



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Integrantes:

Robinson Stiven Varelas Gómez
Mónica Marcela Rendon
Camilo Orozco Valencia
Jennifer Guzmán
Valentina Valencia Ospina

Grupo:

207115_47

Presentado a:

Ing. Johanna Trujillo
(Tutor)

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Diplomado de Profundización en Supply Chain Management y Logística
Opción de Grado
14 de diciembre de 2020



Tabla de Contenido

Introducción.....	8
Formulación de objetivos	10
Objetivo General	10
Objetivos específicos	10
1. Configuración de la red de Supply Chain para la empresa	11
1.1 Presentación de la empresa.....	11
1.2 Miembros de la red	12
1.2.1 Contextualización.....	13
1.2.2 Miembros de la Red a la cual pertenece la empresa Siruma Coffee	13
1.3 Red Estructural de una empresa	15
1.3.1 Contextualización.....	15
1.3.2 Red Estructural de la empresa Siruma Coffee	16
1.4 Dimensiones estructurales de la red de valor	16
1.4.1 Contextualización.....	16
1.4.2 Estructura horizontal de la empresa Siruma Coffee.....	17
1.4.3 Estructura vertical de la empresa Siruma Coffee	17
1.4.4 Posición horizontal de la compañía Siruma Coffee	18
1.5 Tipos de Vínculos de procesos	19
1.5.1 Contextualización.....	20
1.5.2 Vinculo administrado en la empresa Siruma Coffee.....	20
1.5.3 Vinculo Monitoreado en la empresa Siruma Coffee.....	21
1.5.4 Vinculo No administrado en la empresa Siruma Coffee.....	21
1.5.5 Vinculo No participante en la empresa Siruma Coffee.....	22
2. Procesos del SC para una empresa, según enfoque del GSCF.....	23
2.1 Los 8 procesos estratégicos según el Global Supply Chain Forum (GSCF)	23
2.1.1 Contextualización.....	24
2.1.2 Identificación y aplicación de los 8 procesos estratégicos en la empresa Siruma Coffee	24
3. Procesos según enfoque de APICS-SCOR.....	38
3.1 Contextualización	38

3.2	Identificación e implementación de los procesos según APICS - SCOR en la empresa Siruma Coffee S.A.S	39
3.2.1	Proceso 1- Proceso Plan	39
3.2.2	Proceso 2 – Proceso Source	44
3.2.3	Proceso 3 – Proceso Make	45
3.2.4	Proceso 4 – Proceso Deliver.....	46
3.2.5	Proceso 5- Proceso Return	47
3.2.6	Proceso 6 – Proceso Enable	49
4.	Identificación de los flujos en la Supply Chain de la empresa Siruma Coffee S.A.S	51
4.1	Flujo de información	52
4.1.1	Contextualización.....	53
4.2	Flujo de producto.....	54
4.2.1	Contextualización.....	55
4.3	Diagrama de flujo de Dinero	56
4.3.1	Contextualización.....	56
5.	Colombia y el LPI del Banco Mundial.	58
5.1	Contextualización	58
5.2	Comparativo de Colombia ante el mundo	59
6.	Colombia: CONPES 3547 – Política Nacional Logística.	60
6.1	Contextualización	60
6.1.1	Elementos fundamentales CONPES 3547 - Política Nacional Logística	61
7.	El efecto látigo (The Bullwhip Effect).	62
7.1	Contextualización	62
7.2	Análisis de causas en la empresa Siruma Coffe	62
7.2.1	Demand-forecast updating	62
7.2.2	Order batching.....	63
7.2.3	Price fluctuation	64
7.2.4	Shortage gaming.....	65
8.	Gestión de Inventarios	66
8.1	Contextualización	66
8.2	Análisis de la situación actual de la gestión de inventarios en la empresa Siruma Coffee S.A.....	66

8.2.1	Instrumento para recolección de la información.....	67
8.2.2	Diagnóstico de la situación actual a partir de la información obtenida	67
8.2.3	Estrategia propuesta para la gestión de inventarios en la empresa Siruma Coffe S.A a partir del diagnóstico realizado.....	68
8.3	Centralización y descentralización de inventarios.....	69
8.3.1	Contextualización.....	70
8.3.2	Análisis de las ventajas y desventajas de centralizar o descentralizar los inventarios de la empresa Siruma Coffe S.A.....	71
8.3.3	Modelo de gestión de inventarios recomendado para la empresa Siruma Coffe S.A	71
8.4	Pronósticos de la demanda	71
8.4.1	Contextualización.....	72
8.4.2	Aspectos fundamentales en la empresa Siruma Coffe S.A.....	72
8.4.3	Recomendaciones al respecto para la empresa Siruma Coffe S.A.....	72
9.	El layout para el almacén o centro de distribución de una empresa.....	73
9.1	Contextualización	73
9.2	Situación actual del almacén o centro de distribución de la empresa Siruma Coffe S.A	74
9.2.1	Descripción de la situación actual.....	75
	Plano del Layout actual.....	76
9.3	Propuesta de mejora en el almacén o centro de distribución de la empresa Siruma Coffe S.A.....	76
9.3.1	Descripción y justificación de la Propuesta	77
9.3.2	Plano del Layout propuesto.....	78
10.	El aprovisionamiento en la empresa.....	79
10.1	Proceso de aprovisionamiento.	79
10.1.1	Contextualización	83
10.1.2	Análisis de la situación actual del proceso de aprovisionamiento de en la empresa Siruma Coffee S.A.S	84
10.1.3	Instrumento para recolección de la información.	84
10.1.4	Diagnóstico de la situación actual a partir de la información obtenida.....	84
10.1.5	Estrategia propuesta para el aprovisionamiento en la empresa Siruma Coffee S.A.S a partir del diagnóstico realizado.	85
10.2	Selección y evaluación de proveedores.	86

Diagrama Selección de Proveedores Material de Empaque e Insumos Siruma Coffee S.A.	87
10.2.1 Contextualización	89
10.2.2 instrumento propuesto para la evaluación y selección de proveedores en la empresa Siruma Coffee S.A.S	89
11. Procesos Logísticos de Distribución.....	94
11.1 El DRP	94
11.1.1 Conceptualización	94
11.1.2 Aspectos fundamentales de un DRP – Mapa conceptual	95
11.1.3 Ventajas y desventajas de la implementación del DRP en la empresa Siruma Coffee S.A.S	95
11.2 El TMS.....	95
11.2.1 Conceptualización	95
11.2.2 Aspectos fundamentales de un TMS	96
11.3 Identificación de la estrategia de distribución en la empresa Siruma Coffee S.A.S	96
11.3.1 Conceptualización de los modos y medios de transporte	99
11.3.2 Modos y medios de transporte utilizados por la empresa Siruma Coffee S.A.S en sus procesos de aprovisionamiento de materias primas y distribución de su producto terminado.	100
11.4 Conveniencia de la utilización de servicios de embarque directo en la empresa Siruma Coffee S.A.S	103
11.5 Viabilidad de la implementación de la estrategia de Cross Docking en la empresa Siruma Coffee S.A.S	103
11.6 Determinación de la estrategia adecuada para los negocios de la empresa Siruma Coffee S.A.S.....	104
11.7 Beneficios en la empresa con los cambios en la industria de la distribución.	104
12. Mega Tendencias en Supply Chain Management y Logística.....	105
12.1 Conceptualización.....	105
12.2 Aspectos fundamentales de las mega tendencias en Supply Chain Management y Logística – Mapa conceptual.....	106
12.3 Factores críticos de éxito que dificultan la implementación de esas mega tendencias, en las empresas colombianas y en la empresa Siruma Coffee S.A.S	106
Conclusiones	111
Bibliografía	120

Anexos	124
Anexo 1 Red de proveedores	124
Anexo 2 Cuadro comparativo de Colombia vs un país de: América Latina, de Centroamérica, Norte América, Europa, Asia y uno de África.....	127
Anexo 3 Encuesta sobre la gestión de inventarios	141
Anexo 4 Ventajas y desventajas de aplicar el TMS en Siruma Coffee.....	147
Anexo 5 Formato de encuesta - analista de suministro en Siruma Coffee S.A.S	151
Anexo 6 Ventajas y desventajas de aplicar estrategias DRP en Siruma Coffee	158

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 Logo Siruma Coffee.....	11
Ilustración 2 Red Estructural de la empresa Siruma Coffee	16
Ilustración 3 Estructura horizontal de la empresa Siruma Coffee.....	17
Ilustración 4 Estructura vertical de la empresa Siruma Coffee	17
Ilustración 5 Posición horizontal de la compañía Siruma Coffee	18
Ilustración 6 Proceso administrado	19
Ilustración 7 Estructura NO Administrado	20
Ilustración 8 Sub Procesos estratégicos Siruma Coffee S.A.S.....	24
Ilustración 9 Sistema de pronóstico, Siruma Coffee	41
Ilustración 10 Ciclo de proceso.....	47
Ilustración 11 Diagrama de flujo de Siruma Coffee S.A.S	52
Ilustración 12 Diagrama de producto de Siruma Coffee S.A.....	54
Ilustración 13 Diagrama de dinero de Siruma Coffee S.A.S	56
Ilustración 14 Conpes 3547 Política Nacional Logística	61
Ilustración 15 Layout actual.....	76
Ilustración 16 Layout propuesto.....	78
Ilustración 17 Tipo de búsqueda de Proveedores Siruma Coffee S.A.S	87
Ilustración 18 Diagrama Selección de Proveedores Material de Empaque e Insumos	87
Ilustración 19 Parte 1, evaluación de proveedores.....	90
Ilustración 20 Parte 2, evaluación de proveedores.....	91
Ilustración 21 Parte 1, calificación proveedores.	92
Ilustración 22 Parte 2, calificación proveedores	93
Ilustración 23 Mapa conceptual “DRP”	95
Ilustración 24 Mapa conceptual “Megatendencias en Supply Chain Management y Logística”.	106

Índice de tablas

Tabla 1 Red de clientes	12
Tabla 2 Red de proveedores	126
Tabla 3 Colombia vs Un país de América Latina	129
Tabla 4 Colombia vs Un país de Centroamérica.....	131
Tabla 5 Colombia vs Un país de Norteamérica	134
Tabla 6 Colombia vs Un país de Europa.....	136
Tabla 7 Colombia vs Un país de Asia	138
Tabla 8 Colombia vs Un país de África	140
Tabla 9 Formato encuesta Siruma Coffee	146
Tabla 10 Ventajas y desventajas TMS Siruma Coffee.....	150
Tabla 11 Formato encuesta Siruma Coffee	157
Tabla 12 Ventajas y desventajas de aplicar estrategias DRP en Siruma Coffee.....	159

Introducción

El presente trabajo expone lo que se desarrolló en el diplomado de Profundización Supply Chain Management y Logística. El contenido se realiza de forma colaborativa en donde cada estudiante en base a la fuente de información de la empresa Siruma Coffee, las lecturas del curso y el conocimiento construido en el transcurso de la formación profesional introducen al lector en un análisis sobre los procesos logísticos y conceptos de la empresa Siruma Coffee y su posición frente a la cadena de suministro.

Se puede analizar sobre la configuración de red estructural para las empresas, cuyo enfoque se interesa por la postulación y ejecución de una empresa que sirva de estudio para la identificación de red a la que pertenece, sea clientes o proveedores. Se describe la aplicación de los ocho aspectos según el enfoque GSCF, dentro de la empresa que seleccionamos de forma colaborativa, los procesos en Supply Chain Management (Enfoque Estratégico. GSCF), se dará en la sustentación de cómo se aplican los ocho procesos y como se relaciona esto con la cadena de suministro. Los procesos en Supply Chain Management (Enfoque Transaccional), pasando por la aplicación de los seis procesos y como se relaciona esto con la cadena de suministro; esto nos permite identificar de una mejor manera la toma de decisiones en cuanto a la demanda y el pronóstico de suministros con el fin de dar cumplimiento al consumidor final. El desempeño logístico (LPI), se analizará la posición de Colombia referente a otros países del globo y cuya fuente de datos nos reflejará la logística que posiciona a Colombia como un país en dificultades sobre temas de logística. Evaluando el modelo de gestión de inventarios de Siruma Coffee, además de buscar mediante el análisis datos que permitan reconocer la forma en que maneja sus

proyecciones, sus pronósticos, la demanda y su sistema para transferir inventarios, permitiéndonos identificar el Bullwhip Effect (efecto látigo) de Siruma Coffee. Con la propuesta de un plano Layout del almacén o centro de distribución de la empresa Siruma Coffee, en busca de mejorar las falencias que se tienen del plano original de esta forma se evalúa y se aplican modificaciones en donde se optimice el espacio y la capacidad de almacenamiento para condicionar la producción y por ende mejorar los procesos logísticos. La gestión de transportes evalúa el modelo de Siruma Coffee, llevándonos a profundizar en el tipo de transportes que utiliza, la identificación de modalidades para el aprovisionamiento de materia prima y por ende la distribución. Los procesos logísticos en aprovisionamiento; a través de lo mencionado se profundiza en un instrumento de consulta que permita describir de primera mano el método de aprovisionamiento de Siruma Coffee, en donde se analizaran temas como materia prima, proveedores y métodos de elección y evaluación para los proveedores de material de empaque e insumos. Comprender y analizar la cadena de suministro desde el punto de vista de la distribución, donde se elabora un mapa conceptual sobre la estrategia “DRP” (Distribution Requirements Planning) y así reconocer las relaciones asertivas de los diferentes conceptos del tema.

Como parte final se espera dar respuesta al porque los factores críticos de éxito dificultan la implementación de esas megatendencias, en las empresas colombianas y de esta forma expresar asertivamente, mediante el trabajo se diseña un plan de supply chain management para la empresa Siruma Coffee con el fin de organizar sus procesos organizacionales, administrativos y logísticos.

Formulación de objetivos

Objetivo General

Aplicar los conocimientos adquiridos, para consolidar una propuesta en Supply Chain Management y Logística en una empresa.

Objetivos específicos

Realizar los ajustes recomendados por el tutor en todas las fases (2 a 11)

Establecer un cronograma de trabajo para investigar y consolidar la información en base a la construcción del supply chain management de Siruma Coffee.

Analizar los conceptos visto durante el desarrollo del diplomado para adaptarlos a la estructura organizacional y logística de Siruma Coffee.

Consolidar las actividades desarrolladas y definir una propuesta final para la cadena de suministros de la empresa Siruma Coffee.

1. Configuración de la red de Supply Chain para la empresa

En esta fase se puede analizar sobre la configuración de red estructural para las empresas, dentro de la unidad 1 Supply chain management, forma parte del diplomado de profundización Supply chain management y logística, cuyo enfoque se interesa por la postulación y ejecución de una empresa que sirva de estudio para la identificación de red a la que pertenece, sea clientes o proveedores. La mejor forma de presentar la red estructural de una empresa es a través de diagramas en donde se puedan observar la estructura horizontal, vertical y la posición de la empresa; de tal manera se explicará los tipos de vínculos y procesos que hacen parte diagrama de red.

1.1 Presentación de la empresa

La empresa Siruma Coffee, tiene como domicilio principal de su actividad la dirección, vía parque centro bodega 9 b km 4 en la ciudad de Manizales, caldas. Esta empresa fue constituida como sociedad por acciones simplificada y se dedica a comercio al por mayor de materias primas agropecuarias animales vivos. busca guiar para encontrar el valor e importancia del café.

Trascendiendo lo emocional y sensorial a el placer de una buena taza.



Ilustración 1 logo Siruma Coffee. Fuente: Siruma Coffee S. A.:S

1.2 Miembros de la red

Tabla 1 Red de clientes

Zona	Categoría	Clientes
Estados unidos	Primario	Supermercados, tiendas de café en centros y zonas comerciales, puntos de venta de café (maquilas)
	Secundario	Restaurantes, cafeterías, autoservicios
Europa	Primario	Supermercados, tiendas de café en centros y zonas comerciales, puntos de venta de café (maquilas)
	Secundario	Restaurantes, cafeterías, hoteles

Tabla 1 Red de clientes. Fuente: elaboración propia.

Clientes de primer nivel

Los clientes se dividen para dos países que se exportan en este caso para la zona europea y los estados unidos, en donde por el manejo de la información no tenemos los clientes puntuales, pero si tenemos a quien va dirigido.

Para los estados unidos y Europa: Supermercados, tiendas de café en centros y zonas comerciales, puntos de venta de café (maquilas).

Clientes de segundo nivel

Son los pequeños consumidores que adquieren el producto gracias al proveedor del extranjero, pero no son consumidores a gran escala, pero sin duda son un gancho para las ventas y una ventana para dar a conocer el producto; en este orden de ideas tenemos para estados unidos y Europa:

Restaurantes, cafeterías, autoservicios, hoteles.

1.2.1 Contextualización

La red estructural es una base importante para el desarrollo de las actividades logísticas de la empresa, puesto que esta no posee un centro sino más bien enlaces y anclajes que permiten la distribución en donde los nodos son los almacenes (cedis) y la red es el transporte. Comprender su significado y su aplicación dentro de la cadena de suministro nos otorga ventajas a la hora de la toma de decisiones en nuestra función como ingenieros industriales.

1.2.2 Miembros de la Red a la cual pertenece la empresa Siruma Coffee

Proveedores de primer nivel

Los de primer nivel son aquellos que proporcionan la materia prima, el material de empaque necesario para el embalaje y el servicio de la trilladora, pues sin esta no sería viable el respectivo procesamiento del producto, entre ellos contamos con proveedores de gran nivel:

- Cooperativas de caficultores de Caldas, Cooperativa de caficultores de Manizales, Cooperativa de caficultores de Anserma, Cooperativa de caficultores de Alto Occidente, Cooperativa de caficultores de Aguadas, Cooperativa de caficultores de norte de Caldas.
- Proveedores de costal de Fique: Co-hilados, Compañía de empaques, Proveedores de bolsas grain Pro: Fibtex.
- Proveedores de Servicio de trilla: Trilladora Coopcafer (Cooperativa departamental de Risaralda), Trilladora la Ceiba, Trilladora BBI, Trilladora Invercafe.

Proveedores de segundo nivel

En esta posición se ubican aquellos que permiten que la producción del producto sea una realidad, condicionado a los medios de transporte tanto para abastecernos, como para sacar el producto vía terrestres hasta los puertos marítimos donde el producto se dirige al exterior por medio de barcos, teniendo el material de empaque como parte primaria en este caso tenemos la rotulación del material en donde enseñamos sus características, marcas y demás para familiarizar al cliente con el producto y el paqueteo está dentro de este campo ya que la mensajería, la entrega y recepción de paquetes con insumos, muestras, liberaciones y demás es fundamental para la parte operativa.

- Proveedores de Transporte Masivo: Eduardo Botero Soto, Maestri On track, TC logistics, Cootraris, Proveedores marítimos (Navieras): Happag Lloyd, Hamburg sud, CMA CGM.
- Proveedores de marcación de empaque: Screen Representaciones, Marcas Leon.
- Paqueteo: TCC, Deprisa, DHL, Servientrega, envía.

Proveedores terciarios

En este caso tenemos el servicio que nos ofrece las compañías de agenciamiento de aduanero, como servicio el sector primario de transporte, tanto de recepción de producto procesado, como el respectivo despacho hacia el extranjero.

- Proveedores de Agenciamiento: Aduanero: Almacafé, Portuario: Compañía Operadora portuaria cafetera-COPSA

Ver anexo 1 ([Anexo 1 Red de proveedores](#))

1.3 Red Estructural de una empresa

- Proveedores de café pergamino
- Proveedores de empaques
- Proveedores de marcación de empaque
- Proveedores de Servicio de trilla
- Proveedores de Transporte
- Paqueteo (Muestras sin valor comercial)
- Proveedores marítimos (Navieras)
- Proveedores de Agenciamiento

1.3.1 Contextualización

Clientes directos: Clientes del exterior (Información confidencial), La empresa vende a clientes directos y estos se encargan de distribuir a compradores mayoristas, minoristas, tiendas de café, puntos de venta. (*clientes de clientes*)

1.3.2 Red Estructural de la empresa Siruma Coffee

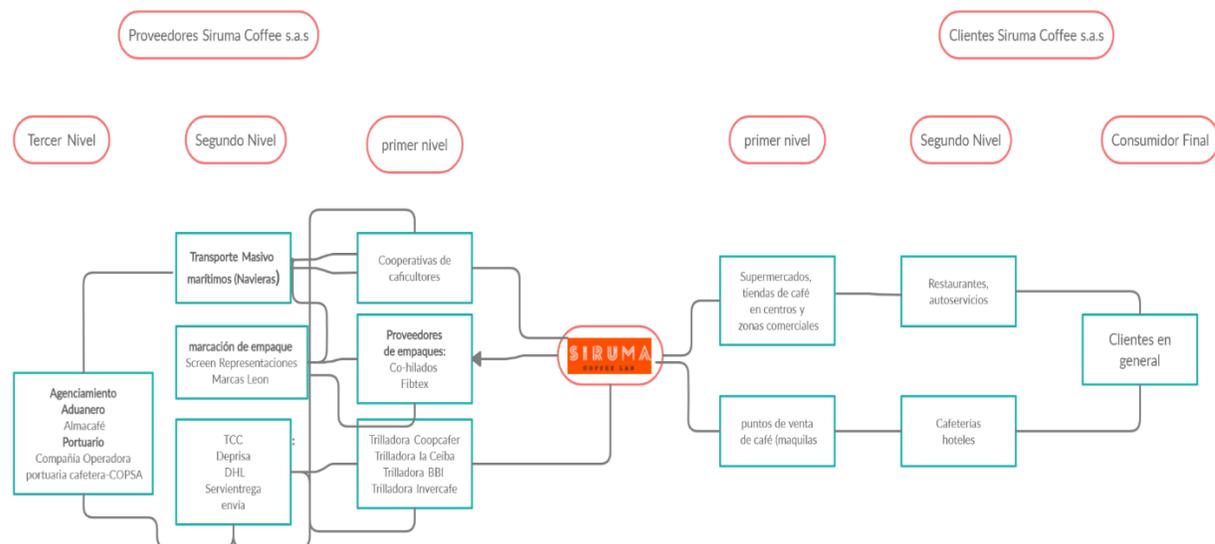


Ilustración 2 Red Estructural de la empresa Siruma Coffee. Fuente: elaboración propia.

1.4 Dimensiones estructurales de la red de valor

Estructura horizontal: departamento de logística, calidad y producción.

Estructura vertical: proveedor, distribuidor, comprador.

Posición horizontal de la compañía, igual a optimizar y coordinar.

1.4.1 Contextualización

La estructura horizontal consta de procesos clave que incluyen áreas como: marketing y ventas, finanzas, compras, logística, calidad y distribución; también áreas de apoyo como, tecnología y recursos humanos y la estructura vertical consta de procesos como: piso 1,

cooperativa de caficultores de caldas; piso 2, empaques; piso 3, manufacturado, cliente directo, punto de venta, distribuidor mayorista y minorista, consumidor final.

1.4.2 Estructura horizontal de la empresa Siruma Coffee



Ilustración 3 Estructura horizontal de la empresa Siruma Coffee. Fuente: elaboración propia.

1.4.3 Estructura vertical de la empresa Siruma Coffee

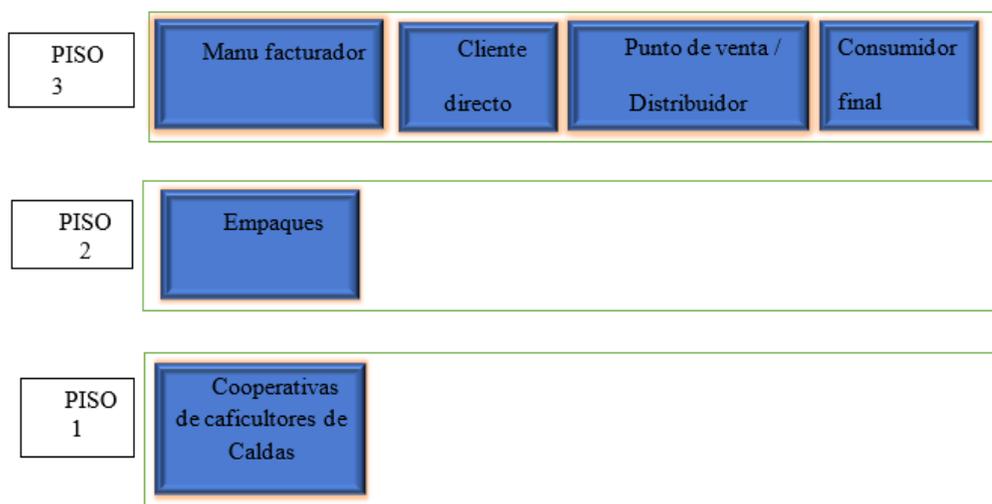


Ilustración 4 Estructura vertical de la empresa Siruma Coffee. Fuente: elaboración propia.

1.4.4 Posición horizontal de la compañía Siruma Coffee

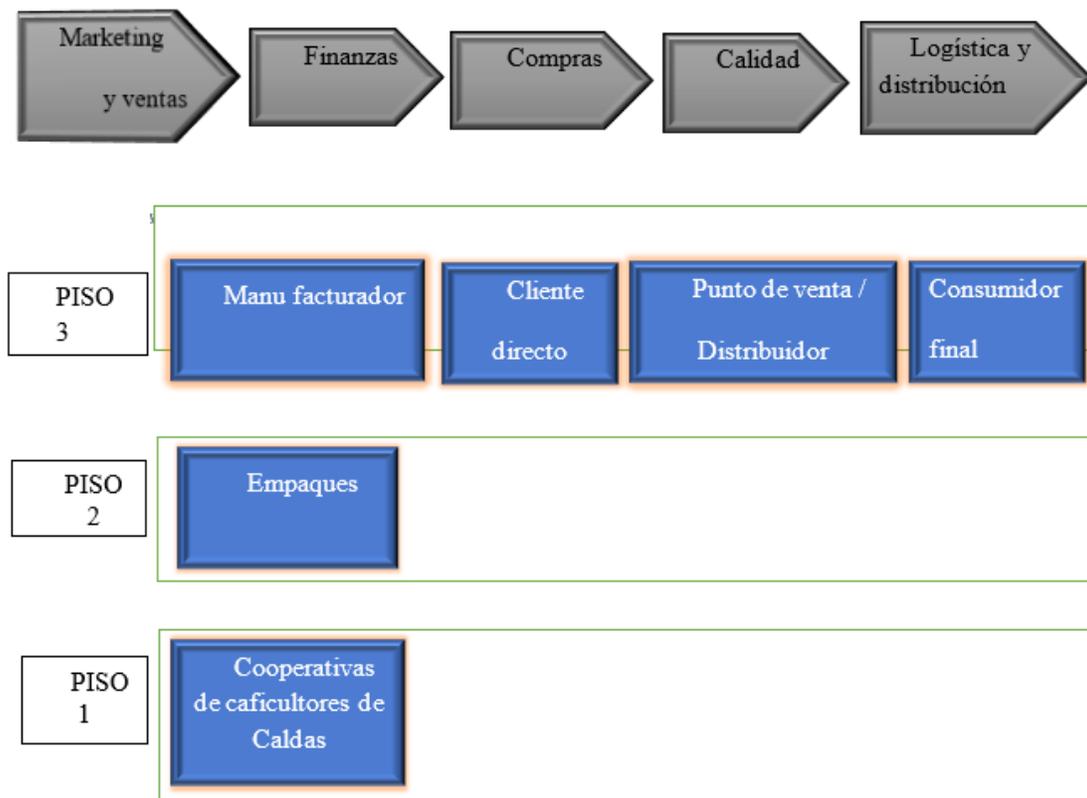


Ilustración 5 Posición horizontal de la compañía Siruma Coffee. Fuente: elaboración propia.

