

**BUENAS PRÁCTICAS DE RECIBO DE PROVEEDORES EN UNA PLATAFORMA DE
CROSS DOCKING PARA PRODUCTOS MASIVOS**

**GOOD PRACTICE OF RECEIPT OF SUPPLIERS IN A CROSS DOCKING
PLATFORM FOR MASS PRODUCTS**

YEZID LIBARDO RUBIO RODRIGUEZ

CODIGO 9500617

***ANGELA BACCA**

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

ESPECIALIZACION EN GERENCIA EN LOGISTICA INTEGRAL

BOGOTA, COLOMBIA

2014

***Profesora**

BUENAS PRÁCTICAS DE RECIBO DE PROVEEDORES EN UNA PLATAFORMA DE CROSS DOCKING PARA PRODUCTOS MASIVOS

GOOD PRACTICE OF RECEIPT OF SUPPLIERS IN A CROSS DOCKING PLATFORM FOR MASS PRODUCTS

Resumen

En este trabajo se identificara la metodología de programación de citas para los proveedores y los lineamientos que se realiza a los mismos cuando hagan entregas de productos en una plataforma de Cross Docking.

Este articulo muestra la problemática que ha tenido la cadena de abastecimiento buscando cumplir tanto en tiempo como en cantidad logrando suplir las necesidades de una tienda, bajo este esquema uno de los caminos que ayudara al cumplimiento es el proceso de Cross Docking el cual busca reducir la manipulación del producto, se puede consolidar y desconsolidar múltiples productos, el costo es mucho menor para un proveedor que entregue en múltiples sitio que ahora lo realice en un solo punto y los más importante el control y trazabilidad del procesamiento de los mismos.

Por otra parte, se identifican las metodologías que ayudaran al Cross Docking ser mucho más efectivo en su flujo operativo, mediante una identificación de una administración de malla objetiva tanto para el proveedor como para la operación y la certificación de proveedores que busca reducir el proceso de auditorías y revisión de la mercancía durante el proceso de la misma logrando transformar un proveedor normal a uno estratégico en la compañía.

Palabras claves: Entrega Certificadas, cadena de abastecimiento, Cross Docking, lead time, orden de compra, proveedor.

Abstract

In this paper the methodology of scheduling for providers and guidelines to be undertaken to identify themselves when making deliveries of products in a cross docking platform.

This article shows that the problem has been looking for a supply chain meet both time and quantity to meet the needs of managing a store under this scheme one of the ways to help the compliance is Cross Docking process which seeks to reduce product handling, consolidation and deconsolidation can multiple products, the cost is much lower for a supplier to deliver in multiple site now done in a single point and the most important control and traceability of the processing thereof.

Likewise methodologies that help the Cross Docking be much more effective in its Effective flow by an identification of a management objective mesh for both the supplier and the operation and certification of providers seeking to reduce the audit process are identified and review of the goods during the same managing to transform a normal supplier to a strategic supplier to the company.

Keywords: Certified Delivery, supply chain, cross docking, lead time, purchase order, vendor

Introducción

El proceso de abastecimiento en la actualidad es un punto importante de todas las industrias que buscan mejorar su productividad reduciendo tiempos y costos buscando una mayor eficiencia frente al cliente, evitando agotados en las tiendas y por ende reducción de ventas de los productos.

Bajo el modelo de Cross Docking manejado por Suppla, se mueven en promedio cincuenta mil unidades de empaque por día con un amplio mix de familias de producto y referencias, con una confiabilidad en el alistamiento y nivel de servicio superior al 99,8%. Un proceso certificado a través de SGS en cumplimiento del referencial internacional del Grupo Carrefour". (revista de logistica, 2012)

Para lograr una eficiencia optima en el proceso logístico es necesario estudiar a cada proveedor que tiene la operación, saber cómo ejecuta su logística desde el momento de alistamiento del producto hasta su respectiva entrega; adicionalmente una de las herramientas que complementara este proceso es la certificación de proveedores, la cual busca que todos ellos realicen entregas centralizadas en una o varias de sus plataformas de Cross Docking, con el objetivo de disminuir los procesos de auditoria y revisión de la mercancía durante el proceso de recibo de la misma, logrando con esto reducción de tiempos y de manipulación de los productos; basándose en el compromiso compartido entre la Plataforma y sus proveedores para realizar las operaciones necesarias que garanticen la confiabilidad de las entregas en cuanto al tiempo del recibo, la calidad del producto y de todos los documentos electrónicos y físicos que amparan dicha entrega. Todo esto mediante las evaluaciones continuas que se le realizan a cada pedido que envié a la plataforma de modo que al encontrarse alguna falla, se realizará un proceso de retroalimentación,

con base en el cual el proveedor debe ejecutar acciones de mejora que lleven a la eliminación de la causa.

Al implementar una malla de citas eficiente en una operación de Cross Docking se busca obtener la trazabilidad en tiempos de cada proceso que recorre el proveedor hasta la salida de la plataforma; con ello se recopilará la tendencia que tienen los proveedores con relación a vehículos, cumplimiento de citas, volumen y peso que envían y procesos que generen cuello de botella. Con esto se busca el cumplimiento de tiempos en el flujo logístico reduciendo agotados en la góndola de la tienda dando como resultado ventas más optimas

MARCO CONCEPTUAL

El Lead Time es un término sin traducción literal, utilizado para referirse al tiempo iniciado en el momento en que el proveedor recibe una orden de compra de determinada mercadería, hasta el momento en que dicha mercadería llega al cliente, justo cuando las existencias de las mismas están llegando a su mínimo de stock.

