

**Propuesta de Supply Chain Management y Logística para la empresa Secretaría de
Deporte y Recreación de Pereira**

Integrantes:

Angélica María Vallejo Loaiza

Daniela Rico Cruz

Andrés Felipe Loaiza

Sebastián Salazar

Marly Vanessa Losada

Presentado a:

Elkin Manuel Uparela

(Tutor)

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Diplomado de Profundización en Supply Chain Management y Logística

Opción de Grado

Tabla de contenido

Introducción	8
Objetivos del Trabajo.....	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos.....	10
Configuración De La Red De Suministro Para La Empresa secretaría De Deporte Y Recreación	11
Presentación De La Empresa.....	11
Conceptualización Y Contextualización	12
Análisis de la configuración de la red de suministro de la empresa secretaría de Deporte y Recreación.....	12
Miembros de la red a la cual pertenece la empresa secretaría de Deporte y Recreación...	12
Red Estructural de una empresa a la cual pertenece de la empresa Secretaría de Deporte y Recreación.....	13
Dimensiones estructurales de la red de valor de la empresa Secretaría de Deporte y Recreación.....	14
Tipos de Vínculos de procesos en la empresa Secretaría de Deporte y Recreación	16
Procesos según enfoque del Global Supply Chain Forum (GSCF).....	19
Conceptualización y contextualización	19
Identificación y aplicación de los 8 procesos estratégicos en la empresa secretaría de Deporte y Recreación	19
Administración del Retorno (Return Management)	28
Procesos según enfoque de APICS-SCOR	31
Conceptualización y contextualización	31
Identificación e implementación de los 6 procesos según APICS - SCOR en la empresa	

secretaría de Deporte y Recreación de Pereira	31
Colombia y el LPI del Banco Mundial.....	43
Conceptualización y contextualización	43
Análisis LPI del Banco Mundial Años 2012, 2014, 2016 y 2018.....	47
El Efecto Látigo (The Bullwhip Effect).....	48
Conceptualización y contextualización	48
Demand-forecast updating	48
Order batching.....	48
Price fluctuation	49
Shortage gaming.....	49
Gestión de Inventarios.....	50
Análisis de la situación actual de la gestión de inventarios en la empresa Secretaría de Deportes y Recreación de Pereira.....	50
Instrumento de recolección de la información	50
Diagnóstico de la situación actual a partir de la información obtenida	51
Estrategia propuesta para la gestión de inventarios en la empresa secretaría de Deportes y Recreación de Pereira a partir del diagnóstico realizado.....	51
Aplicación de la estrategia en la empresa.....	51
a. ¿Cuáles serían las ventajas para la empresa en tener centralizado el inventario o, por el contrario, tener descentralizado el inventario? ¿Por qué?	52
b. ¿En qué consideran ustedes que se fundamenta el Pronóstico de la Demanda de la empresa?; si no lo hace, ¿Cuál es la recomendación del grupo colaborativo?	52
c. ¿Debería la empresa desarrollar un sistema para transferir inventario entre sus almacenes? ¿Si el almacenamiento es centralizado, recomendarían ustedes la descentralización?	

¿Por qué?.....	53
d. ¿En definitiva, qué modelo de gestión de inventarios es más recomendable para la empresa? 53	
El layout para el almacén o centro de distribución de una empresa.....	54
Conceptualización y contextualización.....	54
Situación actual del almacén o centro de distribución.....	55
Plano del Layout actual.....	56
Propuesta De Mejora En El Almacén O Centro De Distribución De La Empresa	
Secretaría De Recreacion Y Deporte.....	56
Plano del Layout propuesto.....	58
Procesos logísticos de distribución	61
Conceptualización y contextualización.....	61
Análisis De Los Procesos Logísticos De Distribución De La Empresa Secretaría De	
Deportes Y Recreación De Pereira.....	61
El TMS.....	62
Modos Y Medios De Transporte Utilizados Por La Empresa Secretaría De Deportes Y	
Recreación De Pereira En Sus Procesos De Aprovisionamiento De Materias Primas Y	
Distribución De Su Producto Terminado	64
¿Debería la empresa animar a sus clientes a utilizar servicios de embarque directo? ¿Por qué?	66
¿Es el Cross-Docking una estrategia realmente viable para la distribución de productos de la empresa? ¿Por qué?.....	66
¿Qué estrategia de distribución es la más apropiada para los negocios de la empresa?	67
¿Cómo se puede beneficiar la empresa con los cambios en la industria de la distribución?.....	67

El aprovisionamiento en la empresa.....	68
Conceptualización y contextualización	68
Estrategia de Aprovisionamiento para la secretaría de recreación y deporte de Pereira ...	68
Elaborar y aplicar el instrumento a la secretaría de recreación y deportes de Pereira	71
Mega Tendencias en Supply Chain Management y Logística	72
Conceptualización y contextualización	72
Elaborar un mapa conceptual relacionado con el tema “Megatendencias en Supply Chain Management y Logística”	72
Figura 15. Mapa conceptual “Megatendencias en Supply Chain Management y Logística”. Véase en Anexo H	72
Elaborar un comentario relacionado con los factores críticos de éxito que dificultan la implementación de esas megatendencias, en las empresas colombianas	72
Conclusiones	75
Referencias Bibliográficas	82
Anexos	86

Índice de tablas

Tabla 1. Sub-Procesos Operativos	86
Tabla 2. Procesos Extrategicos	88
Tabla 3. Distribución Secretaría De Recreación y deporte	89
Tabla 4. LPI del Banco Mundial de Colombia con otros países del Mundo	93