1.5 Tipos de Vínculos de procesos

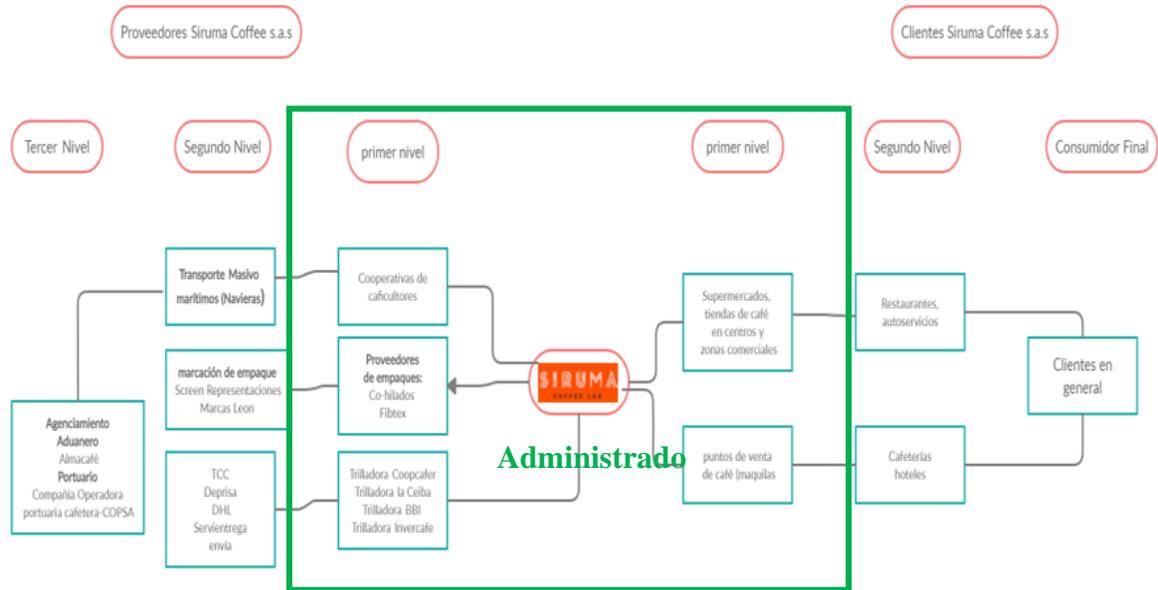


Ilustración 6 Proceso administrado. Fuente: elaboración propia.

1.5.1 Contextualización

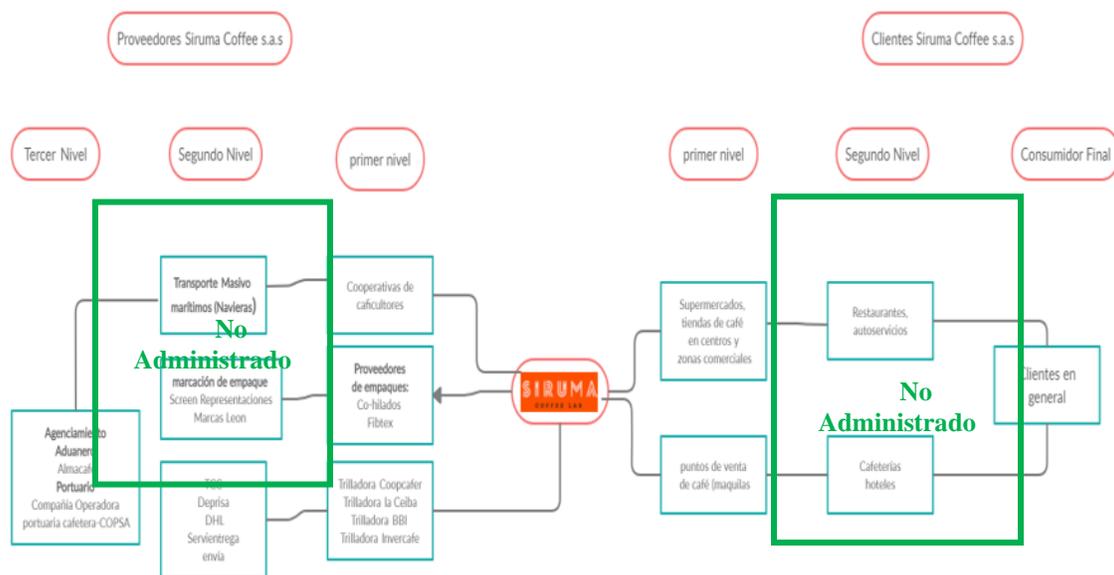


Ilustración 7 estructura no administrado. Fuente: elaboración propia.

1.5.2 Vinculo administrado en la empresa Siruma Coffee

Vínculos de proceso de negocio Administrado de la empresa Siruma Coffee S.A.S. son donde esta involucra algún proceso con clientes o proveedores, este proceso se puede dar con diferentes compañías de la cadena suministro, para la empresa escogida en este caso esta involucra procesos afines con clientes y proveedores del nivel 1 de la red de valor, los clientes directos que en su mayoría son del exterior y estos se encargan de distribuir a compradores mayoristas, minoristas, tiendas de café, puntos de venta. Los proveedores como cooperativas que se encuentran ubicados en el nivel 1 de la red de valor aportan el 100% del producto base de esta empresa que es el Café pergamino seco (Semilla de café la cual se encuentra protegida por una

casaca o cutícula de color amarillo) para que la empresa pueda realizar el proceso de transformación interno hasta obtener el producto final listo para llevar a cabo todo su proceso logístico y conseguir realizar la entrega a su cliente final. Por su parte también entra dentro de este vínculo el proveedor Fibtex quien se encarga del suministrar el empaque adecuado y necesario para garantizar el almacenamiento seguro del café garantizando empaques de alta resistencia y con excelentes propiedades para la conservación del producto.

1.5.3 Vínculo Monitoreado en la empresa Siruma Coffee

Vínculos de proceso de negocio Monitoreado de la empresa Siruma Coffee S.A.S Son los segundos vínculos de proceso en la compañía que, aunque no se tienen en cuenta como muy importantes, si deben presentar un buen proceso de integración y control por parte de las empresas participantes. Por ejemplo, la empresa Siruma Coffee S.A.S en su segundo nivel de clientes tales como: restaurantes, cafeterías, ventas callejeras y otros, debe monitorear o auditar como funciona y se administra el vínculo con el fin de garantizar de que los procesos cumplan con las condiciones y requisitos requeridos por los clientes y la compañía.

1.5.4 Vínculo No administrado en la empresa Siruma Coffee

Vínculos de proceso de negocio NO administrado de la empresa Siruma Coffee S.A.S. Los vínculos no administrados están directamente relacionados con el poco contacto e interés de la compañía por hacer parte activa de ellos, lo cual tampoco considera importante realizar cierto grado de monitoreo, esto también conlleva a que no sean considerados críticos en el proceso que

implique la aplicación de recursos. Por ejemplo la empresa Siruma Coffee S.A.S. puede determinar el nivel de secado o de trilla del café pergamino que requiere para su proceso productivo, establecerlo y estandarizarlo de una forma rápida y oportuna para garantizar todos los parámetros necesarios, pero no puede tener intervención de forma directa en los vínculos anteriores del proceso productivo del café pergamino, tales como la siembra, el control de plagas, la recolección, la fermentación, el despulpado y el lavado, procesos por los cuales anteriormente se definen como no administrados por la empresa Siruma Coffee S.A.S ya que su participación no es de forma directa y aunque puede afectar su proceso no es de su total interés participar en el monitoreo de cada uno y mucho menos hacer grandes inversiones para garantizar el cumplimiento de la calidad de este.

1.5.5 Vínculo No participante en la empresa Siruma Coffee

Vínculos de proceso de negocio no participantes de la empresa Siruma Coffee S.A.S En esta parte suele suceder que las empresas que comparten gremios de productos similares pueden compartir los mismos proveedores y clientes; es decir, en el caso de Siruma Coffee S.A.S. puede que algunos de sus proveedores también realicen abastecimiento de materia prima a otra empresa productora de productos a base de café, y así mismo los clientes pueden optar por consumir otra variedad de productos de diferentes marcas. Aunque no es un vínculo de negocio participante, puede generar una mayor competencia a nivel de empresas, baja participación en mejoras con los proveedores, dificultades de manejo confidencial de la información, y es un riesgo para la estructura del Supply Chain, ya que en momentos de escases se puede afectar la baja disponibilidad de la materia prima y por ende la eficiencia de la compañía.

2. Procesos del SC para una empresa, según enfoque del GSCF

En esta fase se describe la aplicación de los ocho aspectos según el enfoque GSCF, dentro de la empresa que seleccionamos de forma colaborativa en este caso fue Siruma Coffe S.A.S y en base a las lecturas de la unidad 2 los procesos en Supply Chain Management (Enfoque Estratégico. GSCF), cuyo enfoque se dará en la sustentación de cómo se aplican los ocho procesos y como se relaciona esto con la cadena de suministro, esto nos permite estudiar mejor la estructura fundamental y la visión de la empresa en relación con el cliente y los proveedores, la gestión de la demanda, la programación para la fabricación, la investigación y desarrollo, la satisfacción de los pedidos y la respectiva comercialización del producto.

2.1 Los 8 procesos estratégicos según el Global Supply Chain Forum (GSCF)

- Customer Relationship Management. gestión de la relación con el cliente
- Customer Service Management - gestión del servicio al cliente
- Demand Management - gestión de la demanda
- Order Fulfillment - cumplimiento de pedidos
- Manufacturing Flow Management - gestión del flujo de fabricación
- Supplier Relationship Management - gestión de la relación con el proveedor
- Product Development and Commercialization - desarrollo de productos y comercialización.
- Returns Management - gestión de devoluciones.

2.1.1 Contextualización

Sub Procesos estratégicos Siruma Coffee S.A.S



Ilustración 8 Sub Procesos estratégicos Siruma Coffee S.A.S. Fuente: elaboración propia.

2.1.2 Identificación y aplicación de los 8 procesos estratégicos en la empresa Siruma Coffee

➤ **Customer Relationship Management. gestión de la relación con el cliente**

Siruma Coffee S.A.S siempre está pensando en la mejora continua de los procesos, en ser más competitiva en el mercado, fomentar las relaciones con los clientes y proveedores, está siempre enfocada a la innovación de gestión de la cadena de suministro buscando siempre el beneficio en común, la relación con los clientes y consumidores es clave para gestionar con eficiencia y que se mantengan a largo plazo con relaciones estratégicas.

Siempre se establecen acuerdos específicos sobre las condiciones de servicio y de esta manera tener en cuenta todos los clientes, se realiza una evaluación y un seguimiento en ventas apoyándonos en diferentes herramientas, la empresa lleva a cabo diferentes evaluaciones con el fin de analizar el nivel de servicio que se le brinda a los clientes y cuál es la rentabilidad de cada uno de ellos.

Los clientes buscan mejor calidad diseño e innovación y nosotros buscamos satisfacer estas necesidades buscamos llegar al cliente y darle a conocer nuestro producto a través de diferentes medios sociales buscando proporcionar información que sirva para generar demanda, somos competitivos implementando planes para ser más eficaces y eficientes en los procesos de relación y servicio al cliente.

Siruma Coffee S.A.S identifica segmentos de mercado claves para el negocio incursionando en la introducción de cafés exóticos y de calidad, aportando al cliente una sensación de sabores únicos y diferentes lo que hace que la organización tenga un factor diferenciador frente a la competencia.

Siruma no vende café, vende historias de café, sensibilizando al comprador de que una taza contiene sucesos de quien lo cultivo y generando así una mayor participación en el mercado y un crecimiento de la compañía.

Los clientes para Siruma son tan importante como los proveedores, es por esto por lo que se conserva la fidelidad en la venta de café, es decir que los clientes se sectorizan por perfiles y se ofrece exclusividad en el producto.

Siruma entrega a sus clientes la trazabilidad de los caficultores y el pago respectivo por la compra de sus cafés, lo que fortalece la confianza entre ambas partes y una transparencia permanente del margen de ganancia de la empresa.

➤ **Customer Service Management - gestión del servicio al cliente**

Para la empresa Siruma Coffee S.A.S la satisfacción del cliente es el aspecto más importante y el objetivo principal de la compañía, es por es que la Customer Service Management se a convertido en un foco de oportunidades y crecimiento, ofreciéndole a sus clientes la oportunidad de tener acceso y realizar seguimiento a sus pedidos. Además de la información acerca de su orden, el tiempo de entrega y aprobación para posterior alistamiento o despacho a su destino final, para eso la empresa Siruma Coffee S.A.S cuenta con una línea de atención a proveedores y una cuenta de correo electrónico o vía chat para que estos puedan estar en contacto en todo momento y reciban información oportuna acerca de sus órdenes de compra.

Por medio de este proceso la empresa tiene la responsabilidad de administrar adecuadamente todos los procesos, productos y/o servicios establecidos con sus clientes, de esta forma también

se atienden los diferentes reclamos o eventos que se puedan presentar con lo perdidos del cliente como devoluciones o defectos de calidad en el producto o servicio.

Como la mayor parte de los clientes de la empresa Siruma Coffee S.A.S son directos y están radicados en el exterior y a la vez estos clientes se encargan de distribuir a compradores mayoristas, minoristas, tiendas de café, puntos de venta la empresa ha establecido como punto estratégico de la administración del servicio al cliente un grupo de personas especializadas que cuenta con los conocimientos y la competencia para llevar a cabo cualquier proceso tano interno como externo que vincule el producto con el cliente final, de este personal depende la buena respuesta e información suministrada que conlleve a una buena relación y un sentido de preferencia por la empresa.

Es importante resaltar que la empresa Siruma Coffee S.A.S esta trabaja cada día para implementar una serie de subprocesos estratégicos que permitan una adecuada administración del servicio al cliente para conocer más de cerca sus necesidades y poderlas suplir mediante la calidad de sus productos y el buen servicio.

Siruma Coffee S.A.S administra el servicio al cliente mediante la transparencia en la información y retroalimentación permanente de órdenes de compra a los clientes desde las fechas de producción y embarque. Esto se lleva a cabo mediante una planeación estratégica desde la selección y compra del café por parte de la organización hasta su posterior manufactura y despacho.

Aunque la operación de ventas se realiza en términos de negociación FOB y la responsabilidad después de embarque corre por cuenta del comprador, Siruma se asegura que la carga llegue en los lead-Times acordados y en la calidad establecida, teniendo en cuenta que el café tiene cierto límite de tiempos para la conservación de sus propiedades organolépticas y un retraso por parte de la naviera puede acarrear impactos desfavorables en el negocio optando por retornos o nota créditos dando solución a eventos fortuitos.

➤ **Demand Management - gestión de la demanda**

La gestión de la demanda por parte de la empresa Siruma Coffee actualmente se basa en las ventas efectuadas a clientes ya que los pedidos son exclusivos y óptimos. Por tanto, la compañía basa su pronóstico de producción mensual de acuerdo con la información obtenida a través de los diferentes canales de ventas, estimando las demandas futuras que tendrán que cubrir.

La compañía con el fin de aprovisionar en periodos más largos y previendo solicitudes de materias primas, materiales, equipamiento y mano de obra; toma los históricos de las ventas y mediante herramientas estadísticas tales como el promedio móvil ponderado, pronostica la demanda de los productos a mayor plazo teniendo en cuenta la tendencia en los diferentes periodos y ponderando las variables de mayor relevancia.

La planeación y abastecimiento de la materia prima principal es favorecida por las buenas alianzas que Siruma Coffe presenta con los caficultores y cooperativas, permitiendo tener un adecuado flujo de los suministros y garantizando la continuidad de los procesos productivos.

La administración de la demanda, Siruma la efectúa basada en la exclusividad de venta a sus clientes, de esta forma da garantía a la cantidad requerida por parte del comprador.

Esa capacidad de suministro se ejecuta mediante la alianza con caficultores y cooperativas, y la medición del rendimiento del café con el fin de evaluar el nivel del pronóstico.

➤ **Order Fulfillment - cumplimiento de pedidos**

Este proceso se implementa en la empresa Siruma Coffee cuando hay una serie de transacciones entre la fabricación, la logística; buscando siempre satisfacer al consumidor final y al realizar un cumplimiento de pedido también significa que estamos ahorrando costos. Es una fuente importante para el desarrollo de la red que significa distribuir el café, es un claro ejemplo de organización empresarial en donde a través de la gestión de la información determinamos las exigencias de los clientes y en base a ello le garantizamos a los clientes el cumplimiento de sus pedidos, con el fin de entregar el café lo más pronto posible, la misión de la empresa es siempre estar diligente ante los pedidos solicitados.

Para Siruma Coffee el proceso de ordenes perfectas considera requerimientos de procesos claves de marketing, manufactura y logística.

Es indispensable para Siruma que el cliente este ordenado en la información que debe transmitir a la empresa de esta forma asegura un rendimiento eficiente para el despacho de la orden y la satisfacción a los requerimientos.

Para que el costo del producto no aumente y por ende no se produzcan pérdidas para Siruma y/o cliente se debe contemplar variables como ubicación de trilladoras, proveedores entre otros costos variables que pueda soportar las restricciones financieras de la organización.

En términos de negociación de comercio exterior las formas de pago ya están contempladas por lo que resulta una mayor tranquilidad para el vendedor.

Proceso operacional

- A través de ventas o servicio al cliente, generar y comunicar orden.
- Se pasa la orden al coordinador de producción en donde este la suministra a los supervisores para que programen los lotes a procesar.
- Programación de pedidos con el departamento de producción, según las condiciones de los clientes.
- Embalaje según las indicaciones del pedido, rotulación y transporte hacia el puerto de distribución.
- Medición del desempeño, satisfacción del cliente y comunicación con el departamento de ventas para que confirme el pago de cliente o las cuotas acordadas por la producción enviada.

Proceso estratégico

- Revisar la materia prima, para que se pueda cumplir con el pedido del cliente.
- Revisar el proceso logístico que le de abasto a las exigencias del pedido, cabe resaltar que Siruma Coffee, es una empresa en donde sus clientes son del extranjero y por ello se debe cumplir con una serie de requerimientos y certificaciones a nivel internacional,

es por ello por lo que el proceso logístico y la comunicación entre los departamentos de la empresa deben estar en sincronía y estar afines a las estrategias de la empresa para dar cumplimiento.

- Sincronizar las relaciones y comunicaciones con los proveedores para establecer los materiales necesarios para el pedido.
- A través de la programación de producción de la empresa se define la mano de obra a utilizar, la maquinaria y las muestras a llevar por lote para la revisión del departamento de calidad.
- Es importante reconocer las limitaciones de la planta en diferentes niveles como, la infraestructura, maquinaria, personal, limitaciones etc.; esto con el fin de retroalimentar a la empresa para lograr así su desarrollo económico.
- Debido al tiempo de caducidad del producto la empresa mantiene un punto intermedio de producción en donde se tiene un stock para contraponer los pedidos en base a su cumplimiento.
- **Manufacturing Flow Management - gestión del flujo de fabricación**

Siruma Coffee S.A.S se enfoca en la gestión del flujo de fabricación vinculando diferentes procesos interfases como marketing, compras y las relaciones con los proveedores y clientes.

Siruma Coffee S.A.S se encarga de tercerizar el proceso de fabricación, una vez el cliente haya seleccionado el perfil de taza de acuerdo con él envió de muestras ofertadas sin valor comercial, estrategias funcionales del departamento de marketing y posterior a la gestión del proceso de compra del café.

Proceso estratégico

En el nivel estratégico del flujo de fabricación, Siruma se encarga de determinar la infraestructura necesaria y los protocolos de bioseguridad y calidad de acuerdo con los estándares exigidos en la orden de pedido por el cliente. De acuerdo con las relaciones con los proveedores se establece el proveedor óptimo para la manufactura requerida.

Si hablamos de un café orgánico, el proveedor del proceso de trilla debe contar con una certificación previa con el fin de garantizar la inocuidad del producto.

Para la selección del proveedor se debe tener en cuenta aspectos importantes como el tamaño del lote, el tiempo del ciclo, la experiencia de mano de obra y las políticas de calidad y controles que deben resguardarse para garantizar que la manufactura y las características de la muestra ofertada sean uniformes.

El tiempo de respuesta por parte de la trilla es clave para Siruma, se evalúa la viabilidad técnica del proceso en vista de que el nivel del servicio al cliente depende del tiempo de entrega de la orden de pedido lo que conlleva a mantener una relación transaccional sostenible a lo largo del tiempo con el cliente.

Siruma Coffee S.A.S fabrica contraorden, es por esta razón que las actividades y/o procesos que intervienen en la gestión del flujo de fabricación deben estar sincronizadas desde el stock del empaque hasta el embalaje del producto, garantizando que la permanencia del café en las maquinas del proceso de trilla no afecten la calidad de taza, pues bien, el café es susceptible a

lores y puede reposarse y perder propiedades organolépticas y de esta forma no satisfacer las necesidades del cliente y/o consumidor.

Por su parte, la calidad del café colombiano esta estandarizada por la resolución N° 01 de julio 28 de 2009 por la cual la Federación Nacional de Cafeteros regula y controla los requisitos mínimos para la venta de café garantizando que Siruma Coffee y las trilladoras a nivel nacional cumpla con los criterios de aceptabilidad en el proceso de manufactura.

Proceso Operativo

En el nivel operativo del flujo de fabricación, Siruma Coffee S.A.S evalúa los tiempos de proceso en cada una de las maquinas requeridas para la manufactura del café, a su vez regula que la materia prima y empaques se encuentren en el rango del tiempo óptimo para inicio de proceso de producción con el fin de asegurar que no se presenten interrupciones en el flujo del producto.

Siruma Coffee S.A.S realiza seguimiento y control al proceso de manufactura mediante un examen y reporte de los niveles de calidad del café y medición de rendimientos del proceso con el fin de identificar las causas principales sin existieran problemas de calidad del café.

➤ Supplier Relationship Management - gestión de la relación con el proveedor

Siruma Coffee S.A.S se enfoca en la gestión de la interacción con las organizaciones que suministran los bienes y servicios que se utilizan, la relación con los proveedores es agilizar y hacer más eficaces los procesos entre la empresa y el proveedor también tener en cuenta las relaciones con el cliente enfocada en cada uno de los procesos, hacer parte del flujo de información que forma parte de la cadena de suministro, tener una fácil comunicación entre la

empresa y el proveedor teniendo en cuenta que se pueden tener diferencias en cuanto a prácticas y terminologías, mejorar la eficacia en la gestión de inventarios y procesos de materiales, se tienen en cuenta el uso de software que ayuda a bajar los costos de producción y mejora la calidad logrando un producto final con la entera satisfacción del cliente obteniendo estos productos con una excelente materia prima adquirida por diferentes proveedores.

Siruma Coffee S.A.S establece un plan estratégico de selección de proveedores teniendo en cuenta parámetros como niveles de calidad, volumen, implementación de los procesos, confiabilidad, entrega oportuna entre otros; criterios que son evaluados y medibles con el fin de garantizar el mejoramiento continuo.

Siruma Coffee S.A.S trata de que el proceso de compra sea gana – gana ofreciendo un valor adecuado por la compra del café y beneficios al proveedor como estabilidad y crecimiento en el volumen de compras.

➤ **Product Development and Commercialization - desarrollo de productos y comercialización**

Como objetivo organizacional de la empresa Siruma Coffee S.A.S es abrirse paso a la innovación y desarrollo de nuevos productos que le permitan obtener un crecimiento constante y ser reconocida por sus clientes como una empresa que no solo satisface sus necesidades si no que brinda placer y deleite a sus clientes y consumidores generando momentos llenos de alegría y satisfacción, es por eso que la empresa empieza a realizar un análisis profundo de su producto reina como lo es el café y por medio de este análisis hace una serie de perfilaciones que le permite identificar los atributos específicos de este producto, al mismo tiempo le permite hacer

una revisión del nivel de tostión el cual garantiza el desarrollo de una adecuada producción obteniendo amplia ventaja en la selección de la mejor variedad para garantizarle a sus clientes un producto inocuo.

Para llevar a cabo todo este proceso la empresa cuenta con personal capacitado y calificado que le permite conocer cuáles son los mejores cultivos de café y el proceso productivo que le permite conocer la latitud y la altitud para cultivar los mejores granos del café pergamino, además de un adecuado manejo de las tierras y los fungicidas, la recolección el despulpado y el nivel de secado.

Siruma Coffee S.A.S realiza una integración de proveedores – clientes, con el fin de encontrar los mejores cafés de la región y comercializarlos mediante envío de muestras sin valor comercial a los clientes más potenciales del negocio, teniendo en cuenta la categorización de los gustos.

Sub Procesos estratégicos

Establecer un área de innovación desarrollo que le permita a la compañía Siruma Coffee S.A.S crear productos de alto impacto en el mercado tanto nacional como internacional, con el objetivo de implementar grandes espacios para la generación de nuevas ideas que permitan identificar la viabilidad del lanzamiento de nuevos productos mediante un análisis de costo beneficio.

➤ Returns Management - gestión de devoluciones



La compañía Siruma Coffee S.A.S presenta políticas que evitan la generación de retornos, debido al tipo de producto que se maneja y los criterios de calidad que se deben tener en cuenta debido a sus componentes.

La compañía en cada uno de los eslabones de la cadena de suministro monitorea y evalúa cada una de las actividades que interfieren en la calidad de los productos, garantizando que se cumplan con las condiciones y características exigidas por el cliente.

En caso de que en los procesos de manufactura se presenten fallas de calidad, la compañía toma acciones inmediatas para evitar que el producto llegue al cliente en condiciones no adecuadas, y rápidamente se comunican con los proveedores, los cuales garantizan la reposición de las materias primas que se llegaron a presentar defectuosas.

Si en el mercado se llegará a presentar novedades de calidad con el café en taza, la compañía Siruma Coffee S.A. S activaría su proceso de trazabilidad para identificar el lote, recursos, actividades y materiales que interfirieron en el proceso de fabricación y distribución, que pudieron causar una variación desfavorable en las condiciones del producto. Teniendo en cuenta que en caso de que un lote completo de producción entregado a un cliente presentase fallas en la calidad, es la empresa Siruma Coffee S.A.S quien se hace responsable de la pérdida del pedido y los desperdicios que se deriven de allí.

Siruma Coffee S.A.S evita la administración de retornos garantizando en cada uno de los eslabones de la cadena de suministros una correcta funcionalidad, de esta forma se garantiza en un 100% el envío del café de acuerdo con las condiciones del cliente.