2. Período de tiempo necesario para producir un sólo producto desde que el cliente hace su pedido, hasta que el mismo se despacha. (ASOCIACION LATINOAMERICANA DE LOGISTICA, 2008).

El proceso logístico en una plataforma de Cross Docking tiene un procedimiento muy óptimo para administrar a los proveedores por medio de la certificación la cual tiene por objeto establecer las políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para lograr la consolidación de una base de datos de proveedores confiables y adecuados a las exigencias y calidad de los productos y servicios requeridos.

Se entiende como el proceso mediante el cual se inscribe, acepta y clasifica a los proveedores según la calidad de sus productos o servicios

Este procedimiento tiene por objeto establecer las políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para lograr la consolidación de una base de datos de proveedores confiables y adecuados a las exigencias y calidad de los productos y servicios requeridos.

Se entiende como el proceso mediante el cual se inscribe, acepta y clasifica a los proveedores según la calidad de sus productos o servicios.

Los Beneficios que fluyen del programa para la certificación de proveedores:

- Aumenta la competitividad en el mercado.
- Mejora la calidad a través del monitoreo constante de los indicadores clave de rendimiento (KPI).
- Mayor conocimiento sobre el proceso para mejorar las relaciones con los proveedores.
- Aumenta la eficiencia operativa.
- Racionalización y simplificación de procesos de control para los suministros.
- Mejora la calidad de productos y servicios ofrecidos.
- Genera ahorros y reduce las pérdidas allí donde es posible.
- Promociona las actuaciones medioambientales.
- Aumenta la satisfacción de los proveedores y atrae a nuevos.
- Aumenta la conciencia de los empleados sobre los objetivos y estrategias de organización.
- Construye relaciones e integración con los proveedores.
- Mejora la comunicación.
- El servicio de evaluación de proveedores. (LITIUMF , 2013))

La llave para ingresar a un proceso de recibo pre distribuido está a cargo del aviso de despacho (ASN) el cual se utiliza para especificar los productos despachados y detalles del despacho, para que el receptor de los mismos se prepare. (EDINET, 2002).

El aviso de despacho es un documento EDI donde un proveedor notifica el despacho de un pedido esto hace parte del proceso de Entregas Certificadas la cual es una Alianza estratégica a través de la cual proveedores y el clientes se comprometen a realizar todas las operaciones necesarias para garantizar al consumidor final total confiabilidad en términos de calidad del producto, de la información que suministra, de su manejo físico y exactitud de documentos que

ampan la transacción y las entregas certificadas hacen parte de la Estrategia logística de colaboración ECR Respuesta Eficiente al consumidor en la que fabricantes y detallistas trabajan de manera conjunta para eliminar costos y actividades que no agregan valor en la cadena de abastecimiento, proporcionando un mayor valor al consumidor final (Ducón Cardona, 2013)

Existe una transacción que es crucial para ejecutar un pedido denominado orden de compra el cual es un documento que sirve para solicitar material o productos que se pueden requerir dentro de un almacén, este documento debe estar debidamente diligenciado y autorizado, debe tener original y copias para:

- Los empleados que surten y despachan.
- El encargado de tarjetas o sistemas de control de inventarios o de procesamiento electrónico de datos.
- Contabilidad.
- Un sistema puede necesitar una documentación de salida aparte de la requisición. Este conveniente cuando señala lo que realmente sale del almacén. (Delgado, 2013)

El proceso de abastecimiento es el conjunto de actividades que permite identificar y adquirir los bienes y servicios que la compañía requiere para su operación, ya sea de fuentes internas o externas.; partiendo de esta definición, se puede ver que el abastecimiento va más allá de la simple adquisición de materia prima, ya que se encarga de todo lo que requiere la empresa para su operación, así como de facilitar los medios necesarios para conseguirlo.

Un correcto abastecimiento en una empresa depende de varios factores:

- Mantenimiento de un registro exacto y a tiempo.

- Determinación correcta de proveedores (externos o internos y correcta planeación de envío y sostenimiento de inventarios).

En la Cadena de Abastecimiento (Supply Chain), incluye todas las actividades relacionadas con el flujo y transformación de bienes y productos, desde la etapa de materia prima hasta el consumo por el usuario final. Pero, para que dicho flujo sea óptimo, también debe fluir información en toda la cadena y, lógicamente, para que todos los integrantes que la forman generen valor y ganancias, debe finalmente fluir el dinero, todo ello a la mayor velocidad posible y satisfaciendo al cliente final.

La gestión de la cadena de abastecimiento (Supply Chain Management) es la integración de todas las actividades mencionadas anteriormente a través de una relación entre todos los componentes de la cadena utilizando la tecnología disponible y permitiendo que cada uno genere competitividad y ganancias. (WebProfit Ltda, 2001)

MARCO TEORICO

✓ CROSS DOCKING EN LA LOGISTICA

En logística se denomina Cross Docking a la práctica de descargar una mercancía desde cualquier medio de transporte entrante para cargarla en un medio de transporte saliente. El objetivo del Cross Docking es cambiar ese medio de transporte inicial, transitar los productos con diferentes destinos o consolidar mercancías provenientes de diferentes orígenes, sistema para el cual últimamente, se están implantando maquinas clasificadoras, que por medio de cintas transportadoras, y un sistema de clasificación e información, son capaces de distribuir automáticamente la mercancía hacia puertas de salida marcando el ritmo al operario, con el fin de abaratar costos logísticos y tiempo.

