con el objetivo de proveer al cliente los productos y servicios en la cantidad, calidad, plazos y lugar demandados con elevada competitividad y garantizando la preservación del medio ambiente.
	Objetivo de la Gestión Logística es cuando planifica, organiza, controla y realiza el mando del flujo logístico que permite la solución eficiente del problema logístico en el marco de la red logística.

La implantación de un sistema logístico en las empresas garantiza entre otros aspectos:

	Evitar la escasez de los productos.
	Reducir al mínimo el costo del transporte.
	Obtener un bien en un tiempo mínimo o almacenaje bienes (en mínimo de tiempo y cantidad).
	Reducción al mínimo las existencias de producciones.
	Las empresas que aplican el sistema para diseñar e implantar el sistema logístico pueden asumir las siguientes alternativas:
	Solicitar asesoría externa en universidades y consultorías del país.
	Crear un equipo de trabajo que se encargue del diseño e implantación del sistema logístico de la empresa
	La combinación de las dos formas anteriormente expuestas
	Cómo se cataloga a nuestro sistema según los canones de desarrollo de las cadenas productivas y la logística
	Un país con mucha experiencia en la logística
	Un país que no se evalúa por su poco desarrollo en esta área



Respuestas

Marque con V o F según entienda:

- V Logística es el conjunto de todas las actividades relacionadas con el flujo material desde el punto de proveedor hasta el punto de consumidor, contempla además de las actividades materiales aquellas mediante las que se planifica, organiza, regula y controla dicho flujo material de forma eficiente entendiéndose por eficiente llegar al punto consumidor con la cantidad y calidad requerida en el momento y lugar demandado con el menor costo posible.
- F Cadena de Suministro es cuando un Área, Departamento, Gerencia, de una empresa productiva o comercializadora planifica suministros solamente.
- F La Logística no es la acción del colectivo laboral dirigida a garantizar las actividades de diseño y dirección de los flujos materiales, informativo y financiero desde su fuente de origen hasta sus destinos finales que deben ejecutarse de forma racional y coordinada con el objetivo de proveer al cliente los productos y servicios en la cantidad, calidad, plazos y lugar demandados con elevada competitividad y garantizando la preservación del medio ambiente.
- V Objetivo de la Gestión Logística es cuando planifica, organiza, controla y realiza el mando del flujo logístico que permite la solución eficiente del problema logístico en el marco de la red logística.
La implantación de un sistema logístico en las empresas garantiza entre otros aspectos:
- V Evitar la escasez de los productos.
- V Reducir al mínimo el costo del transporte.
- V Obtener un bien en un tiempo mínimo o almacenaje bienes (en mínimo de tiempo y cantidad).
- V Reducción al mínimo las existencias de producciones.
Las empresas que aplican el sistema para diseñar e implantar el sistema logístico pueden asumir las siguientes alternativas:
- V Solicitar asesoría externa en universidades y consultorías del país.
- V Crear un equipo de trabajo que se encargue del diseño e implantación del sistema logístico de la empresa
- V La combinación de las dos formas anteriormente expuse
- Cómo se cataloga a nuestro sistema según los cánones de desarrollo de las cadenas productivas y la logística
- F Un país con mucha experiencia en la logística
- F Un país que no se evalúa por su poco desarrollo en esta área

Marque con una X los subsistemas del sistema logístico y enlace en cuales se pone de manifiesto el almacenamiento, la manipulación y el transporte :

Aprovisionamiento		almacenamiento
Transformación		la manipulación
Distribución física		el transporte
Reutilización		

Enlace:

Gestión logística	Movimiento de materiales, personas, vehículos, servicios e información en una Cadena de Abastecimiento. Al ser considerada en un principio sobre todo en términos de existencias, la logística razona más en términos de flujos: flujo de planificación y de programa de las tareas, programa y circulación de las actividades, objetos y documentos necesarios para la cadena logística.
Flujo en Logística	Es la organización, planificación, control y ejecución del flujo de materiales, desde el desarrollo y aprovisionamiento, pasando a través de la producción y hasta la distribución al cliente final, persiguiendo el objetivo de satisfacer los requerimientos del mercado al mínimo costo y con la mínima inversión de capital
Objetivo de la Gestión Logística	Planificar, organizar, controlar y realizar el mando del flujo logístico que permita la solución eficiente del problema logístico en el marco de la red logística.
Producto	Acto o conjunto de actos mediante el cual se logra que un producto o grupo de productos satisfaga las necesidades y deseos del cliente
Servicio	El producto tangible, producto físico o servicio en sí

Identifique las diferencias		
Proveedor de Servicios Logísticos:	Un Operador Logístico:	Los Operadores Logísticos 5 PLs
Provee alguno o varios de los servicios logísticos requeridos en las cadenas logísticas de aprovisionamiento, suministro y distribución.	Diseña, gestiona o provee, como procesos, todos los servicios logísticos de una cadena logística	Conciben, organizan y realizan soluciones logísticas en sistemas de información y tecnologías, es un proveedor logístico sin base en activos. Presta servicios de consultoría y asesoría en empaque, transportación, análisis financiero del transporte internacional, auditoría de procesos, servicio al cliente, resolución de conflictos y otros. No emplean ningún tipo de estructura física (almacenes, vehículos, pallets, personal, etc.). Sus activos son una base de expertos con amplia experiencia en el manejo de la Distribución y aplicación de IT. Cuentan con experiencia y habilidad excepcionales en operación, negociaciones y servicio al cliente con lo que complementan los activos físicos de sus clientes. Dentro de ellos están los llamados "5PL Systems", que han desarrollado seguimiento de sistemas de contenedores (trazabilidad en Cuba) de extremo a extremo que permite a las agencias gubernamentales recibir información sobre embarques de contenedores (todas las partes del proceso) Otros realizan reingeniería de procesos existentes o creación de nuevos procesos modificados, con lo que no solo logran reducción de costos, sino resultados nuevos.