Si en el proceso de manufactura, el café presenta problemas de calidad, el proveedor garantiza reposición del café y de esta forma se vuelve sostenible el negocio para la organización, si por motivos ajenos el café llega a destino con problemas en taza se solicita inspección al lote y se realiza nota crédito por el café defectuoso.

Si por el contrario todo el café presenta problema de calidad, Siruma se hace responsable de la pérdida teniendo en cuenta que el proceso de reembarque puede ser más costoso.

3. Procesos según enfoque de APICS-SCOR.

El modelo SCOR es una herramienta para examinar y configurar la cadena de abastecimiento o de suministro de una empresa. Este modelo reseña las actividades de negocio precisas para cubrir las necesidades de demanda de los clientes y está organizado por 5 procesos principales de gestión: Planificación (Plan), Aprovisionamiento (Source), Manufactura/Servicio (Make), Distribución (Deliver) y Devolución (Return).

Este modelo además se sostiene en los procesos de soporte del negocio – Enable- con las actividades de inventario, activos, transporte, riesgos, ciclo de vida de productos y exportaciones.

Este enfoque permite a las organizaciones analizar, medir y establecer objetivos de rendimiento, determinar oportunidades de mejoras y optimizar técnicas y sistemas implementados en cada uno de los procesos.

3.1 Contextualización

Mediante este enfoque se analizó los procesos de la empresa Siruma Coffee S.A.S con el fin de satisfacer las necesidades del consumidor, teniendo en cuenta que este modelo proporciona un campo de acción en el análisis de indicadores de gestión con el fin de medir los logros, metas y objetivos estratégicos del negocio, además de implementar mejoras en las técnicas y/o tecnologías empleadas a fin de apoyar la comunicación entre los procesos.

El modelo SCOR en la empresa Siruma incluye las interacciones entre los clientes (desde la orden de compra hasta el pago de la factura), todas las transacciones físicas de los materiales (desde los proveedores de los proveedores-suppliers- hasta los clientes de los clientes -

Customers) y las interacciones del mercado (desde la demanda hasta el cumplimiento de la orden).

3.2 Identificación e implementación de los procesos según APICS - SCOR en la empresa

Siruma Coffee S.A.S

La aplicación de los seis procesos según e APICS - SCOR, dentro de la empresa Siruma Coffe S.A.S nos permitió identificar la mejor manera para la toma de decisiones en cuanto a la demanda y el pronóstico de suministros con el fin de dar cumplimiento al consumidor final. Es importante tener el suficiente abastecimiento de materia prima en base a el inventario que tengamos en bodega y de esta forma identificar los procesos relacionados con la producción, los pedidos y el almacenaje del producto. La devolución, los bienes y el inventario que debe salir por cambio o daño, todo esto se considera parte del orden o reglamento establecido por la cadena de suministro.

3.2.1 Proceso 1- Proceso Plan

Este se conoce usualmente como el proceso de planificación en donde Siruma Coffee pronostica diferentes variables, básicamente hace un pronóstico de los materiales de empaque y materia prima que necesita para dar cumplimiento a la producción establecida. Por lo general la empresa en base a el estudio de mercado pronostica los pedidos y de esta forma proyecta mejor la estacionalidad en los centros de distribución teniendo en cuenta como fechas de fabricación y vencimiento.



Tener dentro de la empresa un programa y analistas que hagan los pronósticos de pedidos, mercado y materia prima son de función clave para el desempeño de las actividades, dando como resultado una empresa competitiva, cabe resaltar que la desinformación, la falta de preparación o previsión de los sucesos relacionados con el funcionamiento de la empresa pueden generar los altos inventarios y desabastecimiento del producto, materia prima y material de empaque.

Siruma Coffee dentro de su plan tiene el inventario de seguridad, lo cual sirve de respaldo para los posibles errores que puedan manifestar los pronósticos, esto hace que la empresa haga un correcto uso de la gestión de sus inventarios. Por lo general la empresa utiliza para sus pronósticos los históricos en referente con la tendencia del mercado, esto se considera como un tipo de pronóstico cualitativo.

Para poder planear la producción y tener los procesos en funcionamiento, se comparan diferentes datos a través de un programa ERP en donde nos refleja datos históricos y actuales, arrojando posibles comportamientos del producto en el mercado, todo esto con el fin de dar cumplimiento al área de despacho y en base a estos pronósticos se maneja el stock de materia prima, todo esto se semanalmente con el fin de prever posibles variables que se puedan manifestar en los pedidos de los distribuidores, de esta manera implementamos la cadena de suministro en pro de las actividades de la empresa.



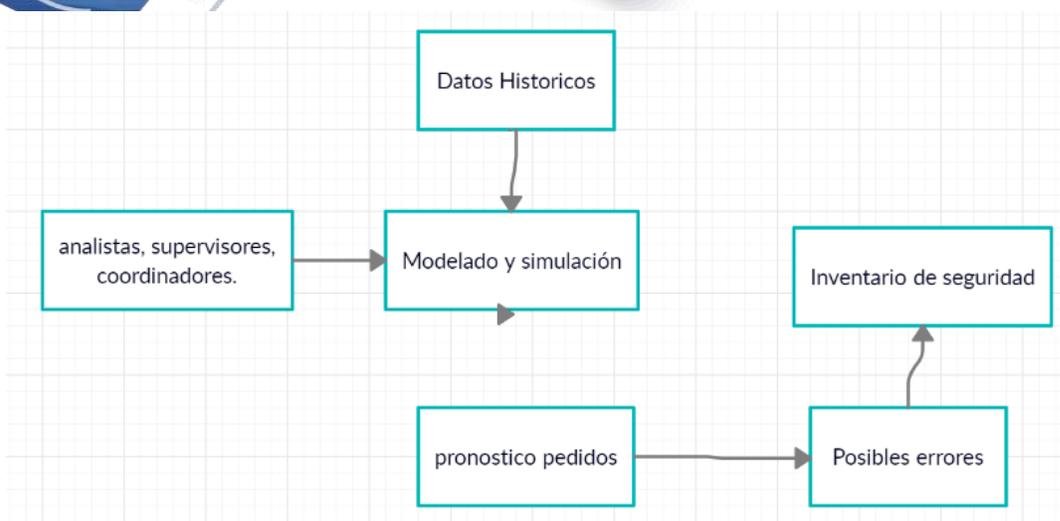


Ilustración 9 Sistema de pronóstico, Siruma Coffee. Fuente: elaboración propia.

Plan Supply Chain

- Selección de proveedores que cumplan con los estándares de calidad tanto en las áreas de empaques, transporte, mensajería, etc.
- Comunicación en ambas direcciones con proveedores para establecer el sistema de negocio en donde se deje claro tiempos de entrega, tipo de embalaje, transporte y metodología de pago.

Plan Source

Este se debe al abastecimiento en todos los aspectos para el desarrollo económico de la empresa en este debemos tener en cuenta lo siguiente:

- Materia prima (café)
- Capital humano, personal operativo, auxiliares, operadores y personal administrativo.
- Herramientas, maquinaria, dotación y equipos de cómputo.

- Sistema logístico, rutas, transporte y centros de almacenamiento y distribución.

Plan Make

Se debe al plan para la fabricación del producto que se comercializa, en este caso debemos tener en cuenta:

- Disposición de materia prima, personal operativo, auxiliares, operadores y personal administrativo, Herramientas, maquinaria, dotación y equipos de cómputo.
- Establecer los tiempos de producción, el tiempo de fabricación, empaque, embalaje y entrega a despacho.
- Documentación con la información de los lotes procesados, características, liberaciones fisicoquímicas y microbiológicas.
- Rotulación con los estándares internacionales, ya que Siruma Coffee solo tiene mercado en el exterior.
- Plan de contingencia o seguridad para salvaguardar el pedido y garantizar la entrega en los tiempos establecidos.

Plan Deliver

Se debe a la planificación de entrega o distribución que parte desde el área de despacho, en ello debemos tener en cuenta:

- Personal de despachos para cargue y descargue, controladores de producto, almacenaje del producto, verificación de fechas de fabricación y vencimiento.
- Implementación del método primero en entrar, primero en salir.

- Verificación de las ordenes de entrega para poder programar la salida del producto desde el almacén.
- Documentación y facturación de la carga para el distribuidor o cliente.

Plan Return

Esta se debe a la devolución de la mercancía sea por daño del producto o que no cumple con las especificaciones de los clientes, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Trazabilidad del producto devuelto para detectar en que parte de la cadena tuvo fallas que pudieran afectar el producto y así establecer directrices para mejorar el eslabón frágil de la cadena.
- Destinar el producto devuelto sea para reproceso o destrucción.
- Reposición al cliente en producto o devolución del dinero.
- Los gastos de devolución corren por cuenta de Siruma Coffee.
- Atención al cliente, mediante correo y vía telefónica sobre el producto enviado al distribuidor.
- Cuando se devuelve el producto se debe especificar las condiciones ya que en ciertas ocasiones el daño se debe a terceros lo cual Siruma Coffee no se hace responsable por dichas ocurrencias.

3.2.2 Proceso 2 – Proceso Source

Siruma Coffee S.A.S debe asegurar la continuidad del negocio y administrar los riesgos que no son de control directo de la compañía mediante la evaluación y vinculación de proveedores, teniendo en cuenta las variables de precio, calidad, plazo de entrega, condiciones de pago y servicio postventa con el fin de garantizar una selección óptima que permita rentabilizar al máximo estas variables para la ejecución de compras.

El manejo y control de los proveedores se realiza de acuerdo con la orden de pedido del cliente, teniendo en cuenta las especificaciones del café en relación con la calidad de este y las propiedades organolépticas solicitadas.

Siruma Coffee S.A.S fabrica bajo pedido por tanto requiere que la relación proveedores y clientes sea transparente, ágil y flexible por tanto se acuerda fechas de entrega y normas de calidad. La empresa comprende la profundidad de su propia gestión de suministro dada que recibe muestras por parte de caficultores y cooperativas de la región que son evaluadas por el departamento de calidad y posteriormente ofertadas a los clientes del exterior, de esta forma se garantiza continuidad uniforme con el proceso de postventa de acuerdo con los tipos y cantidades de café precisadas.

Respecto al almacenamiento, Siruma Coffee S.A.S maneja Cross docking, es decir que la mercancía recibida es preparada inmediatamente para su envío garantizando tiempos de manufactura cortos y sincronización de despacho entre todos los embarques entrantes y salientes referente a café.

Para la compra de empaques se dispone de almacenes en las bodegas de los proveedores de marcación hasta que el departamento de producción los requiera y el cliente especifique su

diseño, así mismo la empresa participa de una correcta gestión de inventarios garantizando un stock mínimo que se han de mantener para el cubrimiento de las necesidades de la empresa para la producción y la organización.

Para Siruma Coffee S.A.S el ciclo de aprovisionamiento se reduce a dos movimientos, entradas por compras y salida considerando que la actividad económica es comercializar y distribuir café.

3.2.3 Proceso 3 – Proceso Make

En Siruma Coffe S.A.S es muy importante la buena administración de los recursos y es por esto por lo que siempre se realiza un análisis de la demanda para la compra de la materia prima, esto con el fin de evitar los desperdicios y tener una buena administración de los recursos, es por esto por lo que se trabaja bajo un inventario fijo, y es de esta manera que cuando llega un pedido se realiza el pedido de los materiales necesarios.

Se maneja un stock de presentación para cubrir las demandas ocasionales, pero en todo momento los pedidos realizados se hacen bajo la demanda, debido a esto los pedidos no se entregan de inmediato a los clientes y se tiene un tiempo estimado de hasta 8 días para realizar una entrega, esto también ayuda a que los clientes confíen en nuestro producto y den fe de que es un producto fresco y puedan decir que no es un producto que lleve meses de almacenaje.

Siruma Coffe S.A.S produce de acuerdo con la demanda.

3.2.4 Proceso 4 – Proceso Deliver

Este proceso inicia en la empresa Siruma Coffee S.A.S cuando se genera una orden de compra para obtener el café pergamino en sus diferentes presentaciones y preparaciones, para esto la empresa ha trabajado apalancada de la tecnología con ayuda del sistema SAP (Software de Planificación Logística) que le permita llevar un control sobre los tiempos establecidos en la orden, además del alistamiento de sus materiales para iniciar el proceso productivo con el objetivo de evitar y corregir los errores que se puedan interrumpir lo pactado con cliente.

Cuando el área de ventas genera la orden en el sistema esta inmediatamente le aparece al área de abastecimiento de la empresa con el objetivo de revisar los diferentes materiales que se requieren para el proceso productivo de café según solicitud del cliente, si el área de abastecimiento libera la orden esta pasa a manos del área de planeación donde se emitirá una orden de producción para coordinar todo el proceso productivo donde se involucran directamente los materiales, la máquina, y la mano de obra, durante este proceso interviene diferentes áreas para garantizar la calidad del producto y certificar su inocuidad, una vez terminado el proceso productivo se obtiene como resultado el producto terminado el cual se almacena en un cuarto de distribución donde permanecerá un tiempo no mayor a 8 horas que permite asignar un grupo de personas que se encarga de paletizar y rotular el material con FIFOS para garantizar su adecuada rotación, una vez esté lista un grupo de auxiliares se encarga de facturar el pedido y planear la distribución y el transporte hasta el cliente final, la empresa Siruma Coffee S.A.S trabaja con diferentes proveedores de transporte los cuales deben garantizar la entrega a clientes en el exterior, estas empresas Son.

- Eduardo Botero Soto

- Maestri On Track
- TC logistics
- Cootraris

Si por algún motivo el pedido no cumple con los parámetros establecidos, el cliente debe hacer una solicitud directa ante la empresa para realizar la devolución o el cambio de producto.

Ciclo del Proceso



Ilustración 10 Ciclo de proceso. Fuente: elaboración propia.

3.2.5 Proceso 5- Proceso Return

Este proceso está incluido dentro de las políticas de la compañía Siruma Coffee S.A.S. y se activa cada vez que se presente una novedad con los productos e insumos en los diferentes eslabones de la cadena de valor.

El área de calidad en la compañía es la encargada de evaluar la calidad e inocuidad en todo el ciclo del proceso, con el fin de garantizar el cumplimiento de los estándares requeridos por el mercado. Cada que se presenta alguna novedad en las diferentes etapas, es el área de calidad quien emite la alerta para la activación del protocolo de trazabilidad y posterior retorno.

Retorno de materias primas y productos defectuosos

Si durante la recepción de las diferentes materias primas y materiales se evidencia no conformidad de los estándares de calidad e inocuidad solicitados, es el departamento de calidad el

que debe realizar la notificación de rechazo a la filial proveedora de estos; para posteriormente realizar una solicitud de traslado del pedido al proveedor y coordinar con ellos la devolución del insumo no conforme.

En este caso el planeador de la empresa es quien realiza la solicitud de traslado de las materias primas e insumos, notifica a los encargados de compras y contabilidad la novedad para que se tramiten los documentos con el proveedor y, se remitan las facturas correspondientes. Esta solicitud de traslado activa al mismo tiempo el protocolo logístico de transporte para el traslado de los insumos defectuosos.

Retorno de producto defectuoso

En caso de que un cliente realice el rechazo de un pedido total o parcial por problemas de calidad, debe de existir inicialmente una notificación formal y documentada del cliente donde se evidencien las causas del rechazo. Posteriormente es el área de calidad quien deberá evaluar y emitir un concepto de la novedad y procederá de acuerdo con las instrucciones dadas por el Gerente de la compañía.

Cuando se autorice la devolución por parte de la gerencia, es el área de logística la encargada de programar el retorno del producto nuevamente a la fábrica, teniendo en cuenta que deben garantizar inicialmente el retorno de la factura al área contable para validar el precio de reconocimiento, y se debe evaluar la disponibilidad del inventario que se notificó para devolución. Al retornar el producto con defectos a planta, el área de operaciones logísticas debe de revisar la cantidad física de producto que recibe, para posteriormente realizar la respectiva devolución en el sistema y grabar el producto nuevamente en los inventarios de producción; donde luego deberán analizar las causas de la falla y generar las acciones que se consideren pertinentes.

Devoluciones de mantenimiento y reparación de maquinas

Para el caso de devolución de repuestos o trabajos relacionados con el mantenimiento y reparación de equipos, la empresa Siruma Coffee S.A.S. cuenta con un proceso de solicitud y devolución de repuestos o reparaciones, manejado por un planeador de mantenimiento quien, en conjunto con el área de compras, coordinan las necesidades y/o respectivas devoluciones de repuestos y trabajos externos en caso de que no se cumplan con las especificaciones por parte del proveedor. En este caso es el proveedor quien se encarga de programar el transporte para entrega y/o devolución de los repuestos y reparaciones a través de empresas transportadoras externas o transportes propios.

Devoluciones por exceso

La empresa Siruma Coffee S.A.S. no realiza devoluciones por exceso en las materias primas e insumos, ni en los productos despachados al cliente; ya que trabaja su planeación, abastecimiento, producción y distribución, basado en pedidos puntuales. Además, que el tipo de producto que se maneja la empresa no debe exponerse a condiciones por fuera de las especificaciones y debe consumirse bajo unas condiciones óptimas; por lo tanto, si se presentaran movimientos de mercancía en exceso se generarían fallas de calidad en el proceso e incumplimientos al cliente.

3.2.6 Proceso 6 – Proceso Enable

Este proceso está directamente vinculado con las técnicas de la cadena de suministro y la gestión de la información, el cumplimiento de las normativas y la gestión de los riesgos, de esta manera la empresa Siruma Coffee S.A.S se preocupa por cumplir las diferentes normativas que

exige el comité de cafeteros frente a la exportación del café en cualquiera de sus presentaciones, una de las normativas que existe es el la RESOLUCION 01 DEL AÑO 1999 EXPORTACION DEL CAFÉ TOSTADO Y MOLIDO, donde se establece que es necesario garantizar que el café tostado destinado a exportación llegue hasta el consumidor final conservando todas sus características de calidad, además se permitirá la presencia de aromatizantes o saborizantes en el café tostado de exportación solamente de acuerdo con lo previsto en la Resolución No.2 de 1998 del Comité Nacional de Cafeteros.

Ajustando sus procesos de acuerdo a lo que exige la resolución la empresa Siruma Coffee S.A.S y su área de calidad aseguran bajo rigurosos estándares de calidad el cumplimiento de lo establecido dentro de esta, para garantizar un producto inocuo con los más altos estándares y así lograr sostener la tradición que tiene actualmente el café colombiano como el mejor del mundo, además la empresa trabaja de la mano con los diferentes proveedores de materias primas exigiéndoles el cumplimiento de todas las normas para convertirse en proveedores de la compañía.

4. **Identificación de los flujos en la Supply Chain de la empresa Siruma Coffee S.A.S**

Los Flujos en la Supply Chain consisten en la gestión del flujo de materiales y el flujo de información.

La identificación de estos flujos en la empresa Siruma Coffee S.A.S dependen uno del otro, pues bien, el flujo de materiales transcurre desde el proveedor hasta el cliente final y el flujo de información circula al contrario que el de flujo de materiales, relaciona los pedidos, fechas de entrega entre otros.

4.1 Flujo de información

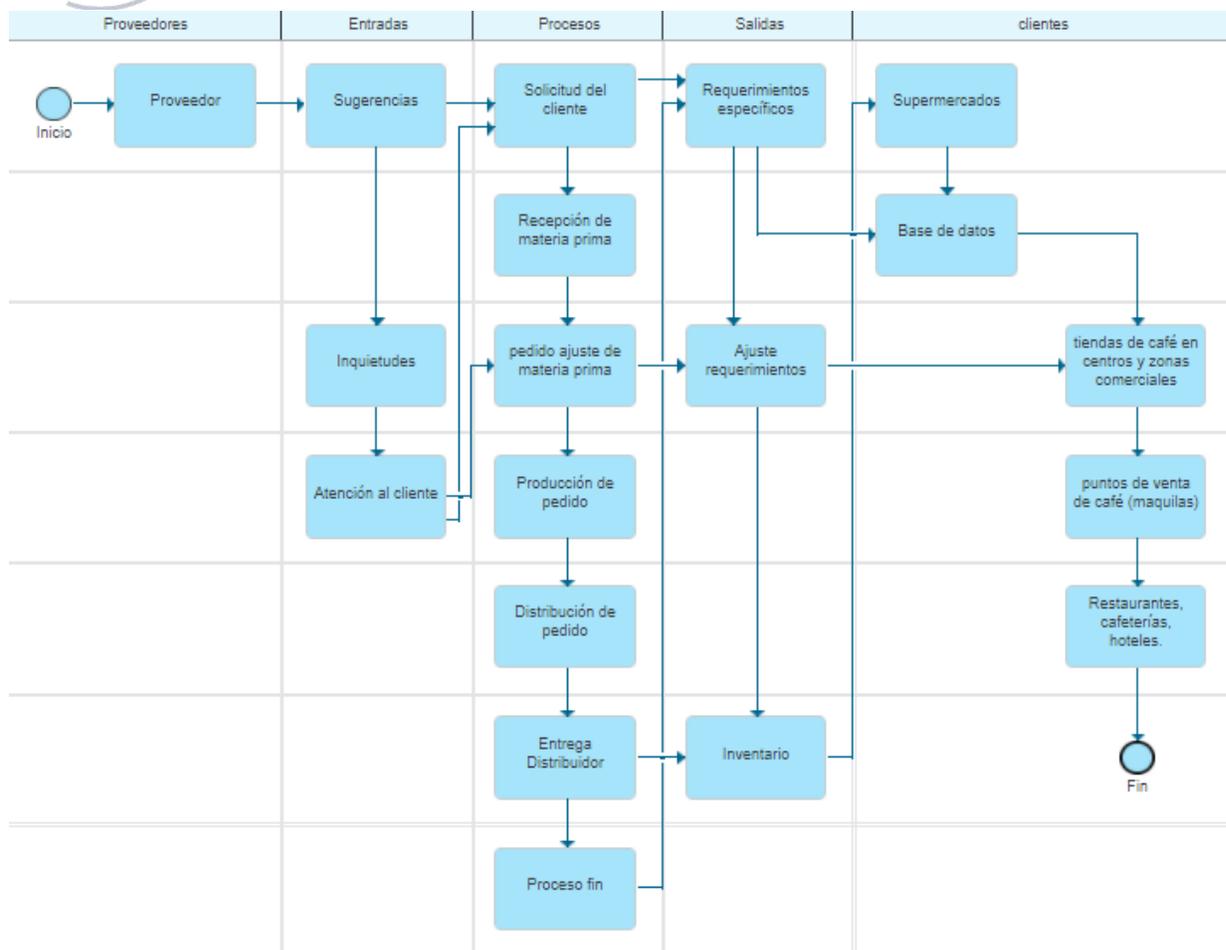


Ilustración 11 Diagrama de flujo de Siruma Coffee S.A.S. Fuente: elaboración propia.

Representación del diagrama de flujo de Siruma Coffee S.A.S, Enlace:

<https://www.blueworkslive.com/scr/processes/209714fec4?selectAll=true#bpmn>

4.1.1 Contextualización

El anterior diagrama de flujo para la empresa Siruma Coffee, hace referencia a la descripción del proceso de la cadena de suministro en donde me gustaría traer la siguiente definición:

“Se define la cadena de suministros como el conjunto de procesos de negocio, el capital humano, la organización, la tecnología y la infraestructura que trae la transformación de la materia prima en el producto requerido por el cliente, los servicios y la distribución con el fin de satisfacer la demanda.” (Instituto Aragonés de Fomento, 2020, p.7)

El presente diagrama de flujo de información describe los procesos de clientes, proveedores, entradas, salidas y procesos en donde le permiten a Siruma Coffee el desarrollo de su actividad económica, en donde inicia el proceso por parte de los proveedores que suministran la materia prima, insumos de fabricación y material de empaque que parten de las necesidades de cada cliente y a que mercado va dirigido, en donde el departamento de atención al cliente fabrica bajo el modelo de matriz de mejora, según las sugerencias e inquietudes además de los requerimientos físico químicos; teniendo esto en cuenta y a través de la solicitud del cliente, empezamos con la recepción de la materia prima y según la cantidad de pedido se debe pedir reajuste de materia prima, de esta forma se procede a procesar el café, ya empacado el departamento de despacho se encarga de la distribución que garantice los tiempos de entrega satisfaciendo los requerimientos del cliente en calidad, tiempos y costes, dando cumplimiento a las exigencias del mercado y contando los abastecimientos en base a los inventarios propios, donde se garantiza una buena gestión administrativa, productiva y logística reflejando una buena planificación e imagen corporativa, Siruma Coffee es reconocida por la calidad del producto, la entrega y la gestión para conseguir materia prima, procesar y cumplir con los objetivos internos propuestos.

4.2 Flujo de producto

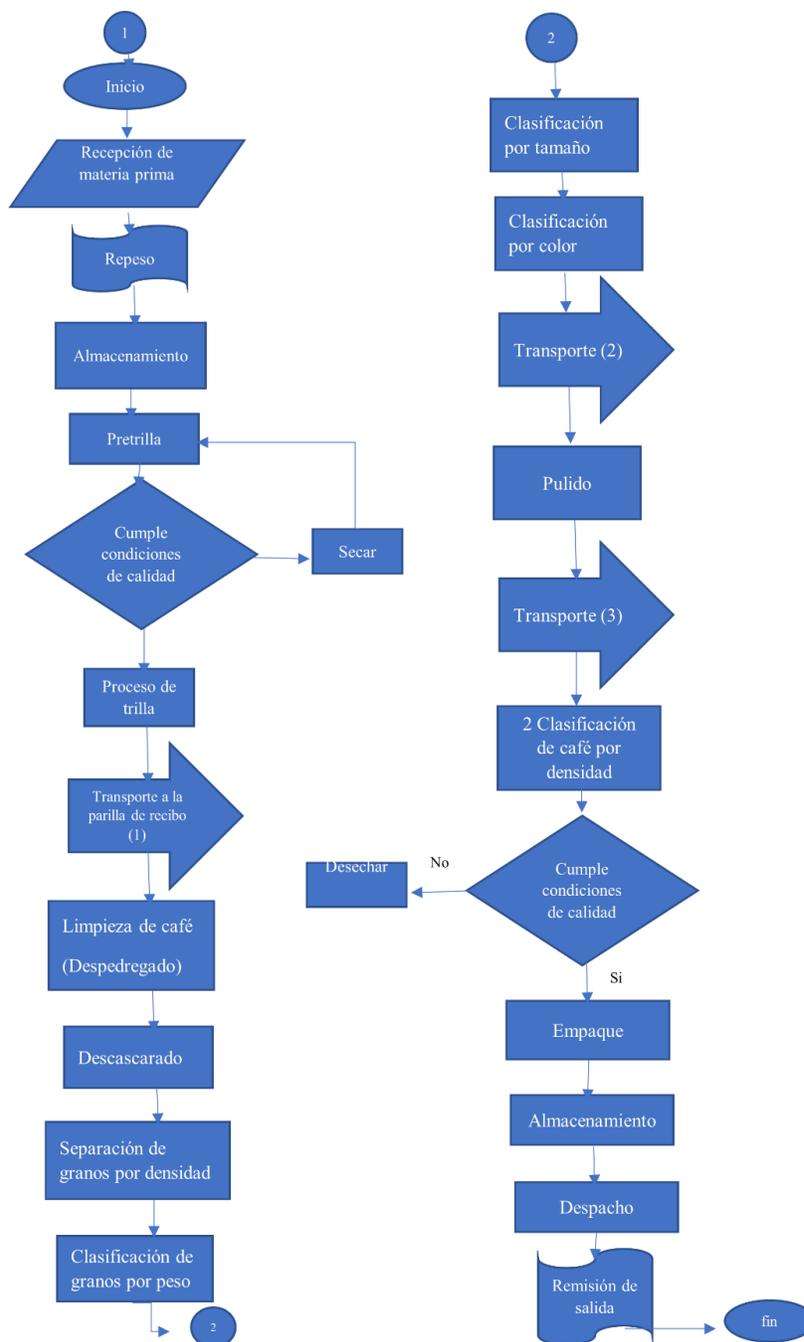


Ilustración 12 Diagrama de producto de Siruma Coffee S.A. Fuente: elaboración propia.