Cross Docking es un sistema de distribución en el que la mercancía recibida en un depósito, bodega o centro de distribución no es almacenada por varias horas y/o días, sino preparada inmediatamente para su próximo envío. Específicamente, corresponde a la transferencia de las entregas desde el punto de recepción directamente al punto de entrega, con un periodo de almacenaje limitado o inexistente. En rigor, la herramienta del Cross Docking se caracteriza por manejar plazos muy cortos, para lo cual se requiere de una gran sincronización entre todos los embarques entrantes y salientes (inbound y outbound). (revista logistec, 2011)

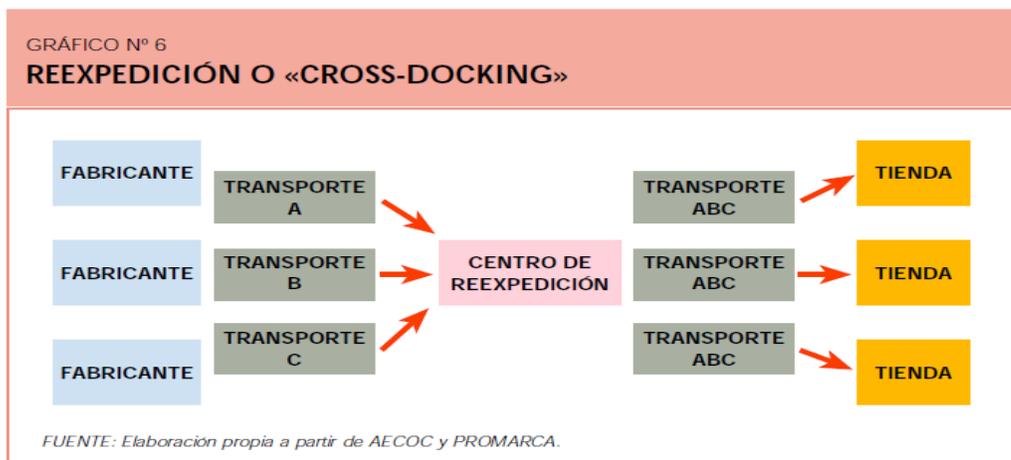
“cross-docking”, conviene explicar que se trata de un proceso en el que se consolidan los envíos de varios fabricantes en una plataforma sin stock, desde dónde se expide la mercancía a los establecimientos en camiones completos con mercancías de varios fabricantes. El marco de actuación puede ser de “m” fabricantes y un único distribuidor que gestione la plataforma (o la subcontrate a un operador logístico) o de “m” fabricantes y “n” distribuidores, en cuyo caso la

gestión de la plataforma sería realizada por un operador logístico. En este último caso (“m” x “n”) se obtienen mayores beneficios al conseguirse sinergias a ambos lados de la operación.

Este proceso queda representado en el gráfico nº 6. En los que la mercancía es recibida en los muelles de descarga y manipulada de forma continua desde los camiones hasta los muelles de salida, donde se encuentran en los que la mercancía es recibida en los muelles de descarga y manipulada de forma continua desde los camiones hasta los muelles de salida, donde se encuentran los camiones preparados para ser cargados. Este diseño resulta complicado de gestionar ya que requiere la máxima coordinación entre los participantes. Por otro lado, están aquellas plataformas en “U” que se utilizan cuando no existe tanta sincronización como en el caso anterior, y la mercancía tiene que permanecer un determinado tiempo,

Aunque reducido, en la plataforma. La mercancía más rápida se envía directamente de los muelles de recepción a los de salida, mientras que la más lenta se envía a una zona de espera o permanencia,

Para ser trasladada posteriormente a los muelles de salida. Los camiones preparados para ser cargados. Este diseño resulta complicado de gestionar ya que requiere la máxima coordinación entre los participantes. Por otro lado, están aquellas plataformas en “U” que se utilizan cuando no existe tanta sincronización como en el caso anterior, y la mercancía tiene que permanecer un determinado tiempo, aunque reducido, en la plataforma. La mercancía más rápida se envía directamente de los muelles de recepción a los de salida, mientras que la más lenta se envía a una zona de espera o permanencia, para ser trasladada posteriormente a los muelles de salida. (BARBOLLA, 2002)



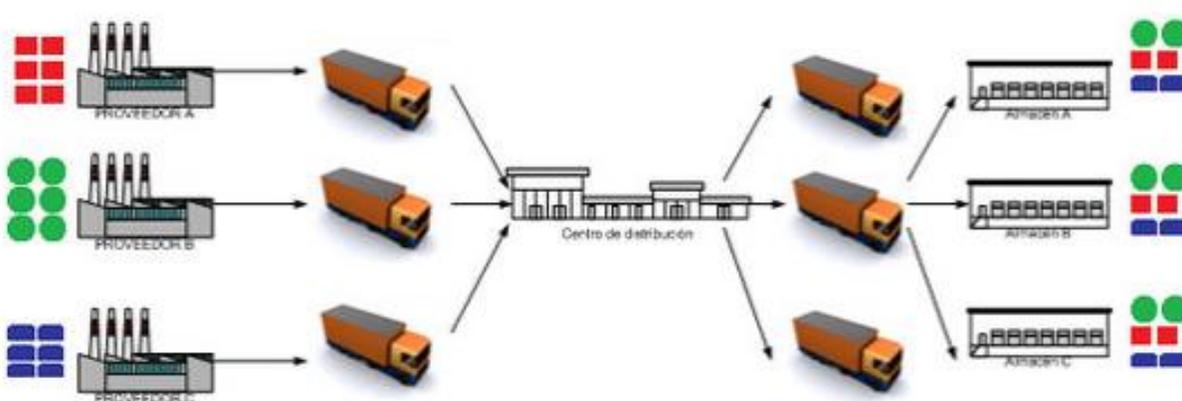
La clave para el proceso es transbordar, no sujetar la acción. El proceso de convertir lotes de entrega costosos en las cantidades económicas equitativamente importante es a través de la consolidación y el compartimiento de recurso. Para muchas empresas es esencial que se reduzca la manipulación del producto a lo largo de la cadena de suministro con el fin de reducir averías y buscar la manipulación del producto en una forma amigable con el usuario para el usuario final. (Kinnear, 1997)