Índice de figuras

Figura 1. Red de suministros a l cual pertenece la empresa Secretaría de Deporte y Recreación.	14
Figura 2. Ubicación de la Secretaría de Deporte y Recreación de Pereira	16
Figura 3. Tipos de vínculos y procesos señalizados en el diagrama de red.....	18
Figura 4. Figura SEQ Figura * ARABIC 4. Proceso estratégico	27
Figura 5. Figura SEQ Figura * ARABIC 5. proceso Operacional	28
Figura 6. Diagrama de Flujo de información de la empresa Secretaría de Recreación y Deportes.	44
Figura 7. Figura SEQ Figura * ARABIC 11. Conpes 3547 Política Nacional Logística	45
Figura 8. Layout actual de la Secretaría de Deporte y Recreación de Pereira.....	56
Figura 9. Layout Propuesto para la Secretaría de Deporte y Recreación de Pereira	58
Figura 10. Mapa conceptual DRP	62
Figura 11. Mapa Conceptual; Aspectos Fundamentales de un TMS, ventajas y desventajas de la implementación del TMS en la empresa Secretaría de Deportes y Recreación	63
Figura 12. Formato de evaluación proveedores de implementos deportivos de la Secretaría de Deportes y Recreación de Pereira	71
Figura 13. Sistema integrado de Gestión	87
Figura 14. Diagrama de Flujo de servicios.....	91
Figura 15. Diagrama de Flujo de Dinero Secretaría de Recreación y Deportes	92
Figura 16. Megatendencias en Supply Chaing Management y Logistica	110

Introducción

El presente documento se toma como objeto de estudio a la secretaría de Deporte y Recreación de Pereira analizando la configuración de la red del Supply Chain y mostrando los enfoques GSCF Y APICS-SCOR. Esta empresa se dedica a planear, programar, hacer seguimiento y control a las actividades deportivas y recreativas de la ciudad, y a su vez está a cargo de la administración, mantenimiento, construcción y adecuación de los escenarios.

Aplicando el concepto de Supply Chain, se demostrará como la integración de todos los actores de la cadena de suministro, pueden garantizar el éxito de todos los interesados, para generar ventajas competitivas entre los mismos. En esta empresa pública se identificará su estructura, aplicando el enfoque GSCF el cual está compuesto por 8 procesos claves, con este modelo de enfoque se describen las relaciones claves entre las funciones internas de la organización, y entes externos como proveedores y clientes.

Por medio del modelo SCOR, el cual se fundamenta en seis procesos principales, permite especificar toda la cadena de suministro, gracias a un conjunto de interacción con el cliente, transacciones materiales e interacciones del mercado que la metodología explica; como referente se analiza el índice de desempeño logístico, estudio respaldado por el Banco Mundial, donde se realiza un análisis de Colombia con respecto a diferentes países en diferentes hemisferios del globo.

Aquí se puede apreciar como los países con logística eficiente pueden vincular las empresas con mercados nacionales e internacionales, la eficiencia en el despacho aduanero, embarques, calidad de la infraestructura y puntualidad de los embarques son criterios importantes a la hora de evaluar las operaciones logísticas de los diferentes países.

Se diseña para la secretaría el Diagrama de Flujo de información, Diagrama de Flujo de servicios y Diagrama de flujo de dinero, con el fin de resaltar la importancia de la gestión de inventario, ya que se debe conocer lo que se posee, su ubicación, valor y demanda, necesarios para suplir las necesidades de los clientes.

Se aplicará a la empresa de estudio el Efecto látigo, en busca de las causas y estrategias para comprender y evitar este fenómeno, aquí la demanda juega un papel determinante que puede generar retrasos, amplificación y distorsión de las señales de la necesidad de los clientes.

Se evaluará la gestión de inventarios de la organización, construyendo estrategias que conlleven a un mejor manejo de inventarios, estudiando los beneficios de los diferentes inventarios como el centralizado o descentralizado, tocando fundamentos del pronóstico de la demanda y así recomendando un modelo de gestión de inventario más conveniente para la organización.

Objetivos del Trabajo

Objetivo General

Identificar estructuras, procesos Logísticos y Cadena de Suministro en la empresa Secretaría de Deportes y Recreación mediante el uso de modelos propios de la disciplina, aplicando métodos que permitan mejorar la gestión logística.

Objetivos Específicos

Configurar la red de cadena de Suministro para la empresa Secretaría de Recreación y Deportes, analizando a nivel general los procesos y subprocesos logísticos, y aplicando los procesos estratégicos según el Global Supply Chain Forum (GSCF).

Proponer estrategias para la red logística de la empresa Secretaría de Deportes y Recreación aplicando procesos según APICS-SCORE.

Plantear un modelo de gestión de inventarios, proponiendo a nivel general en esta área una metodología útil de desarrollo logístico y analizar la posición de Colombia en términos de logística según informe del Banco Mundial

Analizar el modo de transporte utilizado por la empresa e implementar un modelo Layout para la gestión del almacén, proponiendo estrategias de aprovisionamiento a nivel general en la empresa, e identificar las Megatendencias en Supply Chain Management y Logística.

Configuración De La Red De Suministro Para La Empresa secretaría De Deporte Y Recreación

En el siguiente trabajo permitirá identificar la importancia de la cadena de suministro, mostrando de manera amplia y suficiente los actores que intervienen en los procesos productivos de la empresa, mostrando un panorama amplio, donde el buen manejo de esta permitirá desarrollar ventajas diferenciales sobre la competencia.

Por tal motivo se toma una empresa real, donde se busca identificar su estructura, y así crear un panorama más amplio, donde se incluyen todos los proveedores, clientes, que están ligados para la operación de la empresa.

Se identificarán de forma clara los miembros de red a la cual pertenece la empresa, elaborando su red estructural por medio de un diagrama, donde se explicará de forma adecuada sus diferentes dimensiones estructurales, acompañados de los tipos de vínculos de procesos los cuales se desarrollan en la operación de la empresa en estudio.

Presentación De La Empresa

La Secretaría de Deporte y Recreación de Pereira es una empresa que se dedica a planear, programar, hacer seguimiento y control a las actividades deportivas, recreativas así como el aprovechamiento y el uso del tiempo libre y la educación física, conforme a las necesidades destacadas: fomentar la práctica del deporte y su difusión, coordinar el desarrollo de programas y proyectos con los organismos deportivos y también tiene a su cargo la administración, mantenimiento, construcción y adecuación de los escenarios, a cargo del municipio. Así mismo apoyar el deporte escolar y popular.

Conceptualización Y Contextualización

Fomentar la creación de espacios que faciliten la práctica del deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, como hábito de salud y mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar social.

Difundir el conocimiento y la enseñanza del deporte y la recreación.

Garantizar que la elaboración de los proyectos y programas propios del instituto se realicen de acuerdo con las necesidades de la comunidad.