4.2.1 Contextualización

El anterior diagrama de flujo de producto hace referencia a los procesos que intervienen en la transformación de café de la empresa Siruma Coffee S.A.S. Este proceso inicia con la recepción de pergamino que es repesado para enviar datos de pesos (kg) al proveedor y esperar el respectivo cobro.

Una vez el café es entregado en trilladora se realiza un proceso de Pretrilla con el fin de conocer las condiciones del café y verificar la humedad, si el café cumple con esta condición es procesado de lo contrario debe ser secado y nuevamente analizado.

La línea de trillado se inicia con el transporte del café a la parrilla, para posteriormente retirar impurezas de la materia prima. Seguido, inicia el proceso de descascarado donde se separa completamente la almendra del pergamino. Continuando con el flujo del proceso, se obtiene el café verde clasificándolo según 4 criterios: densidad, tamaño, peso y color con la finalidad de obtener un café de excelente calidad para exportación denominado café excelso.

4.3 Diagrama de flujo de Dinero

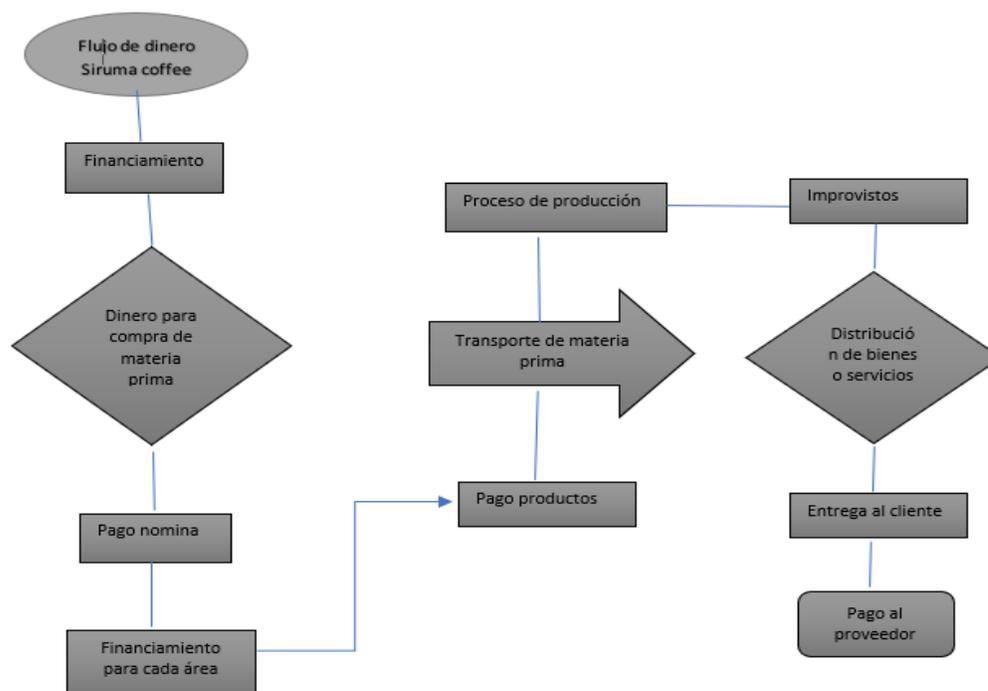


Ilustración 13 Diagrama de dinero de Siruma Coffee S.A.S. Fuente: elaboración propia.

4.3.1 Contextualización

En el diagrama de flujo de dinero para la empresa Siruma Coffee se puede ver los diferentes gastos, egresos representativos que toda empresa legalmente constituida requiere para sacar adelante sus finanzas.

“Dentro de la cadena de suministro todos los eslabones que hacen parte de ella tienen el mismo nivel de importancia para que se lleve a cabo un proceso, si una pieza del rompecabezas hace falta en este proceso el consumidor final no va a recibir a tiempo y con la conformidad suficiente el producto, por lo tanto, dentro de la cadena no existen unos más importantes que

otros, todos cumplen una función, pero si el principal en el eslabón es el consumidor final y su satisfacción con el producto entregado". (Pinzón, B, 2005, pag.5)



5. Colombia y el LPI del Banco Mundial.

El LPI es el índice de desempeño logístico realizado por el Banco Mundial con el objetivo de mostrar las tendencias globales en materia de logística.

La siguiente fase busca analizar la posición de Colombia en términos de logística, respecto al informe del Banco Mundial para la empresa Siruma Coffe S.A.S, cuya fuente de datos refleja que la logística posiciona a Colombia como un país ineficiente, puesto que, aunque la infraestructura de vías ha mejorado, el país sigue teniendo problemas en la competencia de servicios logísticos y esto hace parte de la cadena de suministro.

Esta ineficiencia conlleva a un alza en los costos del comercio y por ende reduce la integración global que permite competir en el mercado global.

5.1 Contextualización

Siruma Coffee S.A.S es una empresa 100% exportadora de café por tanto el impacto en materia de logística de Colombia es significativamente alto. Las principales 4 barreras que impactan la logística de Siruma Coffee como usuaria de servicios logísticos son los altos costos de transporte, las insuficientes carreteras, puertos y aeropuertos, la falta de sistemas de información en la logística y la complejidad en trámites aduaneros conllevando a altos costos por almacenamiento y bodegajes, congestión en vías, puertos y aeropuertos.



5.2 Comparativo de Colombia ante el mundo

Ver anexo 2 ([Anexo 2. Cuadro comparativo de Colombia vs un país de: América Latina, de Centroamérica, Norte América, Europa, Asia y uno de África](#))



6. Colombia: CONPES 3547 – Política Nacional Logística.

El CONPES 3547 contiene las estrategias para el desarrollo del sistema logístico nacional y su apoyo en el incremento de la competitividad, involucra la infraestructura, integra los servicios y planifica el flujo de personas y bienes. Este documento se enfoca en facilitar el transporte de mercancías y la distribución física de las transacciones comerciales de bienes.

Mediante la lectura del CONPES 3547 se elabora un mapa conceptual con los elementos más fundamentales de este.

6.1 Contextualización

El CONPES 357 es un aliado estratégico para el modelo de negocio de Siruma Coffee S.A.S, mediante este apartado se busca promover el uso de las TIC's y facilitar las operaciones de comercio exterior a fin de incrementar la competitividad y productividad del país. Siruma Coffee se beneficiará en vista del plan de acción y la visión futura de este sistema logístico nacional articulado.



6.1.1 Elementos fundamentales CONPES 3547 - Política Nacional Logística

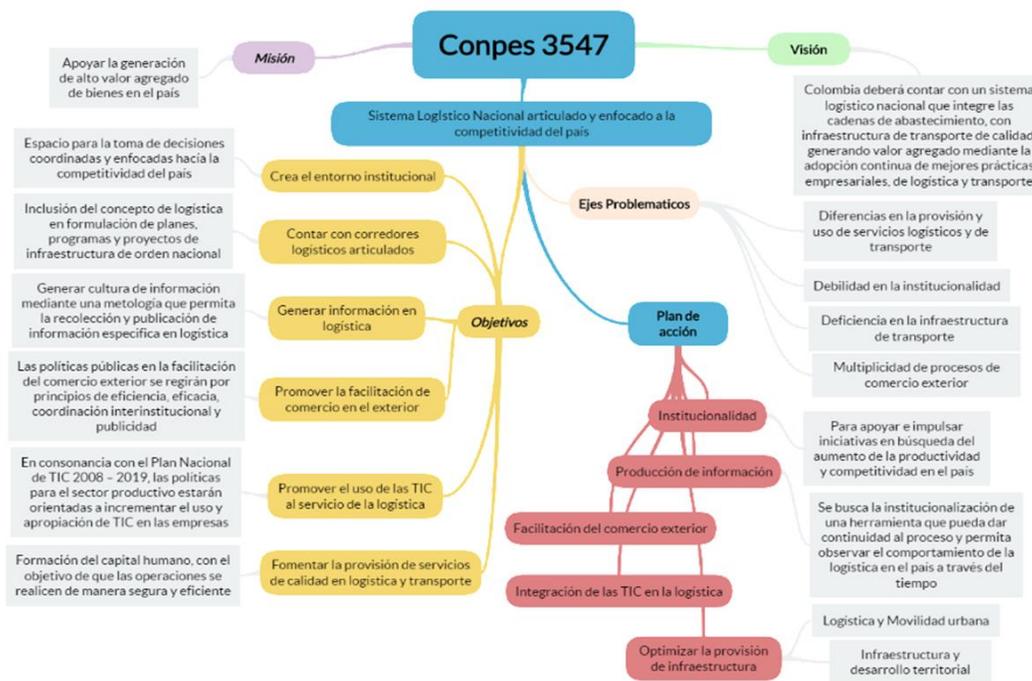


Ilustración 14 conpes 3547 política nacional logística. Fuente: elaboración propia.



7. El efecto látigo (The Bullwhip Effect).

Se explica la propuesta de un modelo de gestión de inventarios para Siruma Coffee y además de conceptualizar el tema de la unidad 4, gestión de inventarios y en base a ello se evalúa el modelo de gestión de inventarios de Siruma Coffee, además de buscar mediante el análisis datos que permitan reconocer la forma en que maneja sus proyecciones, sus pronósticos, la demanda y su sistema para transferir inventarios, permitiéndonos identificar el Bullwhip Effect (efecto látigo) de Siruma Coffee.

7.1 Contextualización

Pequeños cambios en la previsión de la demanda, se produce en aquellas pequeñas empresas que cuentan con variaciones en la demanda, este afecta los distintos niveles en las cadenas de suministro, cuando se tiene un abastecimiento por encima de la demanda se pueden ver afectados los stocks y por ende se aumenta el costo del almacén y perderemos ventas si no se cuenta con lo necesario para atender aumentos puntuales.

7.2 Análisis de causas en la empresa Siruma Coffe

7.2.1 Demand-forecast updating

La actualización del pronóstico de demanda para Siruma Coffee S.A.S es crucial en su proceso de comercialización porque depende de cierta forma de la cosecha de café colombiano.





Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Para cada zona del país las cosechas de café son divergentes. En el caso de Siruma Coffee sus mayores productores pertenecen a Caldas y la cosecha de café se realiza en dos ciclos a lo largo del año: marzo, abril, mayo y noviembre, diciembre, enero.

Siruma Coffee realiza el pronóstico de demanda mediante el análisis de ventas anteriores por un periodo de 1 año, con el fin de tener una planificación de requerimientos de materia prima y programación de producción y despacho. Los plazos de entrega son prolongados muchas veces por la disponibilidad del producto teniendo en cuenta los periodos de cosecha, el stock de café de los proveedores y las características organolépticas requeridas por el cliente.

Mediante su modelo de comercialización directa, Siruma reacciona ante alguna eventualidad de crecimiento de demanda por medio un stock de seguridad bajo del café de mayores tendencias de compra en el mercado, a su vez las alianzas estratégicas con las diferentes cooperativas del país permiten dar soporte a las crecientes peticiones de compra.

7.2.2 Order batching

En Siruma Coffe S.A.S la preparación de pedidos se realiza en función del almacén teniendo en cuenta la ocupación y los artículos ubicados para satisfacer las demandas determinadas de los pedidos de los clientes, se tienen todas las operaciones de almacén considerando la preparación de pedidos, se realiza la planificación central de los sistemas, se tiene en cuenta que la preparación de pedidos por lote es fundamental para ser eficientes en las operaciones, esto puede traer ahorros significativos en el costo de mano de obra y reducción de tiempos de entrega de pedidos al clientes, el objetivo de Siruma Coffe es proporcionar información completa sobre el



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

procedimiento que realizamos por lotes, enfoque en solución de problemas de lotes de pedidos dinámicos. Albareda-Sambola M, Alonso-Ayuso A, Molina E, de Blas CS (2009)

7.2.3 Price fluctuation

Para la empresa Siruma Coffee S.A.S la rotación y la demanda de cada uno de sus productos es un factor determinante para garantizar el crecimiento constante de la empresa, el adecuado manejo de los precios también genera un impacto en la cadena de suministro y el inventario, permitiendo aumentar las ventas y la demanda, estas contribuyen a crear un grado de rentabilidad significativo, la fluctuación de precio en la empresa Siruma Coffee se da de forma constante pues el producto base de la compañía es el café pergamino y el precio de cada uno de los productos influye dependiendo del precio del producto base en el mercado, esta empresa está enfocada en la exportación de cada uno de los productos elaborados y los precios oscilan cada día de acuerdo a el comportamiento TRM (Tasa Representativa del mercado), la fluctuación de precios también se puede convertir en un aliado estratégico para la empresa Siruma Coffee S.A.S ya que esta puede realizar grandes compras de materia prima (Café Pergamino) a un bajo precio y almacenarlo de acuerdo con su capacidad para cuando lo requiere en su proceso productivo, esto le permite también establecer sus metas a nivel de rentabilidad y el porcentaje de margen EBITA que espera obtener, de esta manera podemos establecer que la fluctuación de precios en la empresa Siruma Coffee S.A.S se puede dar a diario pues la mayor parte de sus clientes son en el exterior y su producto es de exportación lo que le permite en tiempos de precios altos sacar una mayor rentabilidad crecimiento y rotación de sus productos.

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

7.2.4 Shortage gaming

En caso de presentarse una escasez de café, lo cual es un riesgo que aumenta considerablemente en nuestro país debido a los diferentes factores externos que se han presentado en los últimos años, tales como los paros de transportadores, paros de agricultores, cambio climático; y lo presentado actualmente con la pandemia del Covid -19. Estos factores pueden generar una escasez de productos de primera necesidad y consumo masivo inicialmente por la afectación en el abastecimiento de materias primas y movimiento de mercancías, seguido del incremento de la demanda ocasionada por la especulación de escasos de productos entre los consumidores.

Por lo tanto, Siruma Coffee S.A.S. que trabaja bajo pedidos exactos, continuara manteniendo su pronóstico de la demanda bajo pedidos normales y manteniendo una buena comunicación con cada uno de sus clientes y proveedores para no generar inventarios. Esto con el fin de que no se generen pronósticos no confiables, ya que el pedir ordenes bajo este panorama no se asemeja al valor real de la demanda y puede ocasionar el efecto látigo que está definido como “Fenómeno que dificulta la gestión administrativa tanto al interior como al exterior de las CdS (cadenas de suministro) y que consiste en una distorsión creciente de la demanda transmitida por los distintos agentes participantes en la gestión del flujo de productos a medida que nos alejamos del mercado” (Efecto látigo en la planeación de la cadena de abastecimiento, medición y control, s.f.)



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

8. Gestión de Inventarios

Para reconocer de una mejor forma el tipo de gestión de inventarios de Siruma Coffee, es importante traer presente la siguiente definición:

“depende del tipo de demanda que pueda llevar el producto, puesto que solo se puede dar de dos maneras; determinística en donde es conocida la demanda con claridad, esto aplica para empresas con bajo pedido y probabilística donde la demanda no se con exactitud, esto aplica para pedidos bajos o altos.” (Guerrero, 2009, p18)

8.1 Contextualización

Se define por la reserva de materiales o productos terminados, cantidad almacenada que pueda suplir la demanda en las empresas sin alterar los inventarios y exceder la capacidad de almacenaje en la bodega.

8.2 Análisis de la situación actual de la gestión de inventarios en la empresa Siruma Coffee S.A

Cuenta con una bodega muy pequeña ya que la empresa no requiere mucho almacenaje por el tipo de venta que maneja, el café llega y se distribuye a las diferentes ciudades o países de ser el caso.

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

8.2.1 Instrumento para recolección de la información.

Se utiliza una fuente primaria relacionada directamente con el área mencionada, a través de la compañera Jenifer Guzmán quien labora en Siruma Coffee y por medio de correo electrónico se le envía el formato para que ella se apoye en el analista de logística de la empresa y en conjunto puedan dar respuesta a las preguntas propuestas.

La encuesta se aplicará al analista de logística ya que este es una fuente primaria de información, gracias a la información que nos provee nos permite realizar un diagnóstico del área logística de la empresa y en este caso los inventarios.

Se utiliza una encuesta elaborada por el grupo 47, del diplomado de profundización supply chain management y logística, se pretende aplicar a la persona que este más relacionada con el área de gestión de inventarios en donde la comunicación es importante para el diagnóstico en base a la propuesta que se desea planear, el intercambio de información veraz permitirá identificar falencias y fortalezas para establecer la política del mejoramiento continuo y en este caso dar a conocer otros puntos de vista mediante el desarrollo de trabajo que posteriormente se socializara.

Ver anexo 3 ([Anexo 3 Encuesta sobre la gestión de inventarios](#))

8.2.2 Diagnóstico de la situación actual a partir de la información obtenida

Se tiene la información que nos respondió amablemente el analista de logística de la empresa el cual nos respondió en base a su experiencia y conocimiento de la empresa, mostrando la cualidad de que ahora la empresa es limitada por recursos económicos, pero lo cual es un objetivo para desarrollar en el crecimiento de la empresa, puesto que optimizar la cadena de

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

suministro es bastante costoso y se debe tener un buen soporte para desarrollar esta visión en la empresa. En este caso se empieza con la pregunta ¿Se maneja algún tipo de inventario?, el cual su respuesta afirmativa y nos expresa la importancia de esta en cualquier actividad económica.

8.2.3 Estrategia propuesta para la gestión de inventarios en la empresa Siruma Coffe S.A a partir del diagnóstico realizado.

A través de la encuesta y los datos analizados se puede concluir que la empresa Siruma Coffee gestiona sus inventarios de la siguiente manera:

Punto de reorden: el cual se basa en la realización de órdenes para reabastecer, dado que Siruma Coffee trabaja con la demanda de la entrega para exportar y su capacidad de inventario de seguridad suficiente para siete días de trabajo continuo: Siruma Coffee en su criterio de evaluación plantea aspectos como tiempos de entrega, demanda y calificación de los servicios; aspectos importantes que hacen función del modelo del punto de reorden.

FIFO: First in, first out, primero en entrar, primero en salir. Por ser un proceso de transformación, productos alimenticios; se debe adaptar a esta a matriz debido a que se puede dañar la materia prima, por eso se debe gastar de forma ordenada con el fin de salvaguardar y evitar pérdidas. Dado a las fechas de vencimiento lo ideal es utilizar este método para poder despachar los primeros en ser fabricados. También es ideal para ir borrando los inventarios con baches viejos para equilibrar la balanza de los costos.

Comprendiendo el modelo y el método de gestión de inventarios que posee Siruma Coffee, se plantea el siguiente modelo para optimizar la gestión, modelo determinístico EOQ. modelo determinístico EOQ: se utiliza cuando se conoce la demanda, ya que Siruma Coffee

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

trabaja con pedidos reales, enviados por el distribuidor; entonces es aplicable para su problemática y su política de mejora continua.

Siruma Coffee es apta para la aplicación de este modelo dado a su movimiento constante de su materia prima y producto terminado.

Gracias a la herramienta erp, puede tener trazabilidades de sus productos, además de implementar pronósticos con datos históricos para prepararse para el posible pedido del cliente, en donde ira un paso adelante a través de la comparación de años y pedidos anteriores.

Se puede apoyar en los balances semanales para interpretar sus inventarios y su planificación para la próxima semana productiva.

8.3 Centralización y descentralización de inventarios

La empresa Siruma Coffee S.A.S cuenta con bodegas externas en los puertos de distribución, además de tener acuerdos de almacenamiento con los diferentes proveedores de material de empaque y bodegas de trilla del café pergamino, lo cual permite un amplio almacenamiento de inventario, es viable que la empresa desarrolle un sistema de transferencia de inventario para tener un mayor control de toda su materia prima y producto terminado que requiere un proceso adicional con proveedores externos, también le permite asegurar el costo de ese inventario en caso de pérdida o daño en el proceso por parte del tercero, se debe tener en cuenta que en todo proceso productivo existe un margen de perdida asociado al proceso el cual por medio de un sistema de transferencia de inventario se puede identificar en el Kardex para dar de baja a medida que se presenta, este sistema de transferencia de inventarios la empresa Siruma Coffee S.A.S lo desarrollaría mediante **SAP** (Software de planificación logística) por medio de un



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

movimiento **541**(Facilitado de materiales a Proveedor) el cual le permite trasladar cada uno de los materiales del sistema a donde la empresa los tenga físicamente, de esta manera la empresa evita descuadres y diferencia en sus inventarios además de una garantizar la trazabilidad del producto aplicando la metodología **FIFO** (Primero en entrar Primero en salir) y evitar pérdidas por obsoletos o vencimientos.

De acuerdo con lo anterior la empresa Siruma Coffee S.A.S tiene un inventario centralizado el cual le permite tener una infraestructura menos complicada, menor número de equipos, menos facturas y menos empleados que pagar, y esto le permite disponer de más dinero para otros aspectos fundamentales como el marketing, dentro de las ventajas que tiene la empresa es que sus bodegas están directamente situadas en los puertos permitiéndole estar más cerca de sus clientes y optimizar las rutas para la distribución de todos sus productos, no es recomendable para la empresa el inventario descentralizado ya que por el tipo de empresa y por la distribución tipo importación le puede traer grandes pérdidas y complicaciones aumentando los costos de transporte, personal logístico y la obliga a tener crecimiento en sus bodegas de almacenamiento.

8.3.1 Contextualización

Cuando una empresa cuenta con un sistema de inventario centralizado que permite tener una infraestructura adecuada para el almacenaje de la materia prima necesaria le permite ahorrar en dinero que pueden servir para otros insumos.

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

8.3.2 Análisis de las ventajas y desventajas de centralizar o descentralizar los inventarios de la empresa Siruma Coffe S.A

Cuando se tiene una centralización de inventarios acorde a la demanda de la empresa se permite tener mayor acceso a las materias primas en el caso de incurrir en altos pedidos inesperados, también nos podemos encontrar en desventaja al ampliar la bodega para contar con stock que no son usados a diario ya que es una empresa de flujo de rotación de inventarios constantes y con promedios de ventas estables, gastaríamos un dinero que podríamos usar en otros recursos más favorables.

8.3.3 Modelo de gestión de inventarios recomendado para la empresa Siruma Coffe S.A

El modelo más adecuado para la empresa Siruma Coffee S.A.S es el de planeación basado en la demanda actual o “demanda con exactitud” que tiene la compañía con cada uno de sus clientes, ya que este no genera sobre inventarios y presenta un menor error en la predicción del pronóstico de la demanda. El modelo para utilizar para la gestión de la demanda es el Modelo determinista el cual consiste en “un modelo matemático donde las mismas entradas o condiciones iniciales producirán invariablemente las mismas salidas o resultados, no contemplándose la existencia de azar, o incertidumbre en el proceso modelado mediante dicho modelo” (Modelo Determinista, Wikipedia).

8.4 Pronósticos de la demanda

La empresa Siruma Coffe cuenta con un análisis completo en cuanto a la demanda de la empresa para cumplir con los pedidos dentro de los tiempos estipulados sin dejar clientes sin producto, se realiza el pronóstico de la demanda y en base a esta se realiza la producción en tempo y forma.



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

La empresa cuenta con el personal y la sistematización adecuada para llevar a cabo cada uno de los análisis de producción para que ni sobre ni falte y se produzca lo justo.

8.4.1 Contextualización

Cuando se tiene un pronóstico adecuado de la demanda nos permite contar con el almacenaje adecuado sin necesidad de perder dinero invirtiendo en un espacio que no sea necesario utilizar.

8.4.2 Aspectos fundamentales en la empresa Siruma Coffe S.A

Al ser una empresa pequeña las bodegas de almacenaje no tienen mucha relevancia ya que como llega el café así mismo se distribuye y no se ve la necesidad de almacenaje.

8.4.3 Recomendaciones al respecto para la empresa Siruma Coffe S.A

Tener visión para el crecimiento y contar con materia prima necesaria para ventas atípicas en el dado caso que se necesite, no invertir dinero innecesario peri si realizar una evaluación de la demanda y la posibilidad de expansión.



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

9. El layout para el almacén o centro de distribución de una empresa.

Se realiza Layout del almacén o centro de distribución de la empresa Siruma Coffee, en busca de mejorar las falencias que se tienen del plano original de esta forma se evalúa y se aplican modificaciones en donde se optimice el espacio y la capacidad de almacenamiento para condicionar la producción y por ende mejorar los procesos logísticos. El enfoque se dará en la descripción actual de la empresa, llevándonos por el estudio de la distribución de su almacén, de esta manera identificamos lo diferentes factores que influyen en la cadena de suministro, permitiéndonos diseñar un Layout más adecuado que se ajuste a las necesidades actuales de la empresa, en donde llegaremos al desarrollo del trabajo de forma colaborativa y de esta manera continuar con la construcción para identificar y comprender los factores externos e internos que pueden beneficiar o afectar a la cadena de suministro en una empresa.

Es importante conocer la función importante de estudiar un plano Layout en donde su objetivo principal es tener una buena eficiencia a la hora de gestionar los pedidos dentro del centro de distribución, con esto en mente se puede determinar qué tan eficaz están ubicados los productos para calcular tiempos, costes a la hora de hacer los paquetes de entrega, la distribución, además de estudiar los tiempos de carga y descarga, pues un menor recorrido genera optimización en tiempo y reducción de trabajo.

9.1 Contextualización

Si contamos con un Layout adecuado en la empresa se nos facilita la distribución de nuestros productos, permitiéndonos así ser más eficientes y eficaces en las labores realizadas.