La logística ha estado en transformación continua en busca de una mejorar todos los campos que la conforman Para muchas empresas, la satisfacción del cliente es lo primordial. El consumidor consigue el producto en el tiempo y lugar preciso, lo compra y se va. Sin embargo, detrás de esa demanda existe todo un proceso de producción y distribución que contribuye a maximizar la flexibilidad de respuesta de cada cliente; es necesario haber estudiado con anterioridad el nivel del mercado y los lugares precisos donde se va a vender ese producto. Precisamente la logística coordina y planifica diferentes actividades con el objeto de que el producto llegue a su usuario final en el tiempo, forma adecuada y al menor costo y efectividad posible. Dentro de estos procesos tenemos el Cross Docking el cual es un sistema de distribución

donde las unidades logísticas son recibidas en una plataforma de alistamiento y no son almacenadas sino preparadas para ser enviadas de la manera más inmediata.

El “Cross Docking” se caracteriza por manejar plazos muy cortos. Es crucial una sincronización precisa de todos los embarque inbound y outbound (entrantes y salientes)

<http://www.código.org.ar>.



Desarrollo conceptual de la logística en Colombia - Bryan Antonio Salazar López

BENEFICIOS AL UTILIZAR CROSS DOCKING

Este sistema de distribución ha permitido mejorar las operaciones en todo su enfoque logístico desde el momento que el proveedor entrega sus productos hasta el envío a los diferentes canales de venta. Con el objetivo de eliminar el inventario no productivo retenido por el minorista o por el centro de distribución del mayorista. Los beneficios surgen de la eliminación del tiempo y los costos requeridos para transportar el producto dentro y hacia las ubicaciones de los depósitos, incluyendo el ingreso de datos asociados al sistema informático de manejo del inventario. (ÍBIDEM Editorial; 2006).

- Realmente este sistema ha obtenido un alto auge en toda la cadena de distribución por sus grandes beneficios como son: la reducción de los costos de distribución, incremento de la

rotación por metro cuadrado en el centro de distribución, la vida útil del producto, la disponibilidad del producto, mejora del flujo de mercaderías para tener acceso a los datos de actividad del producto, recepción de órdenes consolidadas en lugar de órdenes de cada minorista, cumplimiento de los requerimientos del mercado, agilizar las actividades de compra del producto terminado, planificación estratégica para evitar situaciones inesperadas, optimización de los costos, tanto para los proveedores como para los clientes, planificar de forma eficaz las actividades internas y externas de la empresa, apoyar estrategias de justo a tiempo de los clientes, reducción de requerimientos o necesidades de espacio, reducción de la merma causada por la manipulación. (ÍBIDEM Editorial; 2006).

✓ **ADMINISTRACION DE PROVEEDORES**

Cuando no existe un mercado de proveedores competitivos que puedan cubrir todas las necesidades de la empresa compradora, ésta tiene la opción de desarrollar a sus proveedores. Esta alternativa se puede visualizar como un proceso de mejora continua, el cual inicia con la identificación de proveedores con el potencial para ser desarrollados y cuyo desempeño y capacidades administrativas y de manufactura se afinan continuamente dependiendo de los nuevos requisitos que el mercado imponga a la compañía compradora. (Pilar Ester Arroyo López*, Juan Gaytán Iniestra** y Marco García Varga, 2013)

La evaluación de los proveedores es un proceso que permitirá establecer cuáles son los que están mejor posicionados para satisfacer los requisitos relacionados con las características de calidad del producto, el plazo de entrega y el precio. Los criterios a emplear para la evaluación dependen de lo que la empresa establece o considera que son prioritarios, así como la ponderación relativa

de los mismos. En un principio se consideró que el único criterio valedero para definir una compra es el precio, existen aún defensores del mismo, para los que el refrán "lo barato sale caro" no vale cuando se trata de adquirir materias primas, insumos o servicios. (Aleida Pérez Rojas, 2009)

Es claro que el mundo logístico independiente al sistema logístico que se aplique y que interacción realicemos en toda la cadena la base fundamental es la comunicación y la calidad de servicio desde un punto de vista personalizado. Ya que al hacer un acompañamiento al proveedor desde el momento que ingresa a una operación de Cross Docking y en todo su proceso hasta que llegue el producto a la tienda es crucial el intercambio de información entre ambas partes en forma constructiva siempre en búsqueda compartida de soluciones.

La creciente complejidad en el mundo industrial y el incremento en la tercerización de negocios, han llevado a que la competitividad de las empresas dependa cada vez más de cómo se gestionan las relaciones con clientes, proveedores, y terceros. Si se considera que aproximadamente dos tercios de los ingresos generados por una empresa se gastan fuera de la empresa para cubrir costos de materias primas, de distribución, y de coordinación de procesos con clientes y proveedores, es claro que las mayores oportunidades para incrementar la productividad industrial se encuentran hoy en la coordinación de redes colaborativas de empresas. (revistalogistec.com, 2013).