Buscar que la práctica del deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, asirán de estrategia de paz y convivencia para el municipio.

Coadyuvar en la realización de las actividades de las organizaciones deportivas, recreativas de manera que se garantice un proceso de integración en la realización de los planes y programas de la Secretaría.

Fomentar y llevar a cabo campañas de difusión de sus planes y programas. Colaborar en la recuperación del espacio público para el deporte y la recreación.

Análisis de la configuración de la red de suministro de la empresa secretaria de

Deporte y Recreación

La cadena de suministro, mostrando de manera amplia y suficiente los actores que intervienen en los procesos productivos de la empresa, mostrando un panorama amplio, donde el buen manejo de esta permitirá desarrollar ventajas diferenciales sobre la competencia.

Miembros de la red a la cual pertenece la empresa secretaria de Deporte y

Recreación

Proveedores

Proveedores de primer nivel: Alcaldía de Pereira.

Proveedores de segundo nivel: En segundo nivel encontramos las empresas que proveen los servicios de limpieza, Seguridad, implementos de deporte, químicos, maquinaria y equipos, mantenimiento en general de los escenarios deportivos, tales como Casa limpia, Estatal de Seguridad, OTO, Golti, Néstor Bravo, Casa Químicos, ferretería los tubos.

Proveedores de tercer nivel:

Empresa que provee Pólizas de seguros (SURA) para eventos nacionales, y mantenimiento cuando hay falla de motores para piscina, (Hidrovinisa).

Clientes

Clientes de primer nivel:

En este primer nivel encontramos organizaciones que se encargan de la ejecución de programas deportivos y recreativos como, Ligas, Clubes deportivos, programas de la secretaría, y comunidades.

Clientes de segundo nivel:

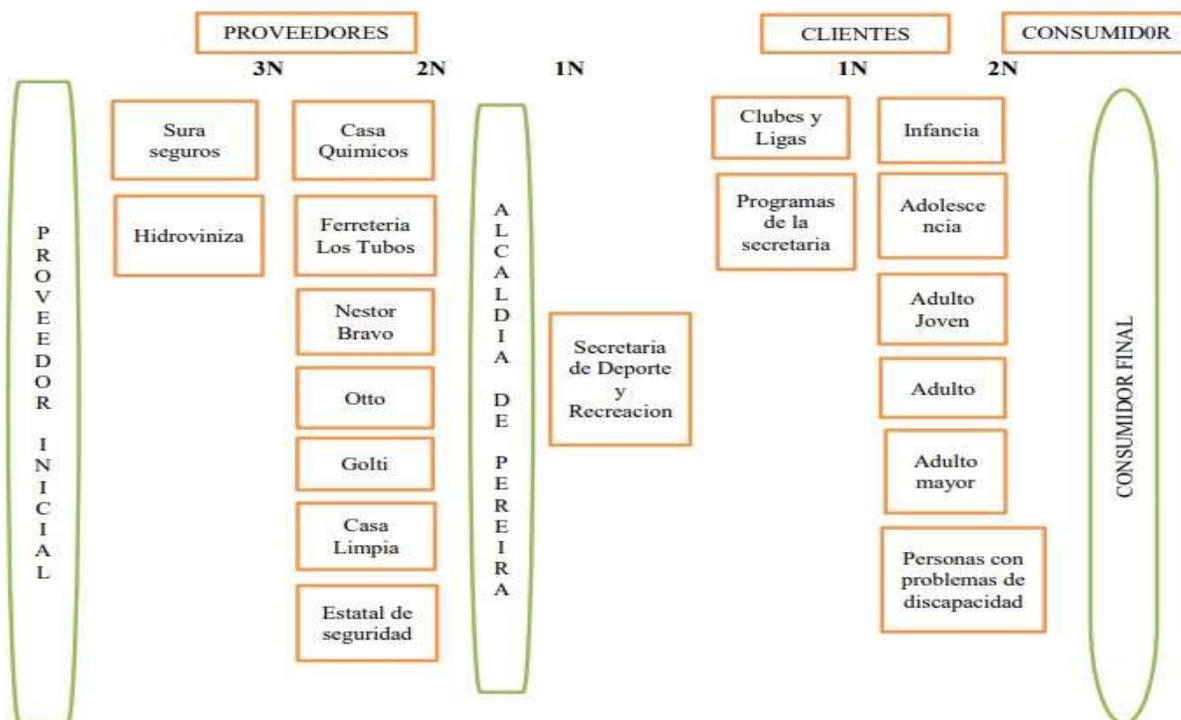
En el tercer nivel encontramos el consumidor final los cuales son usuarios de primera Infancia (0-6 años), infancia (7-12 años), adolescencia (13-17 años), juventud (18-26 años), adulto Joven (27-45 años), Adulto (46-64 años), adulto mayor (65 años y más), personas con problemas de discapacitadas.

Red Estructural de una empresa a la cual pertenece de la empresa Secretaría de Deporte y Recreación

La red estructural como podemos apreciar, consta de 3 niveles de proveedores y dos niveles de clientes, especificados debidamente, lo cual termina con el consumidor final que son suministrados por clientes que atiende la secretaría de recreación y deporte.

Figura 1. Red de suministros a la cual pertenece la empresa Secretaría de Deporte y

Recreación



Nota: Elaboración propia del diagrama de la Red estructura vertical de la empresa, con base a la información suministrada por la secretaría de Deporte y Recreación de Pereira.

Dimensiones estructurales de la red de valor de la empresa Secretaría de Deporte y

Recreación

Estructura horizontal:

La Secretaría de Deporte y Recreación cuenta con dimensiones estructurales de la red de valor, como inicialista tenemos la estructura horizontal, la cual se refiere a la cantidad de niveles que componen el Supply Chain, siendo en este caso corta con pocos niveles, iniciando el nivel 1 con Proveedores iniciales los cuales son dependencias de la administración municipal que recaudan impuestos o tributos, y 3 niveles más de proveedores en los que se encuentran servicios de mantenimiento y aseo general, seguridad, dotaciones, entre otros; avanzando al nivel de la

Secretaría de Deporte y Recreación el cual es el 4, seguido de los niveles de clientes que son 3 hasta llegar al consumidor final, para un total de 8 niveles.