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

9.2 Situación actual del almacén o centro de distribución de la empresa Siruma Coffe S.A

Para Siruma Coffee es importante la gestión de almacenamiento de su producto terminado o materia prima en donde su capacidad de almacenamiento es muy limitada y hace responsable de ello a proveedores y distribuidores, es por eso por lo que me gustaría traer la siguiente referencia en pro de lo que toda empresa debe dimensionar en base a su almacén y centro de distribución:

La dimensión de un almacén debe ser gestionado en base a los productos a almacenar y en función de sus características como el tamaño, olor, riesgo de contaminación, fragilidad y también aspectos de la estacionalidad de la demanda; esto se suma a factores como cantidad, tiempos de producción, capacidad de estibas o canastas, disponibilidad de personal, pallet y tiempos de entrega. (Instituto Aragonés de Fomento, 2020.pag11)

Siruma Coffee S.A.S tiene tercerizado el proceso de transformación de café, es decir, una vez realizada la compra de café pergamino, esta carga es enviada directamente a las instalaciones del proveedor con el fin de realizar la trilla. Posterior al alistamiento del producto, se envía un vehículo de carga para realizar el despacho directamente a puerto y dar cumplimiento de entrega según el termino de negociación pactado con el cliente.

Cuando el café no tiene turno de producción o está pendiente de consolidación según requerimientos del cliente, Siruma almacena este café en sus instalaciones.

Los principales problemas del almacén radican en la falta de organización, control y espacio porque no están separados según el tipo de producto, lo que conlleva a que la manipulación sea mayor por la repetición de movimientos a la hora de preparar el picking, los tiempos de traslado mucho más largos y la escasa optimización de los recursos humanos usados durante todo el proceso.

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

A demás de existir un solo muelle de cargue y descargue no se puede realizar operaciones simultaneas de recepción y despacho y lo incurre en tiempos muertos para la organización.

9.2.1 Descripción de la situación actual

a un espacio pequeño para su actividad económica, debido a que Siruma incluye mucho a los proveedores y distribuidores puesto que le es más fácil gestionar las ventas y compras incluyendo de forma indirecta a todos los procesos en base a su actividad económica, es por eso por lo que el plano de Layout de Siruma Coffee es un espacio reducido comparado a otras empresas, es importante traer en referencia lo que define un plano Layout para comprender la presente exposición.

Un Layout se define como la distribución del almacén a través de un esquema que le permite al espectador traer a colación los puntos de ubicación de los productos o partes determinadas, con el objeto de facilitar los tiempos de preparación de los pedidos, tiempos de cargue y Descargue, rutas de acceso entre pasillos, alveolos y estanterías. Esto permite optimizar el espacio y en la mayoría de los almacenes se relaciona la altura y la superficie, esto permite minimizar la manipulación de los productos y su correcta rotación con métodos logísticos como él (FIFO) primero en entrar, primero en salir. (Flamarique, 2019, pag36)

El almacén de Siruma cuenta con un área de 32 metros cuadrados, un muelle de recepción y salida tanto de café pergamino como café excelso. La capacidad total de almacenamiento es de 3.000 bultos de café.

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Plano del Layout actual

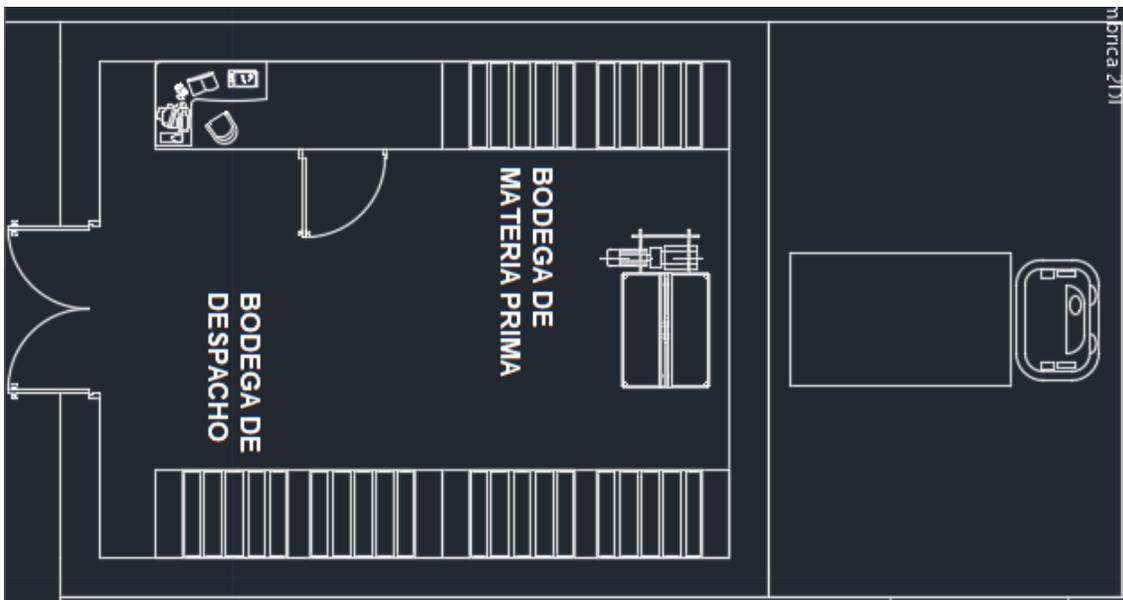


Ilustración 15 Layout actual. Fuente: elaboración propia.

9.3 Propuesta de mejora en el almacén o centro de distribución de la empresa Siruma Coffe S.A

Es eficiente realizar una mejora en el área de almacenamiento para disponer al máximo de los recursos, es inherente contar con el espacio y la infraestructura en donde a través de cambios se permitirá llegar a una capacidad mayor que le permita a Siruma Coffee mejorar sus procesos de recepción de materia prima, distribución de producto terminado y coordinación en sus procesos logísticos, para explicar mejor la situación referencio la siguiente cita de las lecturas de la unidad 6, gestión de almacenes.

La propuesta de mejora se basa en optimizar el almacenaje de la empresa Siruma Coffee en donde se puede generar un valor agregado en base a economías de escala comprando en tiempos



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

de favorables precios, permitiendo tener unos descuentos en los costos de materia prima directa y tener un stock básico que le permita la actividad directa de su producción mejorando los costos de producción, ganando competitividad. Todo esto se debe a una correcta estrategia de almacenamiento. Debemos tener en cuenta que la mejora no solo optimiza el almacén, si no los servicios, transporte y tiempos que impactan la cadena de suministro de forma positiva. (Pinzón, 2017)

9.3.1 Descripción y justificación de la Propuesta

Siruma Coffee deberá realizar un Layout del almacén por producto, es decir dividir el almacén en dos áreas de almacenamiento: Una de materia prima (Café pergamino) y otra de producto terminado (café excelso).

Al ser un área total de 32 metros cuadrados, se puede almacenar de 77 estibas estándar (120 x 100x 16 cm). 11 estibas horizontales x 7 verticales para cada área de almacenamiento.

Para el área de materia prima, el arrume es de 24 sacos de pergamino por estiba, para una capacidad total de almacenamiento de 1.848 sacos de 40 kilos.

Para el área de producto terminado, el arrume por estiba es de 18 sacos para una capacidad total de almacenamiento de 1386 sacos de 70 kilos. Un aumento de capacidad de 234 sacos en total.

Estas áreas deben quedar a los extremos de la bodega con el fin de en la mitad se encuentre el pasillo para el traslado y movimientos de sacos y/o equipos de carga

Se debe realizar otro muelle, uno de recepción de materia prima y otro de despacho de producto con el fin de minimizar los tiempos muertos del almacén.

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Estas mejoras realizadas en la bodega de Siruma Coffee son muy importantes para el crecimiento futuro de la empresa y para reducir costos en las compras al por mayor de la materia prima, se realiza un aprovechamiento del espacio y se adecua para un mejor abastecimiento, se dispone de la cantidad suficiente para ventas atípicas, la distribución realizada en el plano es la correcta para el aprovechamiento de los recursos disponibles y no dejar perder ni un solo milímetro que nos puede servir.

9.3.2 Plano del Layout propuesto

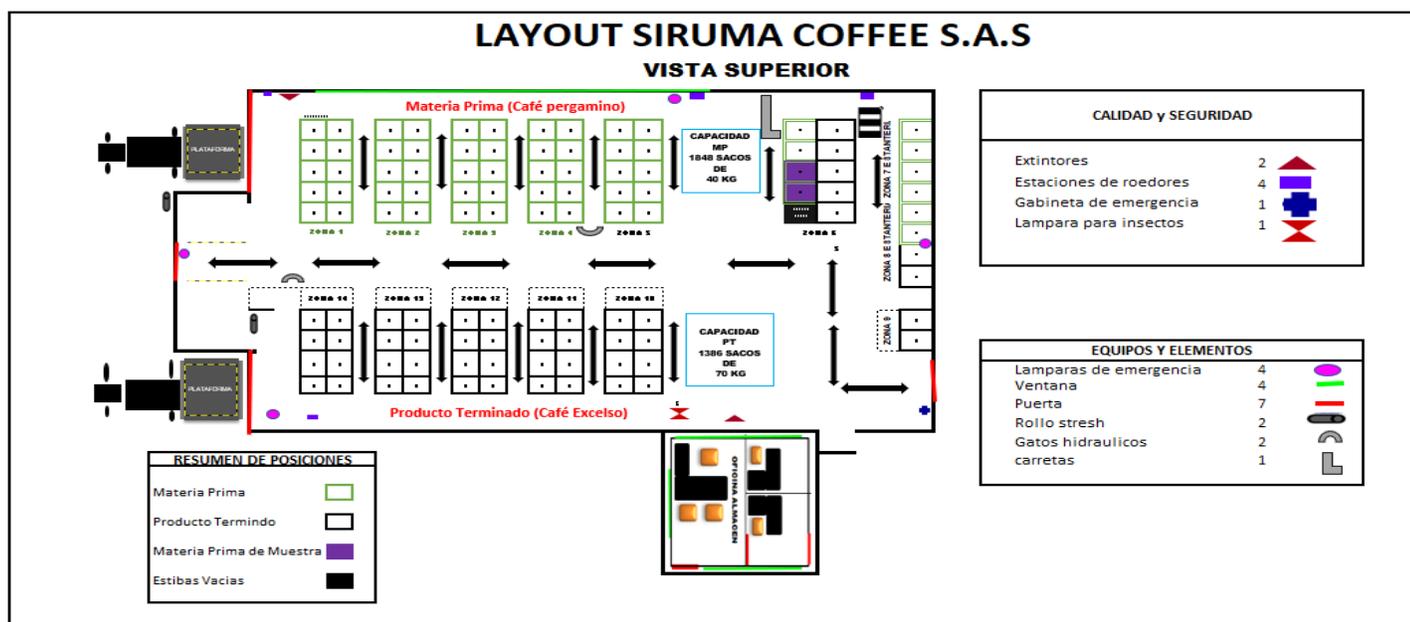


Ilustración 16 Layout propuesto. Fuente: elaboración propia



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

10. El aprovisionamiento en la empresa.

Esta fase se basa en mostrar el aprovisionamiento de la empresa Siruma Coffee y en referencia a su proceso logístico; a través de lo mencionado se profundiza en un instrumento de consulta que permita describir de primera mano el método de aprovisionamiento de Siruma Coffee, en donde se analizaran temas como materia prima, proveedores y métodos de elección y evaluación para los proveedores de material de empaque e insumos. El presente trabajo lleva a comprender la cadena de suministro desde el punto de vista del aprovisionamiento, llevando a un camino de mejora de productos y servicios, en un menor tiempo y coste, la estrategia se propone en base al soporte conceptual, presentación de la estrategia y comentarios de sobre los logros tangibles. De forma relacionada a la fase 8, se construye de forma colaborativa un aplicativo en Excel, sobre la evaluación y selección de proveedores para la empresa Siruma Coffee; el cual se aplica para verificar su funcionalidad y la gestión que hace la empresa para elegir y evaluar a los proveedores.

10.1 Proceso de aprovisionamiento.

Siruma Coffee cuenta con los recursos suficientes para almacenar los suministros y materias primas necesarias para el correcto funcionamiento de la empresa, estas están divididas de la siguiente manera:

- Gestión de compras
- Gestión de inventarios
- Gestión de almacenes



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

La gestión de compras hace referencia a la adquisición consiente de materiales mediante la negociación con proveedores, la gestión de inventarios controla y maneja las existencias y la gestión de almacenes da la ubicación correcta a los productos en el almacén.

Todas estas gestiones permiten comprar los materiales necesarios y suficientes para la producción, nos ayudan a almacenar eficazmente mediante una correcta localización y evitar excesos de stock.

La gestión de aprovisionamiento de la empresa Siruma Coffee S.A.S, se interpreta como la fase inicial de la cadena de suministro, la cual se focaliza en la cadena de producción y comercio, esta va desde la adquisición de los materiales para la obtención del producto que llega al cliente final. Este departamento se encarga de suministrar todo el material requerido, asegurando el abastecimiento de las cantidades correctas en el momento exacto y en las mejores condiciones calidad/precio, evitando desperdicios y reduciendo costos de almacenaje.

Tenemos una ventaja en la forma de aprovisionamiento de la empresa Siruma Coffee y es el ahorro en el costo de almacenaje ya que las materias se adquieren solo cuando son requeridas, la empresa establece fechas exactas para la entrega a tiempo de los pedidos de los proveedores y por consiguiente se evita almacenar la materia prima por un largo periodo de tiempo, asegurando siempre un stock de seguridad adecuado.

Gestión de compras

Siruma Coffee S.A.S divide la gestión de compras en dos actividades principales: El suministro de la materia prima (Café) y la adquisición de empaque (bolsa Grain Pro y saco de Yute).

Para la compra de materiales Siruma realiza el siguiente procedimiento:



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

- Detecta las estacionalidades del producto, los picos de venta y realiza una proyección de demanda en función al histórico de ventas de la empresa.
- Selecciona las fuentes de aprovisionamiento, es decir, realiza una base de datos de proveedores que satisfagan las necesidades y eligen los más adecuados a fin para establecer una concertación comercial en función de la relación calidad/precio.
- Realiza la transmisión y seguimiento al pedido teniendo en cuenta plazos de entrega, cantidades adecuadas y precios razonables con el propósito de obtener beneficio mutuo.

Recepción e inspección el material comprado, mediante el siguiente protocolo de revisión:

- Verificación de la documentación respecto a la cantidad y condiciones del material.
- Repeso del café, conteo de unidades de empaque y posterior descargue.
- Análisis de la calidad del café (físico y sensorial), a fin de aceptar o rechazar la carga y revisión visual de no deterioro y/o daños para el empaque.
- Depósito o preparación del material para el proceso de manufactura o reembarcarque en caso de rechazo.
- Introducción de la información al sistema de inventarios.

1. Aceptación del pedido mediante la aprobación y pago de facturas

2. Control de resultados mediante una evaluación de desempeño a los proveedores.

Gestión de inventarios y almacén

Siruma Coffee S.A.S limita el inventario a fin de reducir los costos por almacenamiento, por tanto, su proceso consta de:

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

1. El almacenamiento del empaque se lleva a cabo en las bodegas de los proveedores de marcación, a diferencia del almacenamiento de café que es directamente llevado a la trilladora donde se realiza su proceso de manufactura.

Una vez el café es procesado, este se despacha a puerto o en su defecto, es almacenado en bodega si así lo considera el cliente.

2. Los sobrantes de café son almacenamos en la bodega de Siruma con el nombre del producto, fecha de entrada y lote, garantizando la rotación de la mercancía y variando su localización dependiendo del tipo de café, calidad y preferencia en consumo.

3. Se realiza periódicamente toma de muestra de inventarios de café para el análisis físico y sensorial a fin de no incurrir en la calidad del producto.

4. Se realiza auditoria de las existencias para garantizar la oportuna rotación del material.

5. Para el caso de los empaques se maneja un stock de seguridad a fin de evitar retrasos en producción y despacho.

6. Para la distribución de las órdenes de compra de los clientes, se realiza un plan de producción a fin de dar salida a las existencias en inventario.

Materia prima

- **Café pergamino**

Es el producto del beneficio del grano el cual se obtiene después de quitarle la cáscara y el mucílago, lavarlo y secarlo hasta una humedad del 12%.

el fruto del cafeto es una baya casi siempre de color rojo, que por eso se llama también cereza del café, en cuyo interior hay siempre dos granos de café envueltos por varias capas. Pues bien, si cogemos esas bayas, las abrimos y les quitamos todas las capas externas, justo antes de

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

acceder a los dos granos que están dentro, eso que nos queda es el llamado café pergamino. El pergamino es simplemente una capa más, de color amarillo, que recubre al grano de café verde. El café pergamino se pasa después por una trilla (o máquina descascarilladora) que elimina esa capa -el pergamino, numerada con el 4 en el diagrama anterior- y da como resultado el café verde. Pero en ocasiones se comercializa directamente.

- **Costal de Figue, bolsas Grain Pro**

Son utilizados normalmente para la exportación de café, pero también son utilizados para el almacenaje en bodega por algún periodo de tiempo, este tipo de saco nos permite mantener una mejor conservación del producto, lo mantiene libre de humedad y en la temperatura exacta. Es muy utilizado por las industrias cafeteras por los beneficios que ofrece en temas de conservación adicional que se puede almacenar café seco como mojado a diferencia de la bolsa grain Pro que es una bolsa hermética para el almacenaje de producto seco, esta se utiliza como forro interior para bolsas de yute y yute y esta a su vez debe ser cerrada con los precintos que trae

10.1.1 Contextualización

El proceso de aprovisionamiento en la empresa Siruma Coffee es sin lugar a duda uno de los aspectos más importantes dentro de la organización, de este depende el nivel productivo de la empresa, la calidad de sus productos y la satisfacción de los clientes, además del impacto en la rentabilidad de toda la organización ya que todas sus materias primas, métodos de almacenamiento y distribución deben estar sujetos a una evaluación de costos para evitar impactos negativos en la rentabilidad de la misma.



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

10.1.2 Análisis de la situación actual del proceso de aprovisionamiento de en la empresa

Siruma Coffee S.A.S

Para comprender mejor el presente trabajo me gustaría traer a colación la definición de aprovisionamiento y la RAE lo define así: “Efecto de aprovisionar; abastecer; proveer a alguien de bastimentos, víveres u otras cosas.” ((Real Academia Española [RAE], 2019).

La definición logística lo referencia como; “todo lo que tenga que ver con recibir mercancía y la optimización de los procesos de recepción.” (López, 2014)

10.1.3 Instrumento para recolección de la información.

Ver anexo 5 ([Anexo 5 Formato de encuesta - analista de suministro en Siruma Coffee S.A.S](#))

10.1.4 Diagnóstico de la situación actual a partir de la información obtenida

Se logra establecer que la empresa tiene claro los procesos para llevar a cabo un correcto aprovisionamiento, pero es importante realizar a fondo una estructuración y plantear una estrategia que permita una adecuada toma de decisiones que reflejen un impacto positivos en la selección de materias primas y proveedores con el objetivo de garantizar una mejor rentabilidad a nivel nacional e internacional que conlleven a un reconocimiento y una mayor fidelidad de los clientes para lograr una mayor sostenibilidad en el tiempo.

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

10.1.5 Estrategia propuesta para el aprovisionamiento en la empresa Siruma Coffee S.A.S a partir del diagnóstico realizado.

Con el objetivo de mejorar el proceso de aprovisionamiento de la empresa Siruma Coffee S.A. se plantea a continuación diferentes actividades y estrategias que ayuden a obtener mejores resultados en los procesos de abastecimiento dentro de la cadena de suministros:

- Crear parámetros de decisión para selección de proveedores basados en: Precio, calidad, disponibilidad, plazo, tiempos de entrega y cumplimiento de reglamentación.
- Contar con almacenes de aprovisionamiento de materia prima. Si bien es cierto que la empresa Siruma Coffee S.A. solo compra materia prima cuando se tienen pedidos; es importante que se cuente con un mínimo aprovisionamiento de materiales y materia prima, en caso de que se presenten novedades con el suministro de estos. Lo anterior permite que la compañía pueda responder a sus clientes con los pedidos, y de igual modo pueda ser eficiente en sus procesos.
- Estructurar adecuadamente el sistema de negociación con los proveedores:

No es suficiente con obtener información de los distintos proveedores, sino que también es necesario que se sepa los objetivos que tiene la empresa, hasta dónde se está dispuesto a negociar y hasta dónde se puede comprometer la empresa con el proveedor. (Retos en Supply Chain, 2016)

- Establecer un sistema de trazabilidad: Es importante para la compañía contar con una adecuada trazabilidad en todos los procesos de la cadena de suministro, con el fin de

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

contar con la información necesaria para identificar y registrar las materias primas y materiales que ingresan a la producción, desde su origen hasta su destino final.

La trazabilidad ayuda a saber cuáles son los componentes y la procedencia de la mercancía, los tratamientos atribuidos a los artículos o el proceso de distribución que se ha seguido. Este concepto incluye métodos con el fin de mejorar, verificar y asegurar los artículos (Stock Logistic, 2020).

10.2 Selección y evaluación de proveedores.

El objetivo clave en la selección de proveedores impacta en la forma de cómo se van a buscar o seleccionar dichos proveedores y los criterios que van a ser aplicados a la hora del proceso de estudio o selección, además se debe realizar un análisis profundo de los impactos que esta selección pueden tener sobre la empresa, su productividad, la competitividad y la calidad.

Esta etapa es considerada por la empresa Siruma Coffee S.A.S como una de las primeras y tiene como objetivo crear una lista de con las posibles empresas que pueden suministrar los empaques e insumos que se requieren, para luego contactar una a una y solicitarles toda la información acerca de sus empresas, productos o servicios

Una vez que la totalidad de las empresas del listado suministren la información, se procede a realizar el estudio y un análisis de una forma minuciosa bajo los criterios establecidos por empresa Siruma Coffee S.A.S para empezar con la reducción en la cantidad de los proveedores de acuerdo con sus menores ofertas y beneficios

Tipo de búsqueda de Proveedores **Siruma Coffee S.A.S**

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S



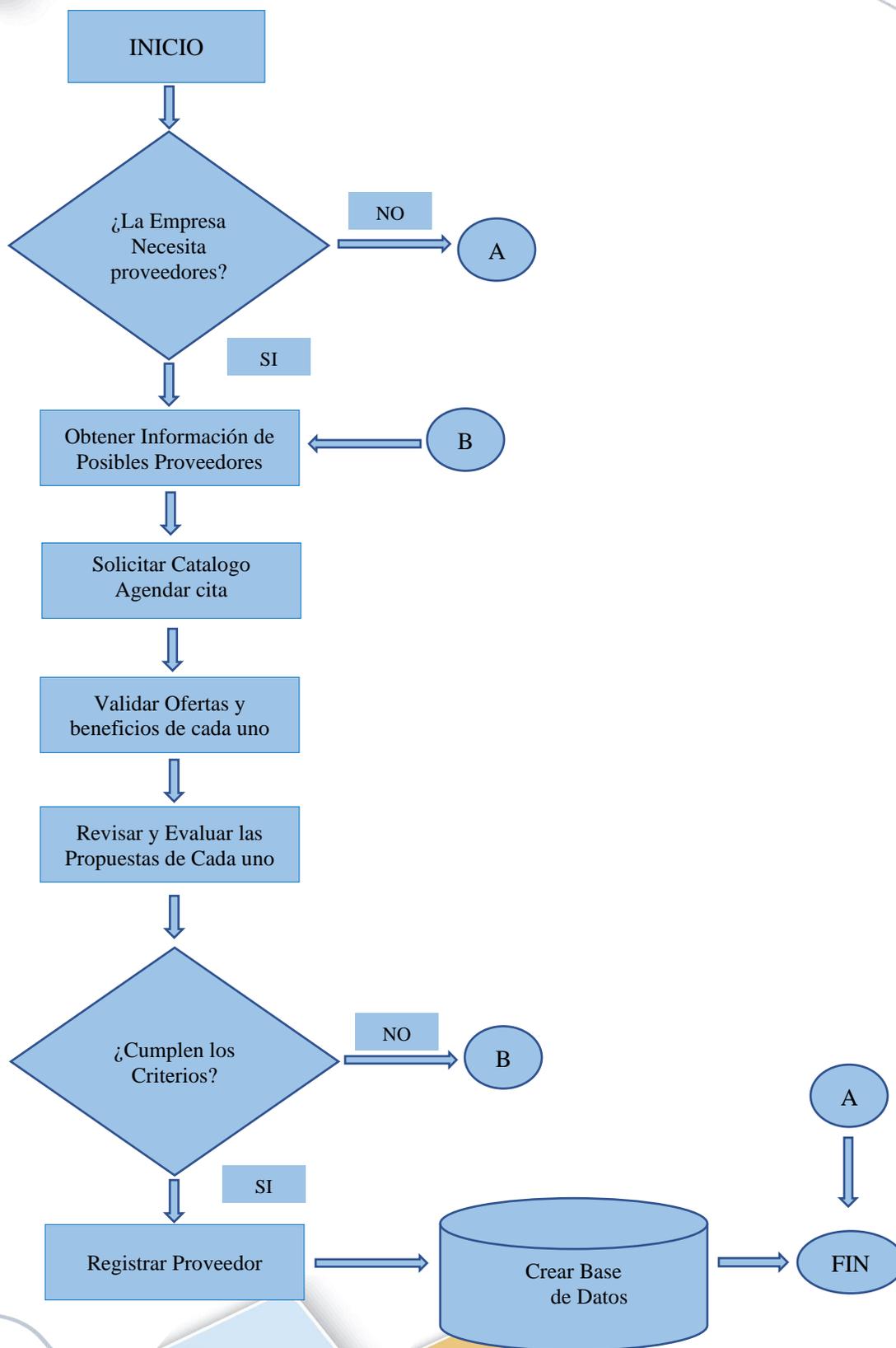
Ilustración 17 Tipo de búsqueda de Proveedores Siruma Coffee S.A.S. Fuente: elaboración propia.

En las gráficas anteriores podemos determinar que la empresa Siruma Coffee S.A.S se encuentra ubicada en el grafico No 3, esta empresa cuenta con proveedores existentes pero que al mismo tiempo la empresa está en una búsqueda constante de proveedores de material d empaque e insumos buscando obtener mejores ofertas para generar una mayor rentabilidad.

Diagrama Selección de Proveedores Material de Empaque e Insumos Siruma Coffee S.A.S

Ilustración 18 Diagrama Selección de Proveedores Material de Empaque e Insumos. Fuente: elaboración propia.

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S





Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

10.2.1 Contextualización

Para la empresa Siruma Coffee S.A.S el proceso de selección de proveedores de material de empaque e insumos es de vital importancia pues este proceso aporta a la calidad de sus productos y garantiza la conservación se los mismos, de esta manera y por su grado de importancia en los procesos de la empresa se tiene que centrar la mayor atención posible en asegurar todas las garantías para llevar a cabo una negociación exitosa.