Para lograr una administración clara y sana con el proveedor es importante cumplir con unas actividades que fortalezcan la relación obteniendo retroalimentación continua e información actual de lo que sucede con los productos en la cadena de distribución: Identificación de los motivos para colaborar (En muchas situaciones el proveedor no tiene claro como administra su

negocio, lo que ocasiona una afectación al momento de entrega llegando al punto de devolución afectándole el nivel de servicio como indicador calificable al cumplimiento de sus órdenes de compra.);Alineamiento de las expectativas (Es por ello que si logramos detectar desde un primer momento como es la operación interna del proveedor podremos colaborarle para la alineación de los requerimientos necesarios para el recibo de una operación de Cross Docking);Desarrollo de planes de acción (De acuerdo a las notas de mejora y no conformes que se evidenciaron, se procede a realizar un plan de trabajo con el fin de mitigar notablemente los malos hábitos que ejecutan en la operación logrando un mejoramiento óptimo de entregas);Acuerdos de servicios (Es punto es muy importante que lo conozca el proveedor ya que son las reglas y los parámetros que debemos cumplir para obtener un servicio con calidad y lo más importante que no se presenten mal entendidos en la ejecución de la operación);Feedback que es una de las herramientas importantes en la administración ya que para un proveedor le da las herramientas para mejorar su operación y corregir los actos que no van tanto en el proceso de recibo como en la promesa de servicio y así mismo le ayuda a la compañía a la actualización continua del estado del proveedor y nos indicara que falencias ha encontrado en la operación y que sugerencias se pueden hacer con el fin de generar mejoras continuas a gran escala. (revistalogistec.com, 2013)

✓ **ENTREGAS CERTIFICADAS**

Esta es una de las metodologías claves para lograr reducir y generar buenas prácticas en el recibo a los proveedores. La Entrega Certificada es una de las mejores prácticas logísticas en los programas de reabastecimiento continuo bajo el marco de la filosofía Respuesta Eficiente al Consumidor ECR y se basa en una alianza estratégica entre y a través de la cual el proveedor y el cliente se comprometen a realizar todas las operaciones necesarias para avalar al consumidor

final total confiabilidad respecto a la calidad del producto, de la información suministrada, de su proceso de manipulación física y de la exactitud de los documentos que amparan cada transacción, con el objetivo de optimizar tiempo, reducir los inventarios y los costos asociados con el flujo de unidades logísticas para de esta forma poder ofrecer productos de mayor valor agregado al consumidor final.

El cliente se debe comprometer a brindar las condiciones necesarias para la implementación, funcionamiento, control y seguimiento. Con esta implementación se logra una cadena de abastecimiento totalmente eficiente la cual nos genera excelente relación con clientes y proveedores, mejoras en el ambiente laboral y nuestro gran objetivo la reducción de costos. (IAC Instituto Colombiano para la Automatización y Codificación, 2002)

El objetivo es eliminar la repetición de las verificaciones con base en la garantía ofrecida por el proveedor sobre la seguridad de su proceso. El Proveedor certifica que lo facturado (reseñado en el aviso de despacho o en la remisión), solo incluye artículos solicitados y que la cantidad anunciada para cada uno es igual a la entregada físicamente.

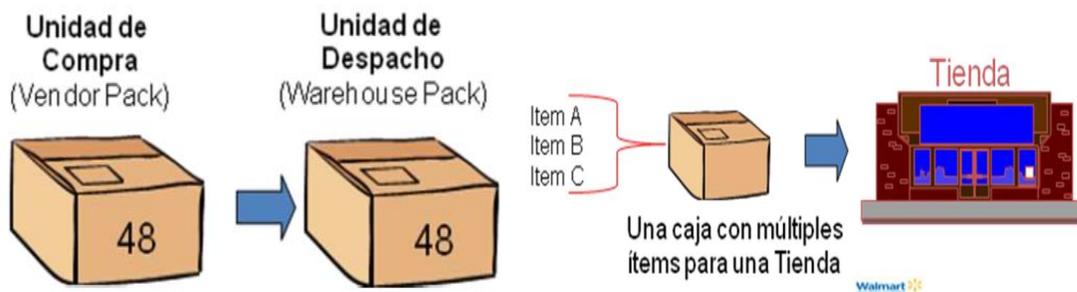
Los beneficios percibidos por las organizaciones al implementar programas de Entregas Certificadas lo han visto reflejado en la reducción de los tiempos de atención para quien provee: Espera, Descargue y Verificación, reducción de la excesiva manipulación de la mercancía, consolidación de las relaciones como socios entre proveedores y clientes, reducción del desgaste administrativo en la solución de diferencias, aseguramiento de la calidad y agilidad de las entregas durante toda la Cadena de Abastecimiento, eliminación conjunta de la repetición de los procesos de inspección, certificación de concordancia entre las cantidades físicas y en remisión. (Bryan Antonio Salazar López)