Comprobación de conocimientos:

Marque V o F sobre principios básicos que rigen el almacenamiento

	Ordenamiento y óptima distribución en planta
	Manipulación segura y eficiente
	Colocar los bultos por el tamaño del envase sin importar lo que contengan
	Protección del producto contra riesgos potenciales y/o ambientales
	Cuidado y mantenimiento de equipos, medios e instalaciones
	Control de las existencias
	Organizar los productos en cualquier lugar y si los necesitan deben esperar a que los localice el estibador

Enlace el término con los aspectos que lo conforman

Inventario	Se manifiestan a través de: Signos, Símbolos, Letras y Números
Códigos	Su función principal es proporcionar información sobre el producto envasado
Almacén	Permite localizar la mercancía, de forma rápida y efectiva, reduciendo las pérdidas de tiempo durante la labor de preparación de los despachos y la ubicación
Sistema de localización	Es una cantidad almacenada de materiales que se utilizan para facilitar la producción o para satisfacer las necesidades del consumidor.
Esquema de la carga	Área bien delimitada físicamente, destinada a guardar productos o mercancías, adecuadamente protegidos contra pérdidas o daños a su integridad física. La extracción o depósito de los productos debe estar debidamente autorizada y estos locales deben mantener el más estricto control del movimiento de materiales.
Marcas gráficas:	Es el dibujo, plano o ilustración que muestra la formación adecuada de colocación de los bultos que forman una carga unitarizada.

**Valore si los siguientes planteamientos son verdaderos o falsos.
Argumente los falsos**

- 1 ____ El uso de medios unitarizadores adecuadamente humaniza el trabajo, aumenta la productividad al disminuir el tiempo empleado en la manipulación, entre otras ventajas.
- 2 ____ Cuando un producto llega al almacén y se recepciona, es conveniente ubicarlo en un espacio temporalmente vacío para luego llevarlo a su ubicación definitiva.
- 3 ____ Las estanterías para cargas fraccionadas se utilizan para productos de alta masividad.
- 4 ____ Los montacargas frontales logran un mejor aprovechamiento del espacio que los montacargas trilaterales
- 5 ____ El flujo tecnológico que siguen los productos o mercancías en el almacén está integrado por las operaciones de recepción, almacenamiento y despacho.
- 9 ____ En un almacén de gran cantidad de surtidos el dependiente debe conocer de memoria las ubicaciones de todos los productos, por lo que es aconsejable el método de ubicación fijo.
- 10 ____ Cuando la operación de pequeños productos es manual, los pasillos de trabajo pueden alcanzar hasta 2m.

Bibliografia:

1. Resolución 59-04 del MINCIN Reglamento para la Logística de Almacenes
2. Resolución 59 04
3. Resolución 153 07.
4. Libro de logística de almacenes, Lic. Rafael Fernando Hernández Muñoz

5. Resol. No. 153 EXPELOG y categorización almacenes.
6. NC 01 04 1 Marcación de las cargas
7. NC 91 17 Esquemas de cargas
8. NC 01-04-01: 87. Marcación de las cargas. Marcas de manipulación. Vigente a partir de: mayo de 1988.
9. NC 19-02:14-88. Instalación de refrigeración y climatización. Requisitos generales de seguridad.
10. NC 19-03-03:88. Sistema de Normas de Protección e Higiene del Trabajo (SNPHT). Trabajos de cargas y descarga. Requisitos generales de seguridad. Vigente a partir de: diciembre de 1988. Carácter Obligatorio por la Resolución No 30-2000 de la Oficina Nacional de Normalización (ONN).

11. NC 19-03-05:82. SNPHT. Envase y embalaje. Requisitos generales de seguridad. Vigente a partir de: diciembre de 1983. Carácter Obligatorio por la Resolución No 30-2000 de la Oficina Nacional de Normalización.

12. NC 19-04-11:79. SNPHT. Colores y señales de seguridad. Vigente a partir de: julio de 1980. Carácter Obligatorio por la Resolución No 30-2000 de la Oficina Nacional de Normalización.



EMCOMED

C E R T I F I C A :

**S U P A R T I C I P A C I Ó N E N E L C U R S O
S O B R E L A L O G Í S T I C A E M P R E S A R I A L .**

Nombre y Apellidos: _____

**“ N O E X I S T E V I E N T O F A V O R A B L E P A R A
Q U I E N N O S A B E A D O N D E V A . ”**

SENEQUE

MSc. Adis Nuvia Vega Muguercia.
Directora General

MSc. Elizabeth González Hernández.
Dra. Capital Humano.

Lic. María Victoria Troche Hernández.
Profesora Instructor



EMCOMED
EMPRESA COMERCIALIZADORA
Y DISTRIBUIDORA DE MEDICAMENTOS

Comprometidos con la Salud del Pueblo