10.2.2 instrumento propuesto para la evaluación y selección de proveedores en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Aplicativo en Excel para evaluación y selección de proveedores, Enlace:

https://drive.google.com/file/d/1tjzWyxXkbg-OiKicWeAxexH64qAeY_pv/view?usp=sharing

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

	Atracción y Vinculación		Código: G47
	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES		Página: 1 de 1
			Versión: 1.0
			Vigente a partir de: 10/11/2020
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL PROVEEDOR: <u>Fibtex</u>			
C.C. O NIT: <u>830502670</u>			
LUGAR Y FECHA DE LA EVALUACIÓN: <u>Manizales 11/11/2020</u>			
CONTRATO No. <u>C22020</u>			
Se calificará al Proveedor con un Puntaje entre 0.0 a 5.0 puntos, conforme a los siguientes criterios:			
CARACTERÍSTICAS	PUNTAJE	CRITERIOS	CALIFICACIÓN
CUMPLIMIENTO Y ENTREGA	Entre 4,5 y 5,0	EXCELENTE.- se concluye el contrato antes de tiempo.	4,4
	Entre 3,9 y 4,4	BUENO.- El contrato se terminó en la fecha indicada.	
	Entre 3,0 y 3,8	REGULAR.- El contrato se entregó despues a la fecha estipulada, no superior al 20% de la duración del mismo.	
	Entre 0,0 y 2,9	NO CUMPLE.- El contrato se entregó en fecha posterior a la estipulada, superior al 20%	
CALIDAD Y CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Entre 4,5 y 5,0	EXCELENTE.- El proveedor supera las expectativas y mejora las especificaciones técnicas establecidas	4,4
	Entre 3,9 y 4,4	BUENO.- El proveedorcumplió con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas	
	Entre 3,0 y 3,8	REGULAR.- El proveedor faltó a uno o más requisitos y/o especificaciones técnicas	
	Entre 0,0 y 2,9	NO CUMPLE.- El proveedor presentó inconformidades graves en la calidad y cumplimiento de especificaciones técnicas exigidas	

Ilustración 19 Parte 1, evaluación de proveedores. Fuente: elaboración propia.

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

DOCUMENTACIÓN Y GARANTÍAS	Entre 4,5 y 5,0	EXCELENTE.- El proveedor mantiene actualizado su documentación	4,8
	Entre 3,9 y 4,4	BUENO.- El proveedor presenta su documentación y/o actualiza su registro	
	Entre 3,0 y 3,8	REGULAR.- El proveedor no actualiza los documentos de su inscripción	
	Entre 0,0 y 2,9	NO CUMPLE.- El proveedor no actualiza los documentos de su inscripción	
SERVICIO POSTVENTA	Entre 4,5 y 5,0	EXCELENTE.- El proveedor lleva control postventa sobre la calidad y/o correcto funcionamiento	4,8
	Entre 3,9 y 4,4	BUENO.- El proveedor atiende las peticiones y/o requerimientos	
	Entre 3,0 y 3,8	REGULAR.- El proveedor atiende en forma desobligada a las peticiones y/o requerimientos	
	Entre 0,0 y 2,9	NO CUMPLE.- El proveedor desatiende o atiende tardíamente las peticiones y/o requerimientos	
PRECIO	Entre 3,0 y 5,0	EXCELENTE: El precio es competitivo	4,5
	Entre 0,0 y 2,9	NO CUMPLE: el precio no es competitivo	
CAPACIDAD INSTALADA	Entre 4,5 y 5,0	EXCELENTE: las instalaciones y tecnología para atender las solicitudes superan las expectativas.	4,4
	Entre 3,9 y 4,4	BUENO: las instalaciones y tecnología para atender las solicitudes es suficiente.	
	Entre 3,0 y 3,8	REGULAR: las instalaciones y tecnología para atender las solicitudes no es suficiente.	
	Entre 0,0 y 2,9	NO CUMPLE: No tiene las instalaciones y tecnología para atender las necesidades	
SOPORTE TÉCNICO	Entre 4,5 y 5,0	EXCELENTE: La asesoría es oportuna y acertada.	4,8
	Entre 3,9 y 4,4	BUENO: Realizará asesoría cuando se requiere.	
	Entre 3,0 y 3,8	REGULAR: La asesoría es ocasional.	
	Entre 0,0 y 2,9	NO CUMPLE: No realiza el servicio de asesorías	
PROMEDIO			4,6
Criterios de Calificación	Parametros		
	4,5 - 5,0	Excelente - Proveedor confiable y recomendado.	
	3,9 - 4,4	Bueno - Proveedor confiable.	
	3,0-3,8	Regular - Proveedor poco confiable. Condicionado y/o Sancionado	
	0,0 - 2,9	No Confiable - Proveedor NO confiable. Restringido.	
OBSERVACIONES:			
Excelente - Proveedor confiable y recomendado			
RESPONSABLES:			
_____ Jaime Galindo Analista Compras		_____ Veronica Martinez Coordinador de Servicios	

Ilustración 20 Parte 2, evaluación de proveedores. Fuente: elaboración propia.

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

	Atracción y Vinculación		Código: G47
	CALIFICACIÓN PARA SELECCIÓN DE PROVEEDORES		Página: 1 de 1
			Versión: 1.0
			Vigente a partir de: 10/11/2020
<p>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL PROVEEDOR: <u>Fibtex</u></p> <p>C.C. O NIT: <u>830502670</u></p> <p>LUGAR Y FECHA DE LA EVALUACIÓN: <u>Manizales 11/11/2020</u></p> <p>CONTRATO No. <u>C22020</u></p> <p style="text-align: center;">Se calificará al Proveedor con un Puntaje entre 0.0 a 5.0 puntos, conforme a los siguientes criterios:</p>			
FACTOR	PUNTAJE	CALIFICACIÓN	PUNTAJE
LOCALIZACIÓN	Entre 4,5 y 5,0	EXCELENTE.- Bien ubicado y de facil acceso	4,4
	Entre 3,9 y 4,4	BUENO.- de facil acceso	
	Entre 3,0 y 3,8	REGULAR.- de acceso dificil	
	Entre 0,0 y 2,9	NO CUMPLE.- mal ubicado y de dificil acceso	
CALIDAD	Entre 4,5 y 5,0	EXCELENTE. supera las expectativas y mejora las especificaciones técnicas establecidas	4,5
	Entre 3,9 y 4,4	BUENO. cumple con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas	
	Entre 3,0 y 3,8	REGULAR.- falta a uno o más requisitos y/o especificaciones técnicas	
	Entre 0,0 y 2,9	NO CUMPLE.- inconformidades graves en la calidad y cumplimiento de especificaciones técnicas exigidas	
SEGURIDAD	Entre 4,5 y 5,0	EXCELENTE.- Transporte y personal seguro, legalidad en sus documentos y acciones meritorias.	4,8
	Entre 3,9 y 4,4	BUENO.- transporte y personal que siguen los lineamientos de la empresa	
	Entre 3,0 y 3,8	REGULAR.- transporte y personal que hacen sus tareas	
	Entre 0,0 y 2,9	NO CUMPLE.- transporte y personal descuidados, no es posible consultar la legalidad de sus documentos.	

Ilustración 21 Parte 1, calificación proveedores. Fuente: elaboración propia.

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

SERVICIO POSTVENTA	Entre 4,5 y 5,0	EXCELENTE.- lleva control postventa sobre la calidad y/o correcto funcionamiento	4,8
	Entre 3,9 y 4,4	BUENO.- atiende las peticiones y/o requerimientos	
	Entre 3,0 y 3,8	REGULAR.- atiende en forma desobligada a las peticiones y/o requerimientos	
	Entre 0,0 y 2,9	NO CUMPLE.- desatiende o atiende tardamente las peticiones y/o requerimientos	
COSTO	Entre 3,0 y 5,0	EXCELENTE: El precio es competitivo	4,0
	Entre 0,0 y 2,9	NO CUMPLE: el precio no es competitivo	
IMAGEN	Entre 4,5 y 5,0	EXCELENTE: las instalaciones y tecnología para atender los pedidos superan las expectativas.	4,4
	Entre 3,9 y 4,4	BUENO: las instalaciones y tecnología para atender Los pedidos es suficiente.	
	Entre 3,0 y 3,8	REGULAR: las instalaciones y tecnología para atender los pedidos no es suficiente.	
	Entre 0,0 y 2,9	NO CUMPLE: No tiene las instalaciones y tecnología para atender los pedidos	
PROMEDIO			4,5
Criterios de Calificación	Parametros		
	4,5 - 5,0	Excelente - Proveedor confiable y recomendado.	
	3,9 - 4,4	Bueno - Proveedor confiable.	
	3,0-3,8	Regular - Proveedor poco confiable. Condicionado y/o Sancionado	
	0,0 - 2,9	No Confiable - Proveedor NO confiable. Restringido.	
OBSERVACIONES: es un excelente proveedor en relacion calidad precio			
RESPONSABLES:			
<i>Jaime Galindo</i> Analista Compras		<i>Veronica Martinez</i> Coordinador de Servicios	

Ilustración 22 Parte 2, calificación proveedores. Fuente: elaboración propia.



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

11. Procesos Logísticos de Distribución

En esta fase se logra identificar los beneficios al implementar estrategias de DRP y TMS que le permita mejorar los procesos de distribución a la empresa Siruma Coffee, describiendo los procesos y estrategias que utilizan, llevándonos a comprender la cadena de suministro desde el punto de vista de la distribución.

Para el este estudio de este capítulo se continúa teniendo como base la empresa Siruma Coffee S.A.S, en donde se analizan cuáles serían los conceptos más importantes para la implementación de las estrategias de DPR (Distribution Requirements Planning) y TMS (Transportation Management System) con el objetivo de proponer una alternativa a la ejecución actual que se desarrolla en la organización. Teniendo en cuenta que son herramientas que contribuyen a la mejora de los procesos logísticos para la optimización de los recursos de la empresa.

11.1 El DRP

11.1.1 Conceptualización

El DRP (Planificación de recursos de Distribución) es un método utilizado en las empresas que permite realizar una proyección controlada de ordenes de productos en la cadena de suministro. Permite controlar la cantidad de inventario que se presenta y los tiempos de proceso en cada una de las fases de la gestión del inventario.

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

11.1.2 Aspectos fundamentales de un DRP – Mapa conceptual

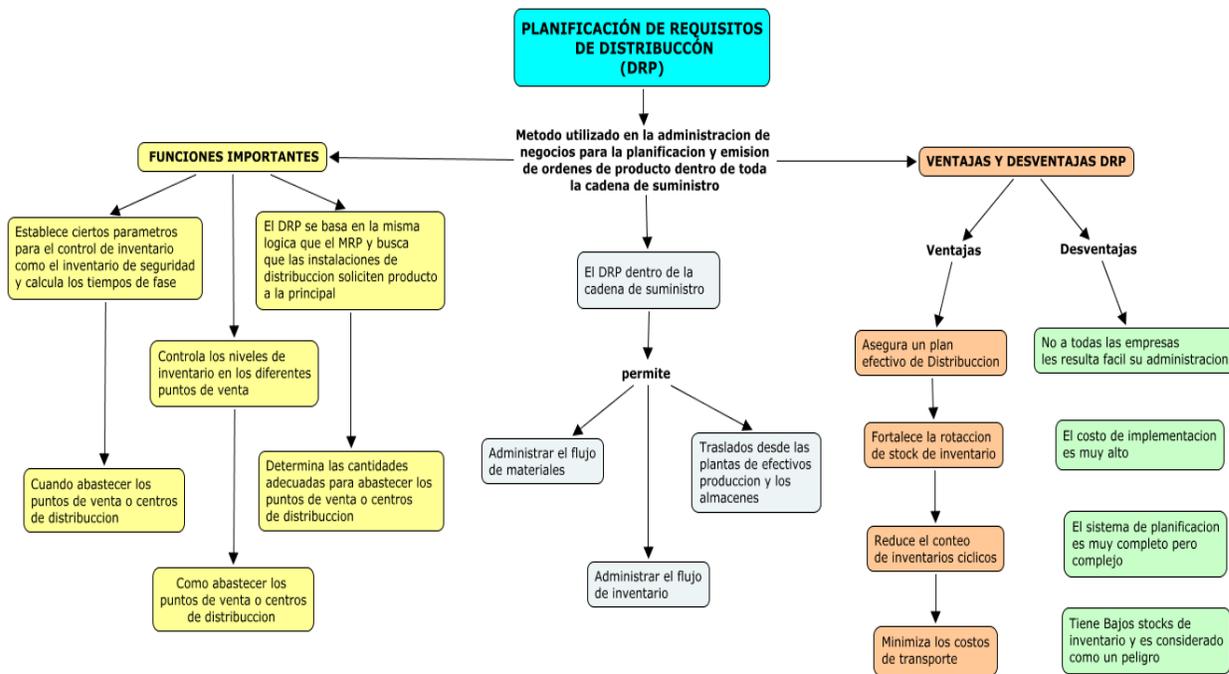


Ilustración 23 Mapa conceptual “DRP”. Fuente: elaboración propia.

11.1.3 Ventajas y desventajas de la implementación del DRP en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Ver anexo 6 ([Anexo 6 Ventajas y desventajas de aplicar estrategias DRP en Siruma Coffee](#))

11.2 El TMS

11.2.1 Conceptualización

Un TMS hace parte de las operaciones de Logística de la cadena de suministro en donde el uso de software para la gestión del transporte se hace una herramienta necesaria para el flujo de



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

mercancías hacia el cliente y el reabastecimiento propio de la empresa en materia prima; para definir mejor el TMS, cito lo siguiente:

Es un paquete de software que maneja una serie de tareas de forma automática en donde se registran procesos como; construcción de órdenes, auditorias, pagos, seguimiento de envió, manejo de cargas, verificación de entrega de paquetes, optimización de rutas, reportes en tiempo real y calificación. Se considera una herramienta que mejora las actividades logísticas en todos sus aspectos y es un claro ejemplo de la eficiencia. (Murphy Paul, J, Knemeyer Michael, A.,2015, pag49).

11.2.2 Aspectos fundamentales de un TMS

Ver anexo 4 ([Anexo 4 Ventajas y desventajas de aplicar el TMS en Siruma Coffee](#))

11.3 Identificación de la estrategia de distribución en la empresa Siruma Coffee S.A.S

La empresa Siruma Coffee tiene tercerizada su línea de distribución en donde el distribuidor se encarga del proceso de entrega del producto, cabe resaltar que la empresa solo tiene producto de exportación (Norte América y Europa), El proceso de distribución arranca desde la bodega de almacenaje, donde se debe de manipular adecuadamente cada una de las cargas que transportan el café que será despachado, garantizando la conservación y cumpliendo con los tiempos de entrega acordados; la cual mediante transporte terrestre se lleva al puerto de buenaventura donde la distribuidora se encarga del proceso de embarque y distribución a los países que va destinado. El transporte también es tercerizado y se basa en el transporte terrestre y marítimo, los vehículos terrestres son de carga pesada para garantizar un mayor despliegue hacia el puerto dado que es



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

un medio económico, útil para trayectos relativamente cortos y accesibles a cualquier punto del país. Para ello, Siruma tiene convenios comerciales con compañías de transporte que garanticen seguridad y confianza en la prestación del servicio; los envíos de Siruma Coffee al exterior son sacos de café, es decir que el tipo de carga es general y suelta; manipulados y cargados como unidades separadas. Para este tipo de envío se usa el transporte marítimo por su baja relación precio/peso, lo que conduce a menores costos por fletes y gran capacidad de traslado por viaje. Es de considerar que es un medio lento y por esta razón se requiere que el consignatario mida estas variaciones. El medio de transporte más usado en este tipo de transporte es un buque. La buena planificación de los procesos en base a los pedidos solicitados y la eficacia del transporte, le permiten a Siruma la entrega de sus productos en los tiempos estipulados, brindando satisfacción al mercado y los clientes.

La distribución de Siruma Coffee es indirecta, esto genera un alza en los costos de distribución, pero es más factible trabajar de esa manera debido al modelo de negocio. Existen diferentes estrategias y eso depende de los terceros según su cobertura de distribución, estas se cuentan como selectivas, exclusivas e intensivas.

El producto de Siruma Coffee se comercializa por terceros, en donde se convierten en los clientes de primer orden y son la principal demanda del desarrollo económico, el café de Siruma Coffee llega al exterior a puntos exclusivos, es un producto que no lo puedes encontrar en cualquier parte, solo en las tiendas relacionadas con el distribuidor; la estrategia de distribución exclusiva es la base de la comercialización del producto.

Estrategia de distribución exclusiva.

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Se refiere al modo en que la distribuidora realiza la comercialización, pues solo hay unos lugares autorizados para la venta, se considera como un producto de otra gama y el mercado está limitado a los puntos de venta. Hasta el momento esta estrategia le ha servido a la empresa para mantenerse en el mercado, pues el producto tiene una buena estimación ante los clientes y se proyecta como una marca líder, teniendo tendencias como buen empaque, textura, olor y exclusividad, esta última siendo la de mayor impacto.

Para comprender mejor, cito la definición de la estrategia de distribución exclusiva, en donde Siruma Coffe; “autoriza al distribuidor la exclusividad del producto para comercializarla en un área geográfica determinada o cliente, esto reduce a que el distribuidor haga contratos con otras marcas del mismo producto, de esta forma se garantiza una ganancia fija.” (Estrada, 2015)

Entre el manejo que le da el distribuidor y Siruma Coffee en pro de la aplicación de la estrategia de distribución exclusiva, se tienen aspectos como:

- Se satisface a los clientes con la exclusividad y la cercanía del producto.
- Fuerza de comercialización por parte del distribuidor donde apoya el proceso de ventas, garantizando pedidos semanales.
- El método de abastecimiento garantiza la disponibilidad del producto en el mercado, lo cual garantiza la satisfacción de los clientes y por ende la fidelidad de estos.
- Excelente opción en la calidad – precio, de fácil acceso y de calidad garantizada.
- Es la mejor relación en costes para poder exportar, pues hacerlo directamente no es posible; debido a certificaciones, estructura y procesos organizacionales; tercerizando se nos permite el comercio hasta el puerto en donde toma el mando el distribuidor,



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

garantizando un conocimiento del mercado y una responsabilidad ante el cliente en el producto ofrecido.

- La exclusividad del producto significa satisfacción en los gustos de los clientes y aplicación en sus necesidades a la hora de consumir café.
- Como solo son unos puntos de venta autorizados, en ellos se puede encontrar las diferentes presentaciones del producto, ofreciendo variedad al consumidor y tener un espectro más grande para la selección de la compra.
- Dicha exclusividad permite acercarse a los clientes, permitiéndoles conocer la calidad del producto en base a la experiencia de consumo.

11.3.1 Conceptualización de los modos y medios de transporte

Normalmente el 90% de los envíos de Siruma Coffee S.A.S al exterior son sacos de café de 70 kilos, es decir que el tipo de carga es general y suelta porque corresponde a productos individuales, manipulados y cargados como unidades separadas. Para este tipo de envío se usa el **transporte marítimo** por su baja relación precio/peso, lo que conduce a menores costos por fletes y gran capacidad de traslado por viaje. Es de considerar que es un medio lento y por esta razón se requiere que el consignatario mida estas variaciones. El medio de transporte más usado en este tipo de transporte es un buque.

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

11.3.2 Modos y medios de transporte utilizados por la empresa Siruma Coffee S.A.S en sus procesos de aprovisionamiento de materias primas y distribución de su producto terminado.

Siruma Coffee toma en consideración los siguientes factores para el uso del transporte marítimo:

- Contenedor convencional para carga seca de 20 y 40 pies (*Dry container*):

Es un contenedor totalmente cerrado, están fabricados de aluminio o acero y son adecuados para todo tipo de mercancía. Los contenedores de aluminio permiten mayor capacidad de peso, mientras que, por lo general, los de acero disponen de una capacidad cúbica interna ligeramente superior.

- La capacidad de carga de un contenedor de 20' pies es 20 toneladas y una capacidad cúbica de $33 m^3$. Pueden contener 275 sacos de café de 70 kg.
- La capacidad de carga de un contenedor de 40' pies es 28,7 toneladas y una capacidad cúbica de $67,7 m^3$. Pueden contener 375 sacos de café de 70 kg.

Para el transporte nacional desde la trilladora hasta los diferentes puertos y aeropuertos de Colombia Siruma Coffee utiliza el **transporte terrestre**, dado que es un medio económico, útil para trayectos relativamente cortos y accesibles a cualquier punto del país. Para ello, Siruma tiene convenios comerciales con compañías de transporte que garanticen seguridad y confianza en la prestación del servicio mediante pólizas, coberturas y medios informáticos de seguridad para el rastreo de la carga.



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Dependiendo del peso de la carga Siruma hace uso de camiones carpados en perfectas condiciones e inoloro y toma en consideración las siguientes capacidades de carga:

- Turbo: Máximo 4 Toneladas
- Sencillo: Máximo 8 Toneladas
- Camiones de 2 ejes: 16 toneladas
- Mula de 20, 30 y 32 Toneladas

Aprovisionamiento de materias primas:

Siruma Coffee cuenta con los recursos suficientes para para almacenar los suministros y materias primas necesarias para el correcto funcionamiento de la empresa, estas están divididas de la siguiente manera:

- Gestión de compras
- Gestión de inventarios
- Gestión de almacenes

Los anteriores son los que nos ayudan a que al momento de comprar los materiales estos sean los necesarios para realizar los productos de la empresa, nos ayudan a almacenar eficazmente, se encargan del control de la ubicación de los productos con la correcta localización.

La gestión de aprovisionamiento de la empresa Siruma Coffee se interpreta como la fase inicial de la gestión de la cadena de suministro la cual se centra en la cadena de producción y comercio, esta va desde la adquisición de los materiales para la producción hasta el producto que



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

llega al cliente final, aquí este departamento se encarga de la compra de los materiales para llevar a cabo la producción de la empresa.

Tenemos una ventaja en la forma de aprovisionamiento de la empresa Siruma Coffee y es la del ahorro en el costo de almacenaje ya que las materias se adquieren solo cuando son necesarias, la empresa establece fechas exactas para la entrega a tiempo de los proveedores y así evitar almacenar la materia prima por mucho tiempo, con esta forma la empresa se asegura de tener siempre un Stock de seguridad adecuado.

Distribución de producto terminado:

El proceso de distribución arranca desde la bodega de almacenaje, donde se debe de manipular adecuadamente cada una de las cargas que transportan el café que será despachado, garantizando la conservación y cumpliendo con los tiempos de entrega acordados. Siruma Coffee S.A.S envía casi al 100% sus pedidos al exterior, por lo tanto, se utilizan los siguientes canales de distribución:

Internacional:

Se utilizan dos modos de transporte, el primero son los camiones de carga para transportar el producto de manera terrestre hasta un operador logístico cerca al puerto de Buenaventura para realizar el ejercicio de exportación.

El transporte marítimo que se utiliza son los buques o portacontenedores de carga a través de una compañía intermediaria que presta el servicio de transporte basada en un contrato Incoterms.



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

11.4 Conveniencia de la utilización de servicios de embarque directo en la empresa Siruma Coffee S.A.S

¿Debería la empresa animar a sus clientes a utilizar servicios de embarque directo? ¿Por qué?

Si, porque el modelo de negocio de Siruma Coffee permite mediante la exportación de café, el producto del envío directamente al cliente del comprador, sin manipulación de la mercancía hasta su descarga, esto permitirá al comprador disminuir costos de transporte por abastecimiento de producto a minoristas, grandes superficies, supermercados entre otros, además de la disminución de costos por almacenamiento, inventario obsoleto, afinidad comercial, capacidad de respuesta, clientes satisfechos y facilidad de maniobra, coordinación de la carga factores clave que dan valor agregado al cliente si utiliza este tipo de servicio.

11.5 Viabilidad de la implementación de la estrategia de Cross Docking en la empresa Siruma Coffee S.A.S.

¿Es el Cross-Docking una estrategia realmente viable para la distribución de productos de la empresa? ¿Por qué?

Si, es muy importante ya que nos ayudaría para ahorrar costos, mejorar la calidad del producto y tener una disminución en los tiempos de entrega, adicional a esto el Cross Docking nos ayudaría mucho en la empresa Siruma Coffee para optimizar los procesos logísticos aumentando así la satisfacción a los clientes, esta técnica también nos ayudaría mucho para eliminar el almacenaje de los productos, al reducir los tiempos de almacenaje se evita la pérdida de estos, se disminuye la manipulación, se cuenta con un ahorro significativo ya que no se necesitaría mucho personal para realizar esta tarea, este sistema de distribución ayuda a la empresa a tener una línea de



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

suministros mucho más ordenada, nos proporciona más oportunidades de ahorrar dinero aumenta la eficiencia y mejora el servicio.

11.6 Determinación de la estrategia adecuada para los negocios de la empresa Siruma Coffee S.A.S.

¿Qué estrategia de distribución es la más apropiada para los negocios de la empresa?

La empresa debe seguir manejando una estrategia de distribución exclusiva, debido a que el producto tiene los puntos de venta ya posicionados con su marca. Además, bajo esta estrategia los distribuidores no venden productos de otras marcas competencias.

11.7 Beneficios en la empresa con los cambios en la industria de la distribución.

¿Cómo se puede beneficiar la empresa con los cambios en la industria de la distribución?

Disminución de costos por inventario, eliminar almacenes intermedios y disminuir riesgos de manipulación en transporte que afecte la Actualmente las estrategias de distribución corresponden a embarque directo esto permite al vendedor optimizar espacio de carga, entrega al cliente.

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

12. Mega Tendencias en Supply Chain Management y Logística

Hoy en día las actividades de distribución son insuficientes y las empresas que deseen perdurar en el tiempo y generar buenos resultados de rentabilidad, deben trabajar la administración logística como una prioridad. En el entorno empresarial han tenido un fuerte impacto dos de las principales mega tendencias empresariales: la globalización y el cambio tecnológico drástico, el cual adopta buenas prácticas empresariales que permiten alcanzar excelentes rendimientos, y mayor eficiencia.

En este capítulo se desarrolla una descripción de las mega-tendencias, a partir de las cuales se realiza un reconocimiento de los miembros, las estructuras de la red del Supply Chain Management y como sus procesos se pueden integrar y mejorar a través de las nuevas prácticas logísticas.

12.1 Conceptualización

La actual globalización de los mercados y su creciente dinámica competitiva exigen a la empresa la búsqueda permanente de la productividad en sus procesos y la calidad en los productos y servicios que ofrece como mecanismo para ser competitivo. Dado que la importancia de las cadenas de suministro en la actualidad se enfoca en el fortalecimiento que deben tener todas las organizaciones que hacen parte en este tipo de engranaje, lo que pretende, es que un sin número de empresas se organicen de tal forma se ahorren costos de inventarios, de materias primas, de transportes, entre otros, esto lo logra una buena gestión de la cadena de suministro y para ello, hay que leer y estar actualizado con las tendencias a nivel global.