Para lograr una alianza estratégica se debe obtener una confianza en el proceso de la operación de tal manera que no se genere el auditaje y únicamente se cuenten cajas por tienda y procesarlas. Para ello se debe crear un acuerdo de servicio de tal forma que estén ambas partes claras en el cumplimiento del mismo enfocándose en varios pasos tales como: la Capacitación a cada socio de negocio debe implementar un programa continuo de capacitación de entregas certificadas; definición de un padrino que es el interlocutor especial que pueda atender de inmediato las situaciones que se presenten con los otros eslabones en la aplicación de este programa; Definición del acuerdo en este punto identifican las diferentes condiciones que deben cumplir ambas partes para la entrega en el ciclo del proceso logístico como: medio para comunicar el pedido, condiciones de manipulación de la mercancía; tipo de vehículo que lleva a cabo la entrega; mecanismo de comunicación en casos de fuerza mayor donde no se pueda cumplir una cita; ejecución de fases para certificación la cual tiene duración del proceso de certificación toma 4 fases, así mismo depende del número de entregas perfectas y de la frecuencia de entrega de cada industrial. Para cada fase se le asignan un porcentaje de auditoria comenzando en fase 1 como verificación al 100% hasta llegar a la fase 4 que corresponde a la certificación del proveedor obteniendo un 75% en reducción de tiempo en entrega y por ende sus costos serán mucho menores; seguimiento es el envío de la información y el resultado en qué fase se encuentra dependiendo del comportamiento que tuvo con las entregas en un periodo de tiempo y ayudar a la retroalimentación al proveedor. Al ejecutar cabalmente lo que compone la metodología de certificación se lograrán mejorías en el proceso de recibo como la reducción de tiempos ociosos entre colaborador y proveedor, utilizar el recurso de esta asignado en la operación en otra actividades en virtud de mejora de la operación (López, 2013)

✓ PLANIFICACION DE PROVEEDORES EN RECIBO

La planificación de proveedores es una metodología importante en el proceso de recibo de un proveedor, ya que busca asignarle un día y hora sin que le genere inconvenientes al proveedor y mucho menos a la operación de Cross Docking.

De acuerdo a un análisis que realizo la empresa más grande de Retail argumenta que para agilizar las entregas de la mercancía en una plataforma de Cross Docking de deben tener en cuenta variables que son claves en el mejoramiento de tiempos en el recibo como: hacerlo siempre y cuando la Unidad de Compra del producto sea igual a la Unidad de Despacho



El proveedor puede realizar entregas consolidadas identificando las cajas que llevan varios ítem, esto significa consiste en entregar varios ítems dentro de una misma caja, la cual tendrá como destino una Tienda específica, según distribución propuesta por el área Comercial; otros de los punto que afectan el tiempo si la Unidad de Compra del producto es diferente a la Unidad de Despacho. (walmart)

Teniendo en cuenta las condiciones que solicita Wal-Mart existen otras que son de vital importancia en la ejecución del recibo:

- El proveedor deberá tener cita asignada previamente por personal de mesa de control del CEDIS,
- El proveedor debe respetar la hora de la cita. Después de 30 minutos la aceptación de la recepción de la mercancía será discrecional pudiendo aplicar o no algún descuento.
- El proveedor debe respetar la cantidad y condiciones reflejadas en la orden de compra. Toda modificación al pedido se debe notificar previamente al COMPRADOR, quien deberá enviar un mail a mesa de control CEDIS, para autorizar la entrega con un monto diferente al solicitado.
- Debe Presentarse con gente suficiente para la descarga de sus cajas bajo los siguientes parámetros:
 - Descargas hasta de 200 cajas 3 personas.
 - Descargas hasta de 400 cajas 4 personas
 - Descargas hasta de 600 cajas 5 personas
 - Descargas de más de 600 cajas 8 personas (COMERCIALIZADORA ALMACENES GARCIA DE MEXICO S.A., 2012)

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

- Se realizaran encuestas con el fin de identificar el estado actual que se encuentra la plataforma.
- Se revisara la literatura (artículos, revistas, páginas de consulta académica) que tomó como referencia esta problemática con el fin de identificar el mejor método para cumplir con buenas prácticas de recibo

Se realizara una perspectiva de investigación cualitativa ya que es importante el entendimiento del proceso y metodologías que se usaran para reducir los tiempos y costos del recibo en una plataforma de Cross Docking.

Para tener un entendimiento claro del sistema es importante haber estado o haber vivido el flujo de este proceso en cualquier compañía de consumo masivo para poder identificar las dos metodologías de buenas prácticas de recibo como son: una malla coherente con el comportamiento del proveedor y que las entregas de cada uno de los proveedores estén certificadas, de acuerdo a esto se toma como base un diseño participativo cuyo objetivo principal es trabajar en compañía con las personas que viven día a día el proceso y conviviendo con las novedades que se convertirán en paisaje, desde ahí se puede dar una vista diferente logrando un sin número de ventajas en el verificación como el autodiagnóstico.

Para ejecutar el proceso de investigación se utilizara la encuesta como herramienta clave para obtención de información sobre las percepciones que tiene tanto el proveedor como el colaborador de la empresa en la operación bajos los métodos de buenas prácticas en un recibo de una plataforma de Cross Docking para productos masivos.