Estructura vertical:

La estructura vertical hace referencia u orienta a una compañía a tener la información del número de proveedores o clientes que hay o se encuentra en cada uno de los niveles o etapas. La Secretaría de Deporte y Recreación cuenta con un principal proveedor el cual se encarga de suplir los recursos necesarios en nivel 1 para lograr hacer sus actividades, siendo el primer nivel el recurso económico para así contratar a proveedores de nivel 2 y nivel 3. En el nivel 2 hay 8 proveedores y en el nivel 3 dos proveedores. En clientes tenemos en el nivel 1 los clubes y ligas y programas de la secretaría, y en el nivel 2 hay 6 tipos de clientes el cual desglosa una comunidad en general de personas como los son la comunidad infantil, adolescentes, adulto joven, adulto, adulto mayor y personas con problemas de discapacidad.

Posición horizontal de la compañía:

Esta dimensión estructural la secretaría de Deporte y Recreación está ubicada en la cadena de suministro cerca de la fuente de abastecimiento principal, la cual es la Alcaldía de Pereira, como se puede mostrar en la siguiente imagen, situada en un punto estratégico.

Figura 2. *Ubicación de la Secretaría de Deporte y Recreación de Pereira*



Nota: La figura corresponde al detalle de la ubicación de la Secretaría de Deporte y Recreación de Pereira de Google Maps.

Tipos de Vínculos de procesos en la empresa Secretaría de Deporte y Recreación

Administrado:

En nuestro caso la secretaría de Recreación y Deportes de Pereira está vinculada activamente con la Alcaldía de Pereira que es nuestro proveedor de Nivel 1 y Juntas de Acción Comunal, Ligas, Comités, Clubes deportivos, Universidades, colegios, asociaciones deportivas y programas de inclusión social que son los clientes de Nivel 1.

Se toma como ejemplo la Caminata 5k, evento donde más de 200 municipios del país participan y consiste en realizar una caminata de 5 kilómetros por un circuito cerrado a través de la ciudad; de la mano con la Alcaldía de Pereira, la Secretaría de Deporte planea, programar, hacen seguimiento y control a la actividad deportiva, de la misma manera con los líderes de las ligas, comités, clubes, universidad, colegios y diferentes programas, están garantizando, fomentando e integrando el desarrollo de la actividad deportiva.

Monitoreado:

Para este tipo de vínculos la Supply Chain identifica procesos que deben ser monitoreados, no son tan críticos, pero es de gran importancia que la organización revise que estén bien integrados y controlados, por ellos se auditan y monitorean. En la Caminata 5k la secretaría de Deporte debe revisar la logística del evento se cumpla, tales como los equipos, stands, seguridad y salud, personal encargado y entrenadores estén realizando sus labores correspondientes.

No monitoreado:

Son aquellos procesos en los que la organización no está involucrada, y tampoco son críticos para que se deban dedicar recursos para realizarles seguimientos, es decir se confía por completo que estas empresas participantes realizan su labor correctamente.

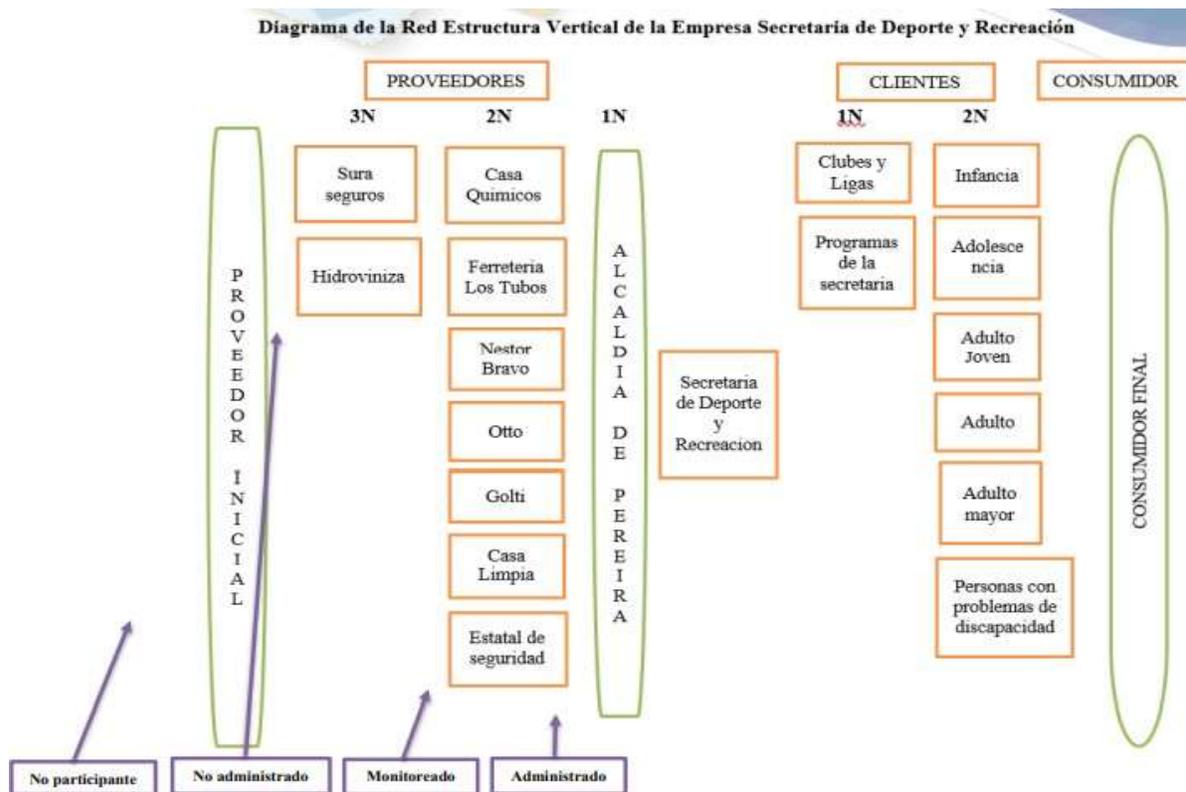
En la Caminata 5k se toma como ejemplo los equipos de sonido, tarimas, refrigerios, insumos y personal capacitado para cada labor.