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

12.2 Aspectos fundamentales de las mega tendencias en Supply Chain Management y

Logística – Mapa conceptual

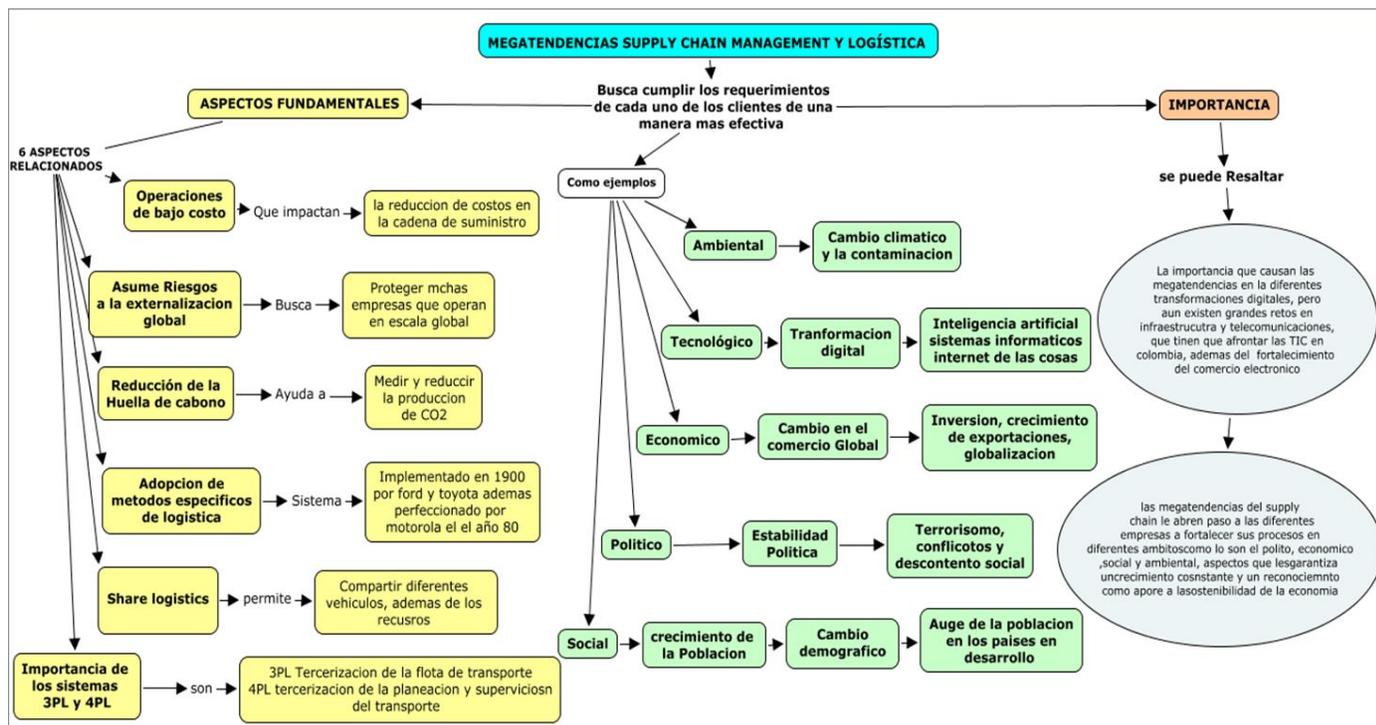


Ilustración 24 Mapa conceptual “Megatendencias en Supply Chain Management y Logística”. Fuente:

elaboración propia.

12.3 Factores críticos de éxito que dificultan la implementación de esas mega tendencias, en las empresas colombianas y en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Es importante reconocer la funcionalidad de la economía colombiana y como opera frente a la economía de otros países; de esta forma se pueden establecer los factores críticos y reconocer la fuerza que mueve los aspectos sociales, ambientales, tecnológicos, etc. Donde se pueden



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

considerar como una fuerza que impacta y genera cambio, con diferentes ritmos y diferentes capacidades, todo esto se conoce como megatendencias.

Las tendencias de la sociedad moderna pueden afectar la economía y por ende la cadena de suministro de cualquier empresa, las organizaciones y las personas, dando como resultado una acción inconsciente que en el análisis refleja la influencia de una mega tendencia (Lehmacher, 2017, p. 67).

Para determinar los factores de críticos de éxito que dificultan las megatendencias en empresas colombianas, se pueden considerar aspectos tales como; diseño de planes a base de las nuevas tecnologías y la automatización de los procesos que den beneficio a la cadena de suministro y la Logística. Casos de éxito como la robótica y los sistemas inteligentes de predicción y rastreo de mercancía, serian un gran avance para las empresas colombianas, pero sin duda lo que más dificulta este proceso es la calidad de las redes, el internet, la infraestructura, el tiempo, la demora en la adaptación, personal calificado y los costos. Se podría entender que la logística colombiana opera a su capacidad de demanda y la industria aun no considera las megatendencias como algo de suma importancia para el desarrollo de sus actividades económicas.

Tener en cuenta los avances tecnológicos y la inteligencia artificial, el mundo se encuentra en constantes cambios, debemos evolucionar a medida que se da el impacto global, entender el cambio de comportamiento o actitud de los consumidores, las tecnologías han venido arrasando con algunas industrias y si nosotros no estamos expuestos a los cambios podemos fracasar como empresarios en un mundo como el de ahora donde la tecnología es la mayor cabeza de las empresas, las personas ahora encuentran más sitios para realizar compran online, los empresarios



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

deben estar informados día tras día con estas nuevas tecnologías y aplicarlas de manera veloz y efectiva para así ser competitivos en el mercado, los consumidores se conectan a través de computadores y teléfonos inteligentes con acceso a internet, esto es lo que debe aprovechar las empresas para llegar a más personas pero como se menciona anteriormente es costosa la inversión de los empresarios y aunque es una buena inversión la mayoría de las empresas aun no lo hacen, también es importante crear empresas con sentido de responsabilidad social, cada día es más común que los consumidores presten mucha atención a la ética y a los valores morales, a los consumidores les gusta comprar a empresas que presenten conciencia por el medio ambiente, sostenibilidad, buenas prácticas de manufactura. Una mega tendencia, “Es un movimiento de variables del entorno (sociales, económicos, políticos y tecnológicos) que cambian radicalmente el futuro y puede describirse en escenarios probables; es decir, todo indica que, si no dan cambios radicales, el escenario se presentará” (Rodríguez, 2014., Pag 9)

Actualmente en nuestro país las empresas poseen grandes atrasos en las cadenas de suministro y mega tendencias, pues el desarrollo de estas va de la mano de mallas viables con tecnología de punta. Sin embargo, el funcionamiento interno y externo genera pérdidas en los procesos de distribución y entrega.

La limitada evolución tecnológica, el desconocimiento y la aplicación de herramientas existentes, la falta de innovación y el riesgo de la previsión equivocada del futuro por parte de algunas industrias, son factores críticos que dificultan la implementación de mega tendencias en empresas Colombianas, contribuyendo al descenso de competitividad en el mercado y por ende la muerte lenta de la organización por el impacto socioeconómico resultante de tendencias actuales y la falta de respuesta ante estos posibles cambios.



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Cuando se trata de implementación de tecnología en los diferentes procesos logísticos, se han presentado variedad de fracasos que han sido temas de crítica en el factor del éxito de las mega tendencias, y en la implementación eficiente de las tecnologías; por lo que se generan sobre costos, pérdida monetaria y retrasos en el avance del Supply Chain Management. Esto sucede porque las empresas y participantes de la cadena de suministros no presentan una visión holística, es decir, que no trabajan conjuntamente para sostener y estandarizar cada uno de los procesos que los relacionan, ni se ponen de acuerdo en la implementación de las tecnologías que pueden mejorar el desarrollo de sus procesos.

Para que una compañía pueda mejorar su desarrollo logístico es importante que tenga presente las siguientes “Diez mega tendencias que revolucionaran la logística de la cadena de abastecimiento” (Bowersox, Closs, Stank, 2000)

1. De servicio al cliente a la gerencia de relaciones
2. De lo adversario a lo cooperativo
3. Del pronóstico al Endcast
4. De la experiencia a la estrategia de transición
5. De absoluto a valor relativo
6. De la integración funcional a la integración de procesos
7. De integración vertical a integración virtual
8. De la acumulación de la información al compartir

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

9. De la capacitación al aprendizaje basado en conocimiento

10. De la contabilidad administrativa a la contabilidad basada en valor.

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Conclusiones

A lo largo del desarrollo del trabajo se pudo construir un conocimiento que nos sirve en nuestro campo de aplicación laboral y profesional; como experiencia trabajamos sobre una empresa real, llamada Siruma Coffee. Con el apoyo de las lecturas del curso, nos apropiamos de conceptos que no teníamos presentes y en busca de una adaptación para la empresa escogida, logramos una profundización del supply chain management; cuyo enfoque se dio en primera parte hacia el reconocimiento de actores que hacen parte del abastecimiento, distribución y procesos organizacionales de la empresa, de esta forma reconocemos como se constituye la empresa, la importancia de los participantes y sus procesos dentro de la cadena de suministro. Después pasamos al enfoque el Global Supply Chain Forum, esta parte nos permite identificar debilidades y mediante la aplicación de los ocho procesos en la empresa se puede observar el impacto en la relación con los clientes, la gestión del servicio al cliente, la gestión de la demanda, el cumplimiento de los pedidos, la gestión de flujo de fabricación, la gestión de relación con el proveedor, la gestión de las devoluciones, desarrollo de productos y su comercialización. Después de ello se pudo dar el enfoque APICS-SCOR, donde nos puso unas herramientas de análisis para realizar proyecciones de aprovisionamiento, entregas, devoluciones, fabricación y de esta forma se logra la estandarización de los procesos tanto productivos como administrativos, dando como ejemplo los alcances y límites de la empresa. Luego se puede concluir que quien se conoce así mismo, conoce a otros y esto se ve en el desarrollo de la fase 5, comprendemos la situación del país en términos de logística en referencia con otros países del mundo y como esto afecta o beneficia a Siruma Coffee, la cual su principal

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

actividad radica en la exportación. En el desarrollo de la fase 6, se ganó experiencia en temas de investigación y consulta para proponer un modelo de inventarios que se acoplara de una mejor manera a la demanda y esto nos arrojó el modelo determinístico EOQ, donde se espera trabajar con pedidos reales, enviados por el distribuidor y de esta forma tener una mejora continua. Por consiguiente al tener tantas herramientas organizacionales pasamos a identificar el Layout de la empresa para identificar sus falencias y proponer una mejora en donde se una a la estandarización de los procesos logísticos para tener una gestión adecuada de las mercancías, el personal, las herramientas de seguridad industrial y continuado con la profundización de la empresa para la cadena de suministro, abarcamos el tema gestión de transporte de la empresa y se concluyó que es uno de los pilares más determinantes para medir la satisfacción del cliente y la calidad del producto entregado. Luego se llega a la fase 9, donde se busca proponer una estrategia de aprovisionamiento, pero en conclusión se debe a la planificación y tener unos proveedores confiables que tengan las certificaciones y requisitos legales garantizando el abastecimiento constante. La aplicación de estrategias de DRP y TMS, en una empresa como Siruma Coffee sería un gran avance en la consolidación de sus procesos logísticos, estableciendo nuevos límites en la producción, abastecimiento, distribución y expansión de la marca. Como parte final se llega a las megatendencias donde se puede concluir que la desactualización de herramientas para los procesos logísticos del país se debe a temas económicos de las empresas, el apoyo del gobierno y la demanda limitada que se cumple satisfactoriamente con herramientas comunes en donde la expansión de las marcas se limita al país y cuyas empresas implementan herramientas tecnológicas son de origen extranjero y su logística no solo se limita al nivel local.



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Se puede afirmar como conclusión final que el Diplomado de Profundización Supply Chain Management y Logística, fue un plan de mejora donde se dio detalle a cada proceso de la empresa Siruma Coffee, permitiendo identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas; lo cual en el rol de ingeniero industrial se le brindaron planes y estrategias enfocadas a mejorar y garantizar el proceso continuo de la cadena de suministro. **(Robinson Varelas)**

Durante el tiempo que se desarrolló este curso se lograron aclarar diferentes aspectos relacionados con Supply Chain Management y logística los cuales sirven como bases sólidas para poner en práctica lo aprendido durante el desarrollo de toda la carrera, temas como los tipos de vínculos de procesos que manejan las compañías en relación con su funcionamiento, El grado de participación de cada uno y la importancia que desempeña en los procesos productivos, además de la atención que se les puede centrar dependiendo su criticidad, identificándolos de forma oportuna dentro de la red estructural de la empresa. Por su parte el recorrido por los ocho aspectos del enfoque GSCF globalizamos la importancia y el foco que estos tienen dentro del S.C.M, pues estos abarcan aspectos relevantes dentro de la compañía como lo son el marketing, investigación y desarrollo, finanzas, compras, producción y logística los cuales se concatenan para una adecuada administración estratégica que le permite a cualquier compañía lograr sus metas con un margen de utilidad proyectado garantizando la mayor rentabilidad y la sostenibilidad en el tiempo, además interpretamos claramente que dentro de cualquier empresa la estandarización de los seis procesos de APICS – SCOR permite fortalecer el aumento de la competitividad, mejorar de forma paulatina la calidad, la eficiencia y el nivel del servicio prestado, además de controlar y vigilar de cerca el comportamiento y las necesidades del cliente

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

para satisfacerlas de la mejor forma posible, es importante enfatizar que estos 6 procesos permiten concatenar el ciclo de un pedido desde la entrada de una orden, el procesamiento hasta el pago de su factura donde todo este ciclo involucra de una forma relativa la participación de todas las áreas de la empresa, poniendo a prueba la toma de decisiones, el nivel de liderazgo y la responsabilidad empresarial que abre paso a nuevos mercados que le permitan el reconocimiento, para finalizar pienso que un buen modelo de inventarios en cualquier organización es un factor muy importante que conlleva a la reducción de costos y mejora la eficiencia económica permitiendo también interactuar con el cliente y crea un canal más efectivo de servicio, este sistema aporta a una mejor liquidez para tomar decisiones frente a la fluctuación de la demanda cuyo objetivo es mantener un nivel alto de seguridad para garantizar el abastecimiento de la materia prima necesaria a la hora iniciar el proceso productivo y su proceso logístico de distribución, sin lugar a duda los modelos de inventario han sido para las empresas un factor determinante frente al manejo de cuanto producir y cuanto pedir, para esto existen diferentes métodos que las empresas pueden tomar como modelos a la hora de presentar propuestas que impacten positivamente el crecimiento y la rentabilidad, estos modelos pueden ser un sistema determinístico o un sistema probabilístico, aunque los dos cuentan con muchas restricciones y su manejo debe ser analizado en todos los casos está comprobado que estos sistemas pueden traer un sin número de beneficios acordes con la necesidad del mercado **(Camilo Orozco)**

Al realizar el presente trabajo se lograron despejar muchas dudas, cuando se trabaja sobre una empresa real, con datos reales se hace más fácil la comprensión de cada uno de los aspectos, Se puede concluir que la modelación de inventarios es una fuente importante para la

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

organización y control de la mercancía en donde entran aspectos administrativos y logísticos de la empresa como la reducción de costos, la estacionalidad de los productos, los pronósticos, proyecciones y el movimiento de inventarios dentro de su cadena de suministro; existen diferentes modelos para realizar la gestión de los inventarios pero sin duda esto simplemente es un reflejo de la capacidad de la empresa para gestionar sus inventarios. Actualmente en la empresa de estudio se puede observar un modelo similar al punto de reorden en el cual aplican diferentes conceptos y metodologías para acoplarse a las exigencias de los clientes en tiempos de entrega y así no se vea reducida su imagen corporativa y eficiencia a la hora de la distribución. Para resolver el problema de forma básica se pueden adoptar estrategias en donde se pueda tener el producto en un menor tiempo de fabricación y en base a ello poseer el suficiente inventario para garantizar la producción, teniendo un sistema de planificación y control con el fin de no desabastecer el mercado y darle un valor agregado a la actividad económica, es Un buen modelo de inventarios en cualquier organización es un factor muy importante que conlleva a la reducción de costos y mejora la eficiencia económica permitiendo también interactuar con el cliente y crea un canal más efectivo de servicio, este sistema aporta a una mejor liquidez para tomar decisiones frente a la fluctuación de la demanda cuyo objetivo es mantener un nivel alto de seguridad para garantizar el abastecimiento de la materia prima necesaria a la hora iniciar el proceso productivo y su proceso logístico de distribución, sin lugar a duda los modelos de inventario han sido para las empresas un factor determinante frente al manejo de cuanto producir y cuanto pedir, para esto existen diferentes métodos que las empresas pueden tomar como modelos a la hora de presentar propuestas que impacten positivamente el crecimiento y la rentabilidad, estos modelos pueden ser un sistema determinístico o un sistema probabilístico, aunque los dos cuentan con muchas



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

restricciones y su manejo debe ser analizado en todos los casos está comprobado que estos sistemas pueden traer un sin número de beneficios acordes con la necesidad del mercado y Con las ordenes por lotes podemos tener un mejor control en cuanto a las materia primas y al producto terminado, es super importante contar con ordenes por lote para atender mejor cualquier queja que se pueda presentar en cuanto a calidad, se logra identificar cual fue el lote producido con algún tipo de defecto, se logra corregir e el menor tiempo posible, se identifica la línea de producción que pudo presentar el problema, el turno en que ocurrió y el operario encargado, de esta manera se puede determinar un mejor análisis para corregir estos errores que pueden hacer que se pierda credibilidad por parte de los clientes en el producto. En conclusión este es uno de los temas más importantes para una planta de producción y que en definitiva se debe tener en cuenta para aplicar procesos de mejora que permitan atender en el menor tiempo posible cualquier tipo de situación, nosotros como ingenieros industriales debemos velar para que las cosas sucedan de la mejor manera, no tenemos cabida para errores, todo debe funcionar casi que perfecto, debemos activar alertas que nos permitan detectar cualquier error y es por esto que las ordenes por lote se catalogan como importantes. **(Mónica Rendón).**

Durante la compilación del trabajo final del Diplomado de profundización Supply Chain Management y logística, se logra nuevamente afianzar cada uno de los temas que a lo largo del curso nos permitieron reconocer el manejo de los sistemas logísticos y cadenas de suministro a nivel empresarial. Para este proceso tuvimos como base la empresa Siruma Coffee S.A.S la cual nos permitió reconocer el funcionamiento de manera real de cada uno de los temas estudiados en el diplomado, y así mismo proponer estrategias de mejora que permitan que la compañía

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

potencie sus procesos suministro, distribución, control de inventarios y demás factores que influyen en los procesos logísticos de sus productos. Mediante la realización de las actividades de las APISC SCOR se logró realizar un reconocimiento de cada uno de los procesos productivos de la empresa, así como las fases de aprovisionamiento de materias primas y actividades internas que agregan valor y componen la cadena de valor de la compañía. Además, a través del reconocimiento de los reportes de Banco Mundial se pudo evidenciar el nivel de logística que ocupa nuestro país en base a cada uno de los indicadores con los que se realiza la medición; llevándonos a reflexionar sobre la importancia que tiene impulsar un buen desarrollo de las prácticas logísticas en las compañías para alcanzar mejores resultados, y aumentar la competitividad del país. Los temas de gestión inventarios y manejo de almacenes, nos permitieron evaluar la importancia de un adecuado diagnóstico y control logístico a través de todos los procesos de la cadena de suministro con el fin de mejorar los flujos de productos, mejorar la entrega al cliente final, evitar problemas de calidad, optimizar procesos y reducir los desperdicios. Finalmente, el desarrollo de esta actividad me permitió en mi rol como Ingeniera industrial conocer y comprender los métodos y actividades que están directamente relacionados con las cadenas de abastecimiento y distribución de productos, con un enfoque hacia la mejora y optimización de procesos a través de las nuevas tendencias del mercado y el desarrollo de prácticas empresariales que permitan centralizar todos los procesos de una compañía desde la logística, para ser más sostenibles y competitivos en un mercado que cada día es más globalizado. **(Valentina Valencia)**



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

El desarrollo y compilación de cada una de las actividades ejecutadas a lo largo de este Diplomado, me permitió nuevamente realizar una síntesis de cada uno de los temas que hacen parte de la logística empresarial Supply Chain Management, los cuales se aplicaron en la empresa Siruma Coffee S.A.S. donde se permitió reconocer a través de la información entregada el estado de la empresa frente a los estándares y requerimientos que se evaluaron en cada uno de los temas desarrollados, y que nos permitieron reconocer las necesidades y fortalezas que tienen la mayoría de las compañías de nuestro país frente a los estándares globales de logística. El estar en un mundo globalizado cambiante y cada vez más exigente a la hora de brindar un servicio o producto, nos muestran la necesidad de utilizar herramientas como las mega tendencias que aportan grandes ventajas para el crecimiento y mantenimiento de estándares que se requieren en empresas como Siruma Coffee S.A.S; donde se creó la necesidad de hacer un uso adecuado de la logística y cadena de suministros, lo cual permitirá el crecimiento si se ejecuta correctamente, ayudando a linear estrategias para poder afrontar cualquier amenaza que se presente, cumpliendo con los objetivos y metas que le permitirán sostenerse en el mercado. La aplicación del APICS SCOR Model en la empresa Siruma Coffee S.A.S, nos permitió reconocer que la configuración de la cadena de suministro Supply Chain y la comunicación que exista desde la adquisición de los materiales para crear un producto, y son un paso fundamental para toda empresa que requiera perseguir un éxito empresarial, porque las reta a identificar y aplicar nuevas relaciones y estrategias para el intercambio de información, materiales y recursos con los proveedores y clientes de una manera integrada e innovadora que les asegure mejoras en su cadena de suministros. La gestión de inventarios y de almacenes al igual que el transporte requerido para movimiento de objetos, productos, mercancías de un lugar a otro, juegan un papel muy



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

importante dentro de la cadena de suministro, ya que un descontrol o retrasos con el medio de transporte seleccionado, puede generar grandes costos, pérdidas de clientes y producción por mala en calidad de los productos. (**Jennifer Guzmán**)



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Bibliografía

Albareda-Sambola M, Alonso-Ayuso A, Molina E, de Blas CS (2009). Orden por lotes. Ecoe ediciones. Recuperado de:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S030504830400088X>

Bowersox J., D. (2007). Administración y logística en la cadena de suministros. (2a. ed.)

McGraw-Hill Interamericana. Tomado de <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=273>

Conpes. (2008). Conpes 3547 Política Nacional Logística. Recuperado de:

<https://onl.dnp.gov.co/es/Publicaciones/Paginas/CONPES-3547-Pol%C3%ADtica-Nacional-Log%C3%ADstica.aspx>

EAE Bussines School (2016). Retos en Supply Chain. Generar una ventaja competitiva a través

de estrategias de aprovisionamiento. Recuperado de: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/generar-una-ventaja-competitiva-a-traves-de-estrategias-de-aprovisionamiento/#:~:text=La%20cantidad%20de%20abastecimiento%20y,pertencientes%20a%20las%20estrategias%20de>

Estrada González, E. (2015). Distribución exclusiva y competencia. El trimestre económico.

Recuperado de:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-718X2015000200403



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Flamarique, S. (2019). Manual de gestión de almacenes. Retrieved from

[http://search.ebscohost.com/bibliotecavirtual.unad.edu.co/login.aspx?direct=true
&db=edselb&AN=edselb.5810094&lang=es&site=eds-live&scope=site](http://search.ebscohost.com/bibliotecavirtual.unad.edu.co/login.aspx?direct=true&db=edselb&AN=edselb.5810094&lang=es&site=eds-live&scope=site)

Grupo del Banco Mundial. (2018). The Logistics Performance Index and Its Indicators 2018

[herramienta de benchmarking en línea]. Disponible en

[https://www.worldbank.org/en/news/infographic/2018/07/24/logistics-
performance-index-2018](https://www.worldbank.org/en/news/infographic/2018/07/24/logistics-performance-index-2018)

Guerrero, S. H. (2009). Inventarios: manejo y control. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69078?page=1>

Instituto Aragonés de Fomento. Price Water House Cooper. Manual de Almacenes. Recuperado de

[https://www.aragonempresa.com/descargar.php?a=50&t=paginas_web&i=390&f
=a52f7cc0713a48383d25677c1387dce3](https://www.aragonempresa.com/descargar.php?a=50&t=paginas_web&i=390&f=a52f7cc0713a48383d25677c1387dce3)

Lehmacher, W. (2017). The Global Supply Chain: How Technology and Circular Thinking Transform Our Future. Cham, Switzerland: Springer. Retrieved from

[http://search.ebscohost.com/bibliotecavirtual.unad.edu.co/login.aspx?direct=true
&db=edsebk&AN=1462804&lang=es&site=eds-live&scope=site](http://search.ebscohost.com/bibliotecavirtual.unad.edu.co/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=1462804&lang=es&site=eds-live&scope=site)

López Fernández, R. (2014). Logística de aprovisionamiento. Ediciones Paraninfo, SA.

Recuperado:

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=KhlfAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA
64&dq=aprovisionamiento+logistica+definicion&ots=T9Z6_ipYNn&sig=8zu_Gp](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=KhlfAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA64&dq=aprovisionamiento+logistica+definicion&ots=T9Z6_ipYNn&sig=8zu_Gp)



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

[UTYzVNXPMWSvD5EQ5oDrE#v=onepage&q=aproveccionamiento%20logistica](https://www.google.com/search?q=aproveccionamiento%20logistica&v=onepage&q=aproveccionamiento%20logistica)

[%20definicion&f=false](https://www.google.com/search?q=aproveccionamiento%20logistica&v=onepage&q=aproveccionamiento%20logistica%20definicion&f=false)

Murphy Paul, J, Knemeyer Michael, A. (2015). Logística contemporánea. (11a. ed.) Pearson

Educación. Tomado de [https://www.ebooks7-24-](https://www.ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=3691)

[com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=3691](https://www.ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=3691)

Pinzón, B. (2005). Los Procesos en Supply Chain Management. Recuperado de

<http://hdl.handle.net/10596/5665>

Pinzón, B. (2005). Supply Chain Management. Conocimiento Útil I. Recuperado de

<http://hdl.handle.net/10596/5581>

Pinzón, B. (2017) Supply chain management y logística [OVI] Recuperado de

<http://hdl.handle.net/10596/14220>

Real Academia Española [RAE]. (03 de 09 de 2019). aprovisionamiento, aprovisionar, abastecer.

en diccionario de la lengua española [edición de tricentenario]. Obtenido de

<https://dle.rae.es/log%C3%ADstico>

Real Academia Española [RAE]. (03 de 09 de 2019). Distribución. en diccionario de la lengua

española [edición de tricentenario]. Obtenido de

<https://dle.rae.es/log%C3%ADstico>

Stock Logistic (2020). ¿Qué es la trazabilidad en la logística? Recuperado de:

<https://www.stocklogistic.com/que-es-la-trazabilidad-en->

[logistica/#:~:text=La%20trazabilidad%20hace%20referencia%20al,de%20la%20](https://www.stocklogistic.com/que-es-la-trazabilidad-en-logistica/#:~:text=La%20trazabilidad%20hace%20referencia%20al,de%20la%20)

[cadena%20de%20suministro](https://www.stocklogistic.com/que-es-la-trazabilidad-en-logistica/#:~:text=La%20trazabilidad%20hace%20referencia%20al,de%20la%20cadena%20de%20suministro)



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Ten Megatrends That Will Revolutionize Supply Chain Logistics" de Donald J. Bowersox,

David J. Closs y Theodore P. Stank para el Journal Of Business Logistics Vol. 21

No. 2, 2000. Recuperado de:

https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/5541/SCM_tendencias.pdf;

[jsessionid=671E6C7370F0EE8FD95D8E22A957ADCC.jvm1?sequence=1](https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/5541/SCM_tendencias.pdf;jsessionid=671E6C7370F0EE8FD95D8E22A957ADCC.jvm1?sequence=1)

Wikipedia (2020). Modelo determinista. Recuperado de:

https://es.wikipedia.org/wiki/Modelo_determinista

Anexos

Anexo 1 Red de proveedores

Tabla 2 Red de proveedores

Materia prima	Categoría	Proveedor
<p>Café pergamino, insumo necesario para el desarrollo de la actividad económica</p>	<p>Primarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cooperativas de caficultores de Caldas • Cooperativa de caficultores de Manizales • Cooperativa de caficultores de Anserma • Cooperativa de caficultores de Alto Occidente • Cooperativa de caficultores de Aguadas • Cooperativa de caficultores de norte de Caldas
	<p>Secundario</p>	<p>Proveedores de Transporte Masivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eduardo Botero Soto • Maestro on track • TC logistics

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

		<ul style="list-style-type: none"> • Cootraris <p>Proveedores marítimos (Navieras)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Happag Lloyd • Hamburg sud • CMA CGM
Material empaque	Primario	<p>Proveedores de costal de Fique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Co-hilados - Compañía de empaques <p>Proveedores de bolsas grain Pro</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fibtex
	Secundario	<p>Proveedores de marcación de empaque</p> <ul style="list-style-type: none"> • Screen Representaciones • Marcas Leon
Servicios	Primarios	Proveedores de Servicio de trilla

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

		<ul style="list-style-type: none"> • Trilladora Coopcafer (Cooperativa departamental de Risaralda) • Trilladora la Ceiba • Trilladora BBI • Trilladora Invercafe
	Secundario	<p>Paqueteo</p> <ul style="list-style-type: none"> • TCC • Deprisa • DHL • Servientrega • envía

Tabla 2 Red de proveedores. Fuente: elaboración propia.