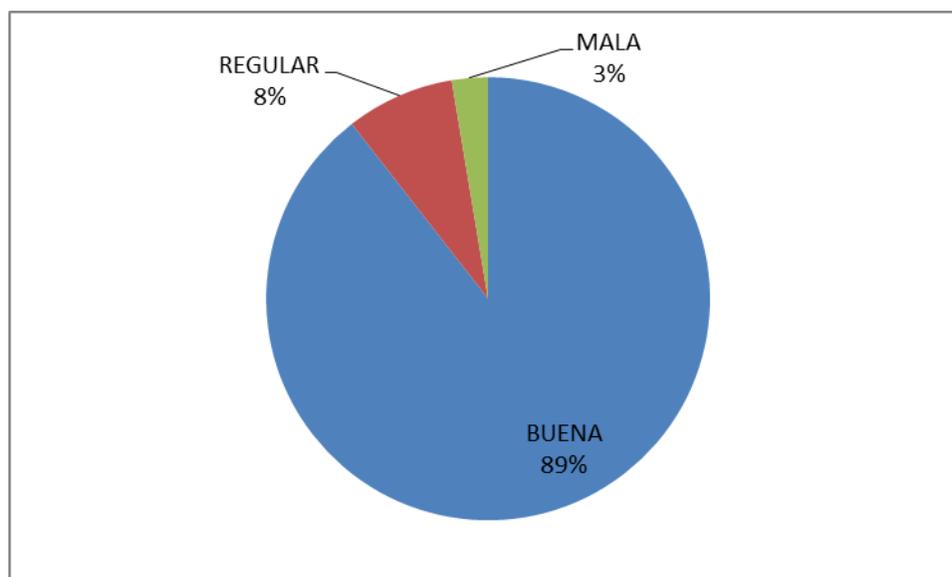
El estudio fue de tipo observacional descriptivo cualitativo. La población de estudio está constituida por 280 proveedores, la muestra obtenida fue no probabilística para identificar el nivel de aceptación que tuvieron las metodologías para el mejoramiento de tiempos en recibo; la selección de la muestra se realizó mediante un muestreo intencionado. (Hdez., 1991)

Resultados y Análisis

Para llevar a cabo un análisis de forma más clara la encuesta se dividió en dos grandes grupos de metodologías una de ellas va relacionada a la certificación de proveedores y la otra muy unidad a ella es la planificación optima de la malla de citas a los proveedores.

El tamaño de la muestra fue de 19 encuestados, de los cuales el 12 llevan en la operación de Cross Docking mas de un año y 7 llevan menos de un año entregando productos en la plataforma.

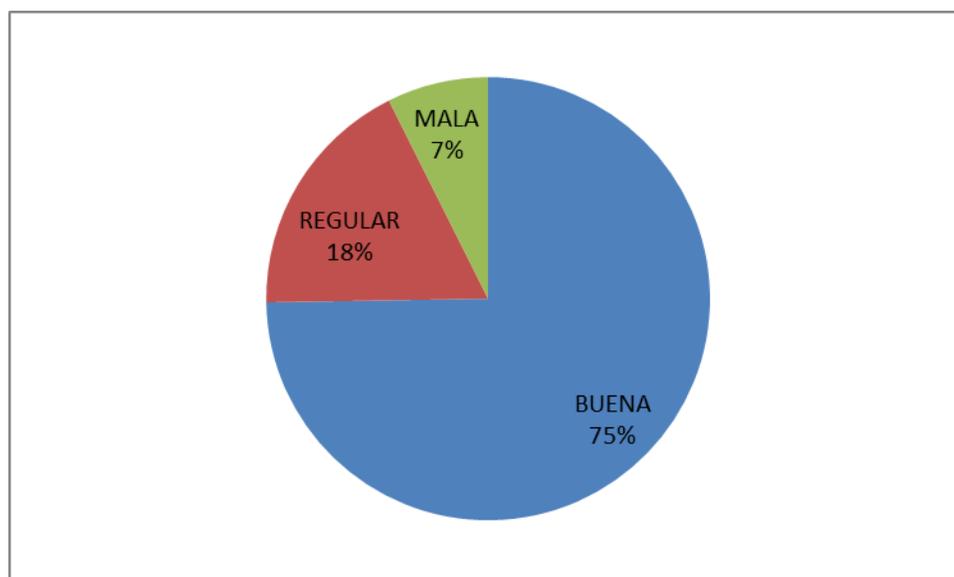
Entre los proveedores encuestados se encontró que el 75% con antigüedad menor a un año en la plataforma de Cross Docking se han sentido beneficiados y el 18% están indeciso ante los beneficios que le presta esta metodología y de esta misma característica poblacional no han sentido algún beneficio alguno el 7%. Para los proveedores con antigüedad mayor a un año dio como resultado que el 98% de ellos están muy contentos con esta metodología, en total poblacional se evidencia que la metodología de certificar los proveedores para reducir tiempos están en acuerdo en un 89% de los encuestados que el modelo es óptimo para mejorar el tiempo en la operación



Comportamiento de metodología de certificación de proveedores

Fuente: elaboracion propia

Con relación a la segunda metodología que se refiere a la planificación óptima de proveedores se evidencio que el 66% con antigüedad menor a un año en la plataforma de Cross Docking se han sentido beneficiados y el 34% de esta misma característica poblacional no han sentido algún beneficio alguno. Para los proveedores con antigüedad mayor a un año dio como resultado que el 80% de ellos están muy contentos con esta metodología, en total poblacional se evidencia que el 75% de los proveedores están de acuerdo con la metodología de planificación de cita a proveedores ya que les ayudo a disminuir los costos y tiempo en la operación de recibo y 25% ha sido mala por demoras al ingresar a los muelles.



Comportamiento de metodología de planificación de citas a proveedores

Fuente: elaboración propia

La problemática que se ha evidenciado por parte de los proveedores a la compañía es la poca administración de los agendamientos ya que ellos argumentaban que se reunían afuera en espera del ingreso pero al preguntarse se daban cuenta que 12 proveedores estaban a la misma hora y lo más crítico con un volumen alto. Situaciones como estas afectan el servicio, debido a la demora al proveedor ya que no va ingresar en el tiempo asignado, generando inconformismo en el proceso y un costo por tiempo ocioso al proveedor por no recibir.