No participante:

Los vínculos de procesos de negocio no participante son los procesos que no se monitorean, estos pueden ser los proveedores de los proveedores que hacen parte de otra Supply Chain; estos no se consideran como vínculos de la Supply Chain de la organización, pero estos en ocasiones influyen y afectan la eficiencia de la organización,

En nuestro caso lo podemos asociar a la procedencia de los alimentos, insumos, equipos y personal que esté capacitados ante diferentes eventos; aquí la Secretaría de Deporte no participa ya que se da la total confianza de los proveedores que estén realizando una elección correcta de todos los insumos y necesidades que requiera el evento para cumplir con el contrato acordado, pero aun así aquí es donde la teoría recomienda que debería ser incorporados de la Supply Chain ya que estos requerimientos pueden afectar en gran manera el desarrollo del evento.

Figura 3. Tipos de vínculos y procesos señalizados en el diagrama de red



Nota: Elaboración propia de la señalización de los tipos de vínculos y procesos en el diagrama de red con la información obtenidos de la empresa secretaría de Deporte y Recreación de Pereira.

Procesos según enfoque del Global Supply Chain Forum (GSCF)

En el presente trabajo se expone la configuración de red de cadena de suministro en la empresa secretaría de Recreación y Deportes haciendo uso del enfoque GSCF que está compuesto por 8 procesos claves los cuales son Administración de las Relaciones con el Cliente, Administración del Servicio al Cliente, Administración de la Demanda, Ordenes Perfectas, Administración de Flujo de Manufactura, Compras, Desarrollo y Comercialización de Productos y Retornos. Este enfoque describe su modelo de relaciones claves entre las funciones internas de la organización, y entes externos como proveedores y clientes.

Se realiza para identificar oportunidades de incrementar el rendimiento del negocio y alineación de objetivos, teniendo en cuenta que cada proceso contiene unos subprocesos que buscan reducir el costo aplicando la modernización con las nuevas tecnologías que nos proporcionan algunas compañías.

Conceptualización y contextualización

La secretaría de Recreación y Deporte desde el año 2015, viene implementando procesos que contribuyan a administrar las relaciones con los clientes, incluyendo el servicio al cliente, y como a su vez maneja la demanda del mercado, implementando procesos de órdenes por medio de software especializado, diseñado a partir de las necesidades de la empresa, tomando todos los implicados en la cadena de suministro como son los proveedores y como se mueve en el desarrollo y comercialización de nuevos productos, a su vez con la administración del retorno.

Identificación y aplicación de los 8 procesos estratégicos en la empresa secretaría de Deporte y Recreación

Dentro del primer proceso estratégico de la secretaría de Recreación y deporte se puede determinar que se tiene identificados y predeterminados los clientes por medio de bases, las cuales tienen unos parámetros específicos y esto está contenido en una plataforma llamada DIOGENES, esta plataforma virtual contiene los Clubes, ligas y programas de la secretaría, y contiene un historial de uso de los escenarios deportivos administrados.

También se encuentran sub segmentados por disciplinas mediante la anterior plataforma mencionada, donde se puede visualizar a diario cuántas personas asisten a los escenarios deportivos por disciplinas.

Como sugerencia a este proceso podemos generar un responsable de área para que con la información que contiene la plataforma DIOGENES, generar un informe de seguimiento y control, el cual contenga, los usos y requerimientos de los escenarios deportivos por cliente, que procesos están pendientes; es este mismo informe puede tener un espacio donde muestre claramente el registro de servicios prestados por clientes, para así mostrar el seguimiento estadístico de cada uno.

Se debería diseñar un sistema de medición para las relaciones de los clientes, desde el área de servicio al cliente, donde contenga parámetros como el índice de satisfacción del cliente (CSAT), tasa de abandono, Net Promoter Score (NPS).

Con la persona responsable de los procesos en la secretaría de recreación y deporte, debería crear nuevos procesos, más eficientes, que contengan participación de los clientes principales, debidamente segmentados y evaluados, para la construcción de proceso que faciliten el flujo de toda la cadena de suministro, para la prestación de los servicios de recreación y deporte por medio de los escenarios deportivos administrados

Administración de Servicio al Cliente:

En cuanto servicio al cliente se cuenta con la plataforma SAIA, esta permite la recepción de órdenes que contienen, derechos de petición, PQRS, y por medio de esta plataforma se da respuesta en los tiempos estipulados legalmente, generando como resultado final oficios que pueden contener información de préstamos de escenarios deportivos

Esta plataforma SAIA, es la encargada de brindar la respuesta a los diferentes administradores de los escenarios deportivos, para que informen de manera oportuna a los clientes, esta herramienta está diseñada y parametrizada con los permisos de ley que son exigidos para realizar cualquier tipo de actividad en los diferentes escenarios deportivos como: visto bueno de gobierno, visto bueno de diger, visto bueno de secretaría de salud, acompañamiento de la policía, ambulancia, plan de emergencia, póliza de responsabilidad civil contractual.

Los clientes son los encargados de contratación del personal de aseo y para cualquier tema relacionado con logística. Como sugerencia se puede realizar una actualización a los entregables de los procesos relacionados con servicio al cliente, debido que, aunque cumplen la norma, como evaluación y entrega de escenarios, cumplimiento de requerimientos, no se presenta de manera clara, preguntas que permitan opciones de mejora significativas a los diferentes procesos que se debe realizar para el préstamo del escenario y posterior entrega.

A pesar de tener la información en bases de datos y debidamente sistematizada, no cuenta con un sistema métrico que evalúe a su cabalidad todos los procesos relacionados con el servicio al cliente, para obtener una calificación y resultado más acertado, debido que se miden algunos procesos y estos son mostrados de manera general.

Como otra opción de mejora, se encuentra que no se aprovecha la tecnología al servicio del cliente, ya que no cuentan con canales de atención por medio de redes sociales, como WhatsApp, Instagram, entre otros, esto podría reducir tiempos de espera, y a su vez generaría

Administración de la Demanda:

En el desarrollo de la administración de la demanda es requerido igualar las necesidades entre el cliente y la capacidad de suministro de la organización, para ello es de suma importancia pronosticar la demanda y este pronóstico se debe alinear con la capacidad de la organización, compras y distribución, esto da la responsabilidad de coordinar todas las áreas de la empresa para tener el conocimiento de si la empresa tiene la capacidad de cumplir las necesidades que el cliente exige, cumplir el ritmo de los pedidos, tener control de la demanda y recursos para responder a las solicitudes; la administración de la demanda se podría resumir en pronosticar y sincronizar los recursos necesarios para cada solicitud del cliente.

Para la secretaría de Deportes y Recreación de Pereira empieza con el desarrollo de los pronósticos en base a los contratos de eventos de años anteriores que se realizan con la Alcaldía, que es el Cliente Nivel 1 de la organización, con estos históricos se proyectan los recursos y necesidades para cumplir los objetivos de la demanda. Con la Alcaldía se tiene ya previsto los eventos importantes los cuales se van agendando y planeando desde el inicio del año, como lo son juegos Intercolegiados, juegos comunitarios, vías activas, inclusión social, nuevas tendencias en actividades físicas, recreaciones en escuelas y los diferentes eventos transversales que se desarrollaran en la ciudad, con ayuda de la plataforma DIOGENES donde se verifica y agenda la usabilidad del escenario deportivo solicitado por el peticionario.

A partir de este pronóstico el flujo de información se planean y se comunican al equipo de trabajo el cual planifica con la disposición del personal propio y con los diferentes proveedores de servicios de nivel 2 y 3 las necesidades específicas a cumplir; armonizando el pronóstico de la demanda con las capacidades de producción, aprovisionamiento y distribución

de la organización.

La Secretaría de Deporte y Recreación de Pereira solo cuenta con un plan de contingencia en caso de capacidad de cada escenario deportivo en temas de usuarios y usabilidad, pero en casos de que cualquier eventos interno o externo perturbe la cadena de suministro, la solución es buscar un proveedor externo el cual pueda cumplir con las necesidades, pero esto genera un sobre costo y posibles errores durante la cadena de suministro ya que viene siendo un nuevo integrante con el cual no están familiarizados en trabajar y por este motivo aumentan las posibilidades de tener inconformidades en el cliente final.

La organización tiene un equipo el cual mide y monitorea los servicios y suministros prestados por los proveedores de nivel 2 y 3; el equipo asegura que los servicios o suministros estén dispuestos antes de cada evento y cumplan con el contrato acordado entre partes para no romper el eslabón de la cadena de suministro, cada área de la organización tiene diversos alcances que se deben de cumplir al 100% los cuales son medidos establecidamente y expuestos en la rendición de cuentas que realiza el secretario de deportes de manera anual y publica, por medio de indicadores se evidencian esos alcances, la comunicación y monitoreo reduce la incertidumbre y variedad en el proceso, ayuda en un planeamiento constante que permite minimizar las sorpresas.

Gestión de la Orden:

La gestión de la orden es clave para una cadena de suministro efectiva, porque de este proceso dependerá la satisfacción del cliente final, ya que las órdenes perfectas exigen incorporan los planes de manufactura, logística y marketing, donde las dos partes que son el proveedor y cliente establecen las condiciones y ponen a disposición los productos y servicios acordados. Los servicios o productos solicitados son las entradas las cuales se entran a evaluar en

la capacidad de la organización, tiempo y necesidades exigidas por el cliente, estos servicios pactados son comunicados a las áreas que evalúan, determina el diseño de la operación y los procesos estratégicos necesarios para satisfacer las expectativas del cliente.

El proceso operacional en la Secretaría de Deporte y Recreación de Pereira inicia cuando llega la respectiva orden o derecho de petición para el préstamo de los escenarios deportivos, al verificar la disponibilidad y usabilidad se realiza la respuesta de dicha orden, notificando debidamente dicha respuesta al peticionario a través del correo institucional, luego se comunica con el peticionario de manera telefónica para organizar todas necesidad y pactos entre partes del tema logístico, se especifica que el encargado del evento se encargará de contratar personal de aseo y logístico para llevar a cabo su evento.

Finalmente se realizan estrategias de marketing digital mediante las redes sociales de la secretaría de deportes de Pereira para fomentar el deporte de Pereira como una potencia con el fin de aumentar la asistencia y usabilidad de los escenarios deportivos de la ciudad para todo tipo de edades, personas y gustos del deporte.

Administración de flujo de manufactura:

En la secretaría de deporte y recreación de Pereira se maneja el proceso de manufactura de la siguiente manera:

Se tiene claridad en la prestación del servicio que es deportivo y recreativo, ofreciendo diversos tipos de actividades deportivas a diversas comunidades como lo son los programas de la secretaría los cuales son netamente gratuitos y se ofrecen a población vulnerable y de estratos bajo y medio, también se ofrecen los servicios de prestación de los escenarios deportivos para realizar dichos entrenamientos tanto a programas de la secretaría, como los clubes y ligas los cuales están segmentados debidamente por disciplinas deportivas.

Los espacios que se asignan a cada club, liga o programa de la secretaría son debidamente asignados por cada administrador de los escenarios deportivos dependiendo de la disponibilidad que haya, de acuerdo a cada planimetría que se maneja en cada uno de los escenarios deportivos, estos espacios son previamente solicitados por el peticionario con radicación en la plataforma SAIA y estas peticiones son debidamente respuestas de acuerdo a lo anteriormente mencionado quedando legalmente el club, liga o programa de la secretaría con un espacio asignado de acuerdo a los días y horarios solicitados, y estos son previamente planillados e incluidos en la planimetría de cada escenario deportivo teniendo estos vigencia de un año, los cuales deben de ser previamente renovados cada año según la fecha.

Los espacios para la realización de eventos masivos se solicitan previamente con quince días de anticipación con su respectivo radicado, para que dicho peticionario pueda tener el tiempo suficiente para solicitar cada uno de los requisitos mínimos legales para que pueda llevar a cabo su evento.

Se manejan controles de políticas para la usabilidad de cada uno de los escenarios deportivos, en donde se sanciona debidamente cualquier violación de las normas o políticas ya establecidas.

Cada escenario deportivo cuenta con su debido plan de contingencia y emergencia para cualquier situación de riesgo y su debido reglamento interno del escenario deportivo en donde se establecen las normas, políticas y reglamentos de cada escenario.

La secretaría realiza marketing digital en el cual promueve el deporte por medio de la publicación de las actividades deportivas realizadas para incentivar a las personas a realizar deporte y actividad física por medio de las redes sociales de la secretaría como instagram y Facebook

Se sugiere ampliar más las estrategias de marketing digital en donde se puede implementar rutas que puedan dirigir al cliente directamente a las paginas en donde se pueda evidenciar cada servicio ofrecido y las debidas rutas para solicitar el servicio de su interés y así reducir el proceso que debe de hacer el cliente para poder obtener el servicio que necesita.

También se sugiere tener plan b en el caso de que la infraestructura de los escenarios deportivos no tenga disponibilidad de usabilidad como lotes para adecuación de nuevos espacios deportivos y así poder ampliar los servicios prestados.

Administración de relaciones con el proveedor:

La secretaría de deporte y recreación maneja los proveedores por medio de concursos en los cuales diversas empresas que proveen servicios como el servicio de aseo y vigilancia, así como las empresas que proveen la implementación deportiva y la empresa que provee los materiales de construcción para el respectivo mantenimiento, adecuación y mejoramiento de cada uno de los escenarios deportivos licitan para obtener los diversos contratos.

Como sugerencia se puede realizar procesos de selección de dichos proveedores de acuerdo a las necesidades que tenga la secretaría de deportes obteniendo precios favorables y materiales de buena calidad, así como los servicios prestados por terceros.

También se sugiere tener una relación más estrecha con cada proveedor para que se puedan realizar convenios en donde las dos partes puedan obtener crecimiento, resultados, como lo son las donaciones que realizan entes privados ejemplo realizar donación de uniformes deportivos en donde la persona posea una marca y se haga más visible y la secretaría pueda ayudar por medio de estos donativos a población vulnerable y de escasos recursos.

Desarrollo y comercialización de Productos

Figura 4. Figura SEQ Figura * ARABIC 4. Proceso estratégico

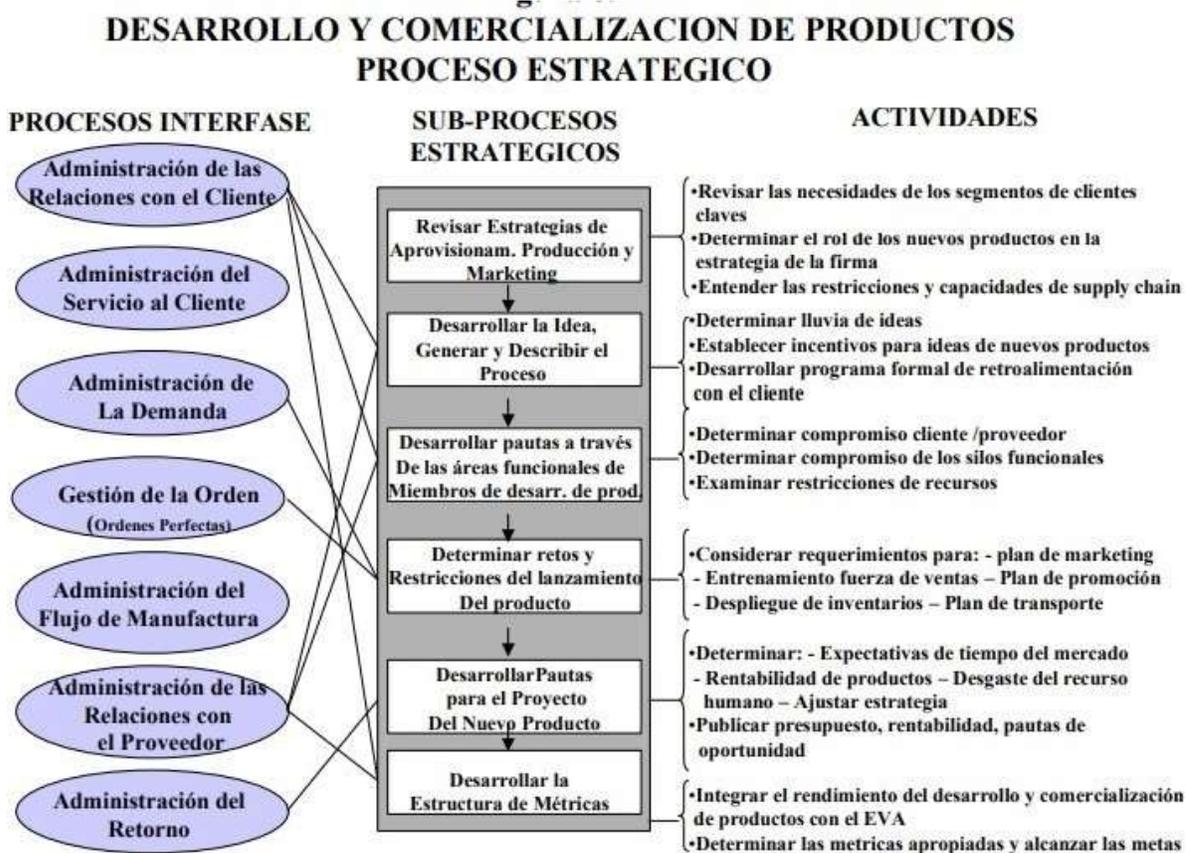


Figura 8.1. Pinzón, B. (2005). Los Procesos en Supply Chain Management.

Conocimiento Útil II. <http://hdl.handle.net/10596/5653>

El desarrollo de productos y servicios para la secretaría de Recreación y Deportes ha sido su misión desde su creación, es por ello, por lo que, a través de distintos espacios deportivos y recreativos se desea aportar a la educación física y aprovechamiento del tiempo libre de las personas.

En este punto se busca implementar un nuevo servicio en el cual los clientes disfruten de una experiencia lúdica en un espacio de sano esparcimiento, ya que se trata de generar caminatas por senderos con nivel de dificultad fácil, moderado y difícil dependiendo del estado de salud que tenga cada persona, en cuanto a la segmentación de usuarios de la secretaría puede ser practicado por personas segmentadas en Infancia de (7 a 12 años), hasta los Adultos de (46-64

años).

Tabla 1. Procesos Estratégicos. Véase en Anexo B.

Figura 5. Figura SEQ Figura * ARABIC 5. proceso Operacional



Figura 8.2. Pinzón, B. (2005). Los Procesos en Supply Chain Management.

Conocimiento Útil II. <http://hdl.handle.net/10596/5653>

Tabla 2. Sub – Procesos Operativos Se encuentra en Anexo A

Administración del Retorno (Return Management)

La administración del retorno efectiva es una parte crítica de la Supply Chain

Management, muchas empresas tienden a ser descuidados con los procesos de retorno o logística reversa o inversa, ya que la administración cree que no es importante, hay que tener en cuenta

que usar el proceso de la administración del retorno da a las empresas una ventaja competitiva muy sustentable. Tener una eficiente y eficaz administración de los procesos de retorno permite a las empresas según su denominación o área de trabajo ayudará identificar ciertas oportunidades de mejoramiento en cuanto a la productividad y así lograr expandirse en el mercado o sus clientes.

Su Proceso Estratégico: como actividad principal se hace la supervisión de las normas legales medioambientales por parte del equipo o miembros encargados, los cuales tienen conocimientos y son profesionales en el área, aplicando así las leyes al uso de productos y productos planteados, en esta fase también es necesario tener conocimiento de las reglas que se asocian con compañías reconocidas y las normas de embalaje. Los equipos de supervisión planean y desarrollan planes estratégicos para evitar los retornos, compuertas de seguridad y parámetros de disposición., al evitar los retornos se vuelve ganancia para las empresas, ya que se logra fabricar y vender un producto lo que es bueno para que la empresa tenga ingresos es por eso por lo que se debe evitar los retornos y no tener pérdidas en los procesos que conllevan a tener un producto terminado el cual pasó por varias facetas de transformación y de inversión. Al implementar la calidad y dar instrucciones claras a los consumidores sobre la manera en que deben manejar el producto y así evitar que se haga una logística reversa o inversa. Compuertas de seguridad hace referencia a la descripción y detección de defectos y mercancías de un retorno no garantizado al implementar la logística reversa. Las opciones representativas de disposición incluyen retorno al proveedor, restauración o remanufactura, reciclado, y disposición en tierra.

Su Procesos Operacional: Intenta tener una buena administración del retorno del día a día, este proceso inicia cuando se anuncia por el cliente que se requiere un retorno, este ítem puede ser retornado por el consumidor final, el minorista o el distribuidor retorna ítems que no

fueron vendidos. En la mayoría de los casos de retornos, logística reversa o inversa, estos se reciben a través del equipo encargado de la administración de servicio al cliente.

En la empresa secretaría de Recreación y Deportes se debe establecer parámetros de logística inversa para la prestación de sus servicios los cuales son intangibles, por lo cual por medio de PQR se puede gestionar y aplicar este proceso de devolución con clientes insatisfechos, esto con el fin de lograr implementar mejoras en las prestaciones de servicios. También se debe tener en cuenta que la secretaría de Recreación y Deportes también tiene a su disposición establecimientos públicos en los que se prestan sus servicios deportivos y además también sirven para que se puedan realizar allí otras actividades fuera de sus servicios prestados, en este caso alquiler de las instalaciones para otras actividades, al hacer esto se debe tener en cuenta el estado en el que se entregan las instalaciones para así evitar devoluciones por parte de los clientes. Uno de los puntos clave también es tener una buena supervisión en los utensilios que se compran para ejecutar las actividades deportivas, ya sea el estado en que entrega el proveedor y el estado en el que se presta al cliente o consumidor, esto con el fin de evitar averías y retornos.

Procesos según enfoque de APICS-SCOR

El modelo SCOR describe las actividades comerciales y operacionales que la cadena de suministro requiere para satisfacer la demanda. Este modelo está organizado en seis procesos principales que son Planificar, Aprovisionar, Hacer, entregar, Devolver y Habilitar; con estos componentes fundamentales el modelo SCOR logra especificar toda la cadena de suministro así sean simples o complejas, gracias a un conjunto de interacciones con el cliente, transacciones materiales e interacciones del mercado que la metodología explica.

En base a esto la siguiente actividad se desarrollará con el objetivo de aplicarla a la organización que se viene evaluando durante el curso, donde se desglosa cada proceso y se comparará con las operaciones de la Secretaría de Deporte y Recreación, así se podrá valorar, concluir y proponer mejoras para la organización en cada uno de los componentes que el modelo SCOR recomienda para tener una cadena de suministros exitosa.

Conceptualización y contextualización

Esta mirada nos permite dar un vistazo a la empresa desde un enfoque transaccional, por medio de un modelo organizado, desde seis procesos de gestión, como lo es: planificar, obtener, fabricar, entregar, devolver y habilitar, estas fases están inmersas en la satisfacción de la demanda de un cliente.

Identificación e implementación de los 6 procesos según APICS - SCOR *Empresa secretaria de Deporte y Recreación de Pereira*

Planificación: Se reconoció a nivel departamental en materia deportiva el cumplimiento al plan de desarrollo, destacando también la gestión y compromiso de los deportistas Pereiranos.

En el control político, el secretario de deportes resaltó varios programas como lo es el deporte formativo, los juegos intercolegiados, eventos deportivos, fortalecimiento del área de recreación y la planificación de los juegos nacionales 2023.

En el 2021 se impactó a 1200 niños, niñas y adolescentes a través de a través de 46 polos de desarrollo, se trabajó en la promoción de 5 escuelas de formación de acuerdo con los avances del plan de desarrollo beneficiando a más de 110 menores de edad. (Goberación de Risaralda, 2022)

En cuanto a los escenarios deportivos se ratificó que Pereira tiene los estudios y diseños del coliseo mayor, el complejo de tenis de campo y el campo de tiro con arco, de la mano de la secretaría de infraestructura, ya está aprobado el presupuesto para dicha obra

Se realizó la contratación de 23 entrenadores para garantizar la preparación de los deportistas para los nacionales 2023, esto se hizo con regalías. (Goberación de Risaralda, 2022)

Se planificó y realizó proyecto llamado observatorio DRAF con el cual logramos consolidar una cultura de gestión del conocimiento en la organización, permitiendo realizar mediciones a los servicios prestados a la comunidad. El observatorio DRAF cuenta con un equipo de profesionales en diferentes campos como lo son las ciencias del deporte y la recreación, las ciencias