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Anexo 2 Cuadro comparativo de Colombia vs un país de: América Latina, de Centroamérica, Norte América, Europa, Asia y uno de África

Tabla 3 Colombia vs Un país de América Latina

Cuadro comparativo con base en el LPI del Banco Mundial Colombia vs seis países									
Colombia vs Un país de América Latina									
País	Año	Calificación LPI	Puntuación LPI	Aduana	Infraestructura	Envíos Internacionales	Competencia y Logística	Seguimiento y Rastreo	Oportunidades
Colombia	2018	58	2.94	2.	2.67	3.19	2.87	3.08	3.17

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

				61					
Chile	20 18	34	3.32	3. 27	3.21	3.27	3.13	3.20	3.80

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Análisis de resultados; De acuerdo con los resultados del LPI (índice de desempeño logístico) Colombia se ubica en el puesto 58 según los resultados del año 2018, esto demuestra que Colombia va con un avance significativo en diferentes aspectos que impactan de una forma muy positiva la economía, observamos que la tabla cuenta con un total de 160 países y estar entre los primeros 60 ya es un avance importante en materia de logística, si comparamos estos resultados con el año 2016 encontramos que para esa época Colombia se encontraba muy cerca de los primeros 100 países en el desempeño logístico mundial. La edición Logistics Performance Index (Banco Mundial, 2018) nos muestra que Chile está ubicado en el puesto 34 superando a Colombia por solo 24 puestos, pero demuestra un crecimiento mayor en aspectos logísticos con una puntuación de 3,32 contemplado en una escala de 0 a 5, Chile superó a Colombia en aspectos claves como infraestructura, calidad y competencia logística, además de sacar una pequeña diferencia en envíos internacionales.

Tabla 3 Colombia vs Un país de América Latina. Fuente: elaboración propia.

Grupo del Banco Mundial. (2018) Cuadro comparativo de Colombia con base en el LPI del Banco Mundial Grupo 47 Elaboro Camilo Orozco; Fuente; <https://www.worldbank.org/en/news/infographic/2018/07/24/logistics-performance-index-2018>

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Tabla 4 Colombia vs Un país de Centroamérica

Cuadro comparativo con base en el LPI del Banco Mundial Colombia vs seis países									
Colombia vs Un país de Centroamérica									
País	Año	Calificación LPI	Puntuación LPI	Aduana	Infraestructura	Envíos Internacionales	Competencia y Logística	Seguimiento y Rastreo	Oportunidades
Colombia	2018	58	2.94	2.61	2.67	3.19	2.87	3.08	3.17

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Panamá	20								
	18	38	3.28	2.87	3.21	3.13	3.13	3.33	3.60

Análisis de resultados; Si hacemos un análisis paralelo de Colombia con Panamá encontramos que este lo supera ampliamente ocupando una mejor posición según la tabla LPI (índice de desempeño logístico) por ser un país centroamericano con un desarrollo más avanzado en materia de infraestructura, competencia y logística y aduanas, de esta manera Panamá logro mejorar su puntuación obteniendo 3.28% dando un resultado muy positivo según el ranking, además se puede evidenciar que frente aspecto de oportunidades Panamá con un 3.60% supera a Colombia por una pequeña diferencia que a la vez es muy significativa y que se debe a su gran obra de ingeniería como lo es su canal, si observamos los años 2016 y 2014 encontramos que Panamá también super a Colombia estos dos años consecutivos en todos los diferentes aspectos.

Tabla 4 Colombia vs Un país de Centroamérica. Fuente: elaboración propia.

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Grupo del Banco Mundial. (2018) Cuadro comparativo de Colombia con base en el LPI del Banco Mundial Grupo 47 Elaboro

Camilo Orozco; Fuente; <https://www.worldbank.org/en/news/infographic/2018/07/24/logistics-performance-index-2018>

Tabla 5 Colombia vs Un país de Norteamérica

Cuadro comparativo con base en el LPI del Banco Mundial Colombia vs seis países									
Colombia vs Un país de Norteamérica									
País	Año	Calificación LPI	Puntuación LPI	Aduana	Infraestructura	Envíos Internacionales	Competencia y Logística	Seguimiento y Rastreo	Oportunidades

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Colo mbia	20 18	58	2.94	2. 61	2.67	3.19	2.87	3.08	3.17
Cana dá	20 18	20	3.73	3. 60	3.21	3.75	3.90	3.81	3.96

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Análisis de resultados; En la siguiente table encontramos a Colombia Vs el país de Canadá, acá podemos establecer que Canadá es se encuentra en el puesto número 20 con una puntuación de 3.73% según el Índice de Desempeño (LPI) del Banco Mundial en 2018, este país está muy cerca de posicionarse como uno de los mejores incluso se está muy cerca de Italia , Australia, España y Francia, además su mejor desempeño son las oportunidades con porcentaje del 3.96%, este aspecto nos refleja que este país cuenta con una amplia capacidad para seguir creciendo en el campo de la logística, si observamos a Colombia está ubicado en el puesto número 58 y su mejor desempeño son los envíos internacionales con porcentaje del 3.19%, Colombia es uno de los países más ricos en recursos naturales y biodiversidad lo cual le da la capacidad de exportar diferentes productos.

Tabla 5 Colombia vs Un país de Norteamérica. Fuente: elaboración propia.

Grupo del Banco Mundial. (2018) Cuadro comparativo de Colombia con base en el LPI del Banco Mundial Grupo 47 Elaboro Camilo Orozco; Fuente; <https://www.worldbank.org/en/news/infographic/2018/07/24/logistics-performance-index-2018>

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Tabla 6 Colombia vs Un país de Europa

Cuadro comparativo con base en el LPI del Banco Mundial Colombia vs seis países									
Colombia vs Un país de Europa									
País	Año	Calificación LPI	Puntuación LPI	Aduana	Infraestructura	Envíos Internacionales	Competencia y Logística	Seguimiento y Rastreo	Oportunidades
Colombia	2018	58	2.94	2.61	2.67	3.19	2.87	3.08	3.17

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

España	20								
ña	18	17	3.83	3.66	3.84	3.83	3.80	3.83	4.06

Análisis de resultados; Con base al combativo realizado para estos dos países podemos establecer que existe una diferencia baste amplia de uno con respecto al otro, nos enfrentemos con un país que es ampliamente desarrollado en tos sus aspectos y además cuenta con una economía bastante sólida, si observamos la tabla de acuerdo con el reporte del Índice de Desempeño (LPI) del Banco Mundial en 2018 España está ubicada en el puesto 17 con un porcentaje de puntuación del 3,83 que en comparación con Colombia es un margen muy amplio, y aunque Colombia ha demostrado ser un país que ha trabajado para mejorar en todos sus procesos logísticos a este país aún le queda mucho por hacer, con un porcentaje del 2.67% en infraestructura es claro que puede crecer un poco más.

Tabla 6 Colombia vs Un país de Europa. Fuente: elaboración propia.

Grupo del Banco Mundial. (2018) Cuadro comparativo de Colombia con base en el LPI del Banco Mundial Grupo 47 Elaboro Camilo Orozco; Fuente; <https://www.worldbank.org/en/news/infographic/2018/07/24/logistics-performance-index-2018>

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Tabla 7 Colombia vs Un país de Asia

Cuadro comparativo con base en el LPI del Banco Mundial Colombia vs seis países									
Colombia vs Un país de Asia									
País	Año	Calificación LPI	Puntuación LPI	Aduana	Infraestructura	Envíos Internacionales	Competencia y Logística	Seguimiento y Rastreo	Oportunidades
Colombia	2018	58	2.94	2.61	2.67	3.19	2.87	3.08	3.17
Geor	20								

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

gia	18	119	2.44	2.	2.38	2.38	2.26	2.26	2.95
				42					

Análisis de resultados; Para el análisis de la siguiente tabla tomamos como referencia un país de Asia Georgia, este país cuenta con un nivel bajo de crecimiento en cada uno de los aspectos del Índice de Desempeño (LPI) del Banco Mundial y está ubicado en el puesto 119 con un porcentaje de puntuación de 2.44% mientras que Colombia está ubicado en el puesto 58 con un porcentaje de puntuación del 2.94, aunque la diferencia no es muy amplia en el porcentaje de puntuación si existe una diferencia en crecimiento frente a infraestructura, competencia y logística y una amplia diferencia en oportunidades, la población de Georgia cuenta con un nivel bajísimo de calidad de vida con diferencia a otros países del ranking, este país es rico en diferentes recursos naturales como el magnesio, el carbón, el plomo y el cinc y pero no cuenta con el suficiente potencial para explotarlos.

Tabla 7 Colombia vs Un país de Asia. Fuente: elaboración propia.

Grupo del Banco Mundial. (2018) Cuadro comparativo de Colombia con base en el LPI del Banco Mundial Grupo 47 Elaboro Camilo Orozco; Fuente; <https://www.worldbank.org/en/news/infographic/2018/07/24/logistics-performance-index-2018>

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Tabla 8 Colombia vs Un país de África

Cuadro comparativo con base en el LPI del Banco Mundial Colombia vs seis países									
Colombia vs Un país de África									
País	Año	Calificación LPI	Puntuación LPI	Aduana	Infraestructura	Envíos Internacionales	Competencia y Logística	Seguimiento y Rastreo	Oportunidades
Colombia	2018	58	2.94	2.61	2.67	3.19	2.87	3.08	3.17
Camerun	2018								

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

rún	18	95	2.60	2.	2.57	2.87	2.60	2.47	2.57
				46					

Análisis de resultados; Según del Índice de Desempeño (LPI) del Banco Mundial Colombia ocupa el puesto 58 en año 2018 con una puntuación del 2.94% se encuentra mejor ubicada que Camerún el cual se encuentra en el puesto 95 con una puntuación del 2.60%, aunque existen diferencias amplias en diferentes aspectos Colombia con 2.67 le lleva 10 puntos en infraestructura a Camerún con un 2.57, lo cual quiere decir que sus avances no son significativos en ninguno de los dos países, si observamos el año 2016 podemos concluir que Colombia se encontrada ubicado en el puesto número 94 con un porcentaje de puntuación de 2.6, mientras que Camerún se encontraba en el puesto 148 con porcentaje de puntuación del 2.15%, de acuerdo con lo anterior Colombia viene presentando un crecimiento paulatino en todos los aspectos.

Tabla 8 Colombia vs Un país de África. Fuente: elaboración propia.

Grupo del Banco Mundial. (2018) Cuadro comparativo de Colombia con base en el LPI del Banco Mundial Grupo 47 Elaboro Camilo Orozco; Fuente; <https://www.worldbank.org/en/news/infographic/2018/07/24/logistics-performance-index-2018>

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Anexo 3 Encuesta sobre la gestión de inventarios

Tabla 9 Encuesta sobre la gestión de inventarios en Siruma Coffee S.A.S

Encuesta sobre la gestión de inventarios en Siruma Coffee S.A.S		
Ítem	Respuesta	Observaciones
Nombre de la empresa:	Siruma Coffee	
Razón social (productos/servicios):	El sector primario está formado por las actividades económicas relacionadas con la recolección o extracción y transformación de los recursos naturales con poca o ninguna manipulación.	
Sector:	Comercio	Exportación de café procesado
Tamaño de la empresa:	Pequeña	
Cantidad de empleados:	45	
Página web (si la tiene):	Si	http://sirumacoffee.com/
Nombre quien responde la encuesta:	Camilo Cifuentes	

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Cargo de quien responde la encuesta:	Analista logística	
Ciudad:	Manizales	
Teléfono de contacto (incluya indicativo)	3108485355	
Nivel de formación de quien responde la encuesta:	Pregrado	
Título obtenido:	Ingeniero Industrial	
¿Se maneja algún tipo de inventario?	Si	Se maneja un inventario semanal, según las condiciones del pedido y esto se condiciona a los centros de recepción de la materia prima.
¿Qué tipo de inventario manejan?	Como es empresa pequeña, manejamos producto terminado y MP	La MP se solicita a los proveedores todos los viernes con el fin de que estén el lunes para iniciar la producción.

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

<p>¿Cómo controlan el inventario?</p>	<p>A través de un aplicativo Erp y manual</p>	<p>Mediante el apoyo del personal de bodega y despachos se toman datos en planillas y el analista de logística transcribe la información al aplicativo.</p>
<p>¿manejan stock o inventario de seguridad?</p>	<p>Todo lo condiciona el pedido y en base a ello es el stock</p>	<p>El inventario es mínimo el suficiente como para trabajar 7 días, en el caso de que hallan retrasos en el ingreso de MP.</p>
<p>¿Cuál es la periodicidad de inventario para materia prima?</p>	<p>Semanal</p>	<p>Semanal se hacen los balances para cantidad producida vs cantidad de materia prima recibida.</p>
<p>¿Cuál es la periodicidad de inventario para el producto terminado</p>	<p>Semanal</p>	<p>Se hace el vs antes de despachar en referencia con la materia prima ingresada a principio de semana.</p>

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

<p>¿Cuál es el modelo de gestión de inventarios empleado por la empresa?</p>	<p>Punto de reorden</p>	<p>Se plantea cuando se llega al mínimo en base a lo necesario a producir durante la semana.</p>
<p>¿Utilizan algún modelo para controlar el inventario final y la MP?</p>	<p>Si</p>	<p>Nuestro modelo se basa en tener un inventario de seguridad y en casos especiales tener un tiempo de reacción de 7 días.</p>
<p>¿se manejan inventarios de MP externos?</p>	<p>Si</p>	<p>Si, se hace responsable a los proveedores de suministrar información en tiempo real de la MP que ellos tienen en bodega y con la cual nosotros podemos contar para así poder programar la producción.</p>
<p>¿se manejan inventarios de producto terminado externos?</p>	<p>Si</p>	<p>El producto terminado sale de nuestras bodegas, hacia los puertos donde se almacena la producción en bodegas de despacho, la cual le debemos hacer seguimiento de cuánto tiempo se</p>

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

		estaciona y fechas de salida y llegada a su destino.
¿Cómo se controlan los inventarios externos?	Terceros, aplicativo	En el caso de la materia prima se hace responsable a los proveedores y en la distribución se hace responsable a nuestro distribuidor, pero en todo momento Siruma tiene acceso a la información.
¿hacen pronósticos en base a la demanda y la oferta?	No	Ya que Siruma tiene un mercado fijo de exportación en donde consta de pedidos semanales y contratos fijos de 360 días de producción en donde el incumplimiento de este puede traer sanciones para el distribuidor del exterior.
¿Qué método de almacenaje usan?	FIFO	Primero en entrar, primero en salir.

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Muchas gracias por su tiempo

Tabla 9 Formato encuesta Siruma Coffee. Fuente: elaboración propia.

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Anexo 4 Ventajas y desventajas de aplicar el TMS en Siruma Coffee

Tabla 10 Ventajas y desventajas de aplicar el TMS en Siruma Coffee

Ventajas	Desventajas
<p>Brindar información detallada del supply chain de la empresa en donde la toma de decisiones, el análisis de los datos y la proyección de transporte permitiría a Siruma Coffee una mejora en tiempo y calidad del servicio.</p>	<p>Implementar un sistema automatizado para la recopilación de datos, seguimiento de vehículos y web de consulta, convertiría en un costo muy alto.</p>
<p>Trazabilidad y gestión en las rutas de envío para garantizar al cliente un tiempo estimado de la entrega. Rutas organizadas significan renovaciones de contratos o nuevos contratos, además del valor agregado producido.</p>	<p>Tener un sistema organizado de rutas, significa rigidez en el sistema, ya que los cálculos de costes no deben llevar variaciones y como sabemos las rutas a veces no pueden ser las mismas, llevando a incumplimiento de contratos o errores administrativos en la valoración de las tarifas.</p>



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Según el tipo de mercancía que vamos a enviar, se puede destinar el tipo de transporte a utilizar, mejorando el sistema de cargas y el embalaje de este, dentro del vehículo.

Cualquier tipo de almacén de distribución que desee este sistema necesita de herramientas como internet y erp, si no, no aplica el sistema.

Se pueden ahorrar costes debido al sistema automatizado, desarrollando mejor las tareas del personal administrativo, como la gestión de facturas, sistema de pagos a proveedores y conductores. Herramienta que lleva a una mejor productividad y competitividad.

Puede haber un aumento en el tema de nómina, ya que para manipular este software se necesitaría personal capacitado. También como Siruma involucra a distribuidores en la entrega del producto terminado, se tendría un problema con la información y por eso el TMS no sería eficiente.

Es una optimización en el costo general del transporte debido a la automatización de sus funciones, relacionado con el inventario y la gestión del almacén.

La automatización del proceso significa cambios en la producción para dar cumplimiento a la distribución, tarea la cual puede que la empresa no esté preparada organizacionalmente, ni estructuralmente.

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Se diseña de una mejor manera la logística de transporte, mejorando así la cadena de suministro.

Se debe invertir en un avance tecnológico, lo que conlleva; licencias, software, equipos y mantenimiento. Recurso que puede no considerar la empresa por el momento.

Herramienta que permite identificar y rastrear las solicitudes de los clientes hasta su entrega, programando y controlando cualquier situación del proceso.

Adaptación de la herramienta, pues llevaría mucho tiempo que la empresa emplee un correcto trabajo del sistema.

Adaptación y registro sobre los datos de los conductores, facilitando la adquisición de vehículos para transportar la carga.

La mayoría de las empresas son muy herméticas con el tema de la información y en especial las que ofrecen servicios.

La gestión y análisis de los datos estadísticos, permitiendo generar una cultura de mejoramiento continuo.

Para el mejoramiento continuo es necesario el tiempo, los recursos y el capital humano apto para llevar esta política a cabalidad, camino que puede conllevar a inversión y protección del conocimiento.



Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Se mejora el nivel del servicio, generando competitividad en las operaciones logísticas.

La competitividad es un arma de doble filo, ya que puede significar desarrollo para el mercado, pero la empresa que no se pueda adaptar se verá retrasada en su comercialización, significando esto pérdidas económicas.

Nota: fuente, elaboración propia a base de las lecturas realizadas de (Bowersox J., D. 2007. Pag138)

Tabla 10 Ventajas y desventajas TMS Siruma Coffee. Fuente: elaboración propia.

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Anexo 5 Formato de encuesta - analista de suministro en Siruma Coffee S.A.S

Tabla 11 Formato de encuesta - analista de suministro en Siruma Coffee S.A.S

Formato de encuesta - analista de suministro en Siruma Coffee S.A.S	
Ítem	Respuesta
Nombre de la empresa:	Siruma Coffee S.A.S
Razón social (productos/servicios):	El sector primario está formado por las actividades económicas relacionadas con la recolección o extracción y transformación de los recursos naturales con poca o ninguna manipulación.
Sector:	Comercio
Tamaño de la empresa:	Pequeña
Cantidad de empleados:	45
Página web (si la tiene):	http://sirumacoffee.com/
Nombre del entrevistador	Jennifer Guzmán - Robinson Varelas

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Nombre quien responde la encuesta:	Camilo Cifuentes
Cargo de quien responde la encuesta:	Analista logística
Ciudad:	Manizales
Teléfono de contacto (incluya indicativo)	+57 3108485355
Nivel de formación de quien responde la encuesta:	Pregrado
Título obtenido:	Ingeniero Industrial
Preguntas sobre el abastecimiento de Siruma Coffee	
¿Como se crea la necesidad para solicitar abastecimiento a proveedores?	<p>La modalidad de trabajo de Siruma Coffee, hace particular el proceso de solicitud para abastecerse puesto que la división de ciertos procesos, como en el servicio de trilla; hacen de esto que cada proceso o departamento haga la solicitud de lo que necesita y lo que hace el personal administrativo es contactar con los proveedores y facturar.</p> <p>Cada servicio o departamento determina su nivel de inventario y nos informa para tenerlos abastecidos y así tener producto terminado.</p>

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

	<p>Según el pedido se contacta con los proveedores de servicios para que verifiquen sus inventarios y nos informen con el fin de que si nos cumplan con el proceso.</p> <p>Es importante que cada servicio o departamento conozca los tiempos con los que debe informar a la administración de Siruma, puesto que una mala concepción del tiempo nos perjudica a la hora de la entrega del producto terminado.</p>
<p>¿Como se eligen los proveedores?</p>	<p>Por lo general las organizaciones que nos prestan el servicio, en base a la calidad del material de empaque o insumos; eligen sus proveedores y lo que hace la administración de Siruma Coffee es verificar aspectos legales y la aprobación de estos. Naturalmente se hace una evaluación para la aprobación en donde se tienen aspectos importantes como la puntuación en donde debe sobrepasar los 80 puntos de 100 posibles y la aprobación por parte de la unidad de</p>

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

	<p>cumplimiento que se encarga de verificar la legalidad y transparencia de la empresa.</p>
<p>¿Como consideran que es un buen proveedor?</p>	<p>Se consolida la información presentada y la aprobación de desaprobación por parte de la unidad de cumplimiento, luego de eso se pasa a un periodo de prueba en donde se miden las capacidades del proveedor en términos de tiempo, capacidad de respuesta y actualización de la legalidad de sus movimientos comerciales.</p>
<p>¿Como se hace el pedido de material de empaque e insumos?</p>	<p>En cuanto los proveedores de servicios o departamentos identifican la necesidad, se comunican con la administración de Siruma Coffee y el analista encargado de las compras hace el trámite e informa la aprobación de esta y el tiempo estimado para que llegue la mercancía.</p>
<p>¿Se hace algún tipo de seguimiento al pedido?</p>	<p>El analista encargado de la tarea de compra se encarga de estar en contacto con los proveedores para conocer los tiempos de despacho y</p>

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

	fecha tentativa de recepción de a carga e informa a los departamentos o prestadores de servicio.
¿Como se recibe la mercancía?	Cuando llega a la planta se hace un pesaje y posterior revisión del camión y conductor por parte del personal de seguridad, dando paso al área de descarga en donde un auxiliar de suministros revisa la orden de compra y verifica que el material que llego sea el estipulado en la previa negociación. Este se pasa al área designada y se retiene mientras es liberado por el departamento de control calidad.
¿Se verifican facturas o remisiones del material que entra?	El auxiliar de suministros guarda copia de la factura o remisión y pasa la factura original al analista de compras el cual verifica de nuevo que se cumplió con los estándares de la negociación y en base a ello programa el pago al proveedor.
¿Se hace seguimiento del material o insumos dentro de la bodega?	El principal seguimiento es por parte del departamento de control calidad en donde miden parámetros de calidad y durabilidad, lo cual

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

	<p>determina su comportamiento a largo plazo. Se guarda una contramuestra hasta que el producto se le pasa la fecha de vencimiento o sale del mercado; todo esto se hace por lotes.</p>
<p>¿Se hace programación de pedidos?</p>	<p>Los días 15 y 30, se verifica inventario en bodegas para proyectar posibles pedidos dentro de ese rango de tiempo, si hay restantes se hace la solicitud de compra.</p> <p>En ocasiones se entra en temporada especial o la demanda es alta por lo cual la necesidad de programar compras es de cada 8 días, los viernes.</p>
<p>¿Se clasifican los productos en bodega?</p>	<p>Se clasifican en productos de tipo 1 y 2.</p> <p>Los 1, son los que tiene alto consumo y de ellos depende la actividad productiva de la empresa.</p>

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

	Los 2, son materiales que son prescindibles; como papelería, implementas de aseo, etc. Los cuales se programan la compra según el desgaste o la necesidad del área que lo requiere.
¿Cuántos días dan de plazo para la entrega?	Local, se dan 3 días hábiles. Nacional, 8 días hábiles. Importación: se da desde 30 a 90 días hábiles, según el producto o repuesto solicitado.
¿Cuál es el tiempo para pagarle las facturas o mercancía a los proveedores?	se maneja un plazo acordado con el proveedor de 20 a 45 días. Varía según el monto.
Muchas gracias por su tiempo	

Tabla 11 Formato encuesta Siruma Coffee. Fuente: elaboración propia.

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

Anexo 6 Ventajas y desventajas de aplicar estrategias DRP en Siruma Coffee

Tabla 12 Ventajas y desventajas de aplicar estrategias DRP en Siruma Coffee

Ventajas	Desventajas
Optimizar los tiempos de entrega del producto terminado	Debido a la complejidad del sistema para una empresa pequeña como Siruma Coffee, significaría un cambio estructural de forma interna y externa, lo cual la empresa no puede adoptar debido a su modelo de negocio.
Con la aplicación se podría manejar un stock bajo de los inventarios.	Tener bajos stocks de inventario puede considerarse como un arma de doble filo, ya que un error en los cálculos, un mal inventario o una falla en el reabastecimiento; puede significar el paro de los procesos productivos, generando pérdidas económicas.

Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Siruma Coffee S.A.S

<p>Disminución en número de operaciones y manejo de cargas</p>	<p>Rediseño de almacén para reservar espacio en la zona de acondicionamiento, configuración de un sistema de gestión de almacenes.</p>
<p>Diferenciar el producto de la competencia</p>	<p>Limita la distribución del producto, por lo tanto, no se da a conocer rápidamente en el mercado.</p>
<p>Mejora la relación entre los productores y distribuidores, ya que hay mayor flujo de comunicación y cercanía.</p>	<p>El productor no tiene forma de optimizar los canales de distribución, ya que los distribuidores tienen exclusividad sobre el producto.</p>

Tabla 12 Ventajas y desventajas de aplicar estrategias DRP en Siruma Coffee. Fuente: elaboración propia.