La facilidad de efectuar una malla de asignación de citas que cuente con las diferentes variables claves que se evidencien tanto para el proveedor como para la operación de Cross Docking , hacen de esta metodología una herramienta efectiva para las futuras entregas . Para lograr obtener este nivel en programación es necesario que se tenga en cuenta para el proveedor el LEAD TIME, calendarización, la característica de los productos que entrega, volumen de productos por proveedor, el número de veces que entrega por semana o por mes. Para la

operación se debe tener en cuenta la asignación del personal que se tiene para esa operación, cantidad de muelles que se le asigna al recibo de proveedores de Cross Docking, las herramientas base de ejecución de servicio como la Radio frecuencia. Teniendo estas variables ya claras con datos históricos de recibo en la operación se debe proceder a revisar proveedor por proveedor para ir ingresando a la matriz de control de turnos a cada uno de ellos, logrando la asignación fija en la semana y una operación estable pero con alternativas de asignación de citas adicionales controladas. Cabe resaltar que al ejecutar esta planificación el proveedor tendrá seguridad y podrá proyectarse el rango para utilizar su tiempo en otras actividades y que no sea un caos el proceso de recibo

CONCLUSIONES

- Se identificaron bajo las diferentes fuentes literarias y ejemplos empresariales las opciones de tener un recibo más rápido en un sistema de Cross Docking.
- Se realizaron las diferentes implementaciones al proceso para la ejecución de las dos metodologías óptimas para la reducción de tiempo como son la certificación de proveedores y planificación de malla de citas a proveedores que son las buenas practicas que una operación como Cross Docking debe tener y hacer cumplir.
- Se estableció que una de las herramientas claves para que las buenas practicas tenga funcionabilidad es la capacitación que se debe hacer periódicamente al proveedor sobre la buenas prácticas y la retroalimentación de lo que está sucediendo en cada entregar, con ello logramos que el proveedor obtenga mejores niveles de aceptación reduciendo la auditoria e incrementando la confianza en la entrega que es óptima para la reducción de tiempos.

Bibliografía

- Aleida Pérez Rojas, M. T. (18 de febrero de 2009). gestiopolis. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/marketing/gestion-de-proveedores-y-logistica.htm>
- ASOCIACION LATINOAMERICANA DE LOGISTICA. (2008). ALADI. Obtenido de <http://direccionindustrial.blogspot.com/search/label/Log%C3%ADstica#uds-search-results>
- BARBOLLA, J. O. (2002). El reaprovisionamiento eficiente en la cadena de suministros. *distribucion y consumo* , 76-80.
- Bryan Antonio Salazar López . (s.f.). entregas certificadas. Obtenido de <http://ingenierosindustriales.jimdo.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/log%C3%ADstica/entregas-certificadas/>
- COMERCIALIZADORA ALMACENES GARCIA DE MEXICO S.A. (2012). mastederi.com. Obtenido de http://www.masteredi.com.mx/docs/MANUAL_ENTREGA_CEDIS_septiembre2012.pdf
- Delgado, G. (21 de marzo de 2013). *logistica*. Obtenido de <http://logisticareciboydespacho.blogspot.com/2013/03/orden-de-compra-o-pedido.html>
- Ducón Cardona, J. I. (2013). Plan de implementación aviso de despacho: caso de estudio. *Gerencia en Logística Integral*, 2.
- EDINET. (2002). SABIA USTED? Obtenido de <http://www.edinet.com/sabia.asp>
- Hdez., J. C. (1991). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Mexico: McGRAW - HILL INTERAMERICANA.
- IAC Instituto Colombiano para la Automatizacion y Codificacion. (2002). *Memorias del "Diplomado en mejores practicas logisticas"*. Cali.
- Kinnear. (1997). *Is there any magic in cross-docking?* Bradford: Emerald Group Publishing, Limited.
- LITIUMF . (16 de 10 de 2013). LITIUMF . Obtenido de http://litiumf.blogspot.com/2013/10/certificado-de-los-proveedores-sobre_16.html
- López, B. A. (2013). *Jimbo*. Obtenido de <http://ingenierosindustriales.jimdo.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/log%C3%ADstica/entregas-certificadas/>

Pilar Ester Arroyo López*, Juan Gaytán Iniestra** y Marco García Varga. (13 de 1 de 2013). Proveedores: alternativas para mejorar su desempeño. Obtenido de <http://www.logisticamx.enfasis.com/articulos/66068-proveedores-alternativas-mejorar-su-desempeno>

revista de logistica. (2012). revista de logistica. Obtenido de <http://www.revistadelogistica.com/Distribucion.asp>

revista logistec. (10 de 11 de 2011). MUNDO LOGÍSTICO: EL CONCEPTO DEL CROSS DOCKING. Obtenido de <http://igomez.blogspot.com/2011/11/mundo-logistico-el-concepto-del-cross.html>

revistalogistec.com. (30 de diciembre de 2013). compitiendo junto a proveedores y clientes. Obtenido de <http://www.revistalogistec.com/index.php/vision-empresarial/110-puntovista/1438-compitiendo-junto-a-proveedores-y-clientes>

walmart. (s.f.). guia para proveedores Centro de Distribución Walmart Santa ana costa rica. Obtenido de www.walmartmexico.com

WebProfit Ltda. (MARZO de 2001). GESTIOPOLIS. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/ger/no%2013/abastecimiento.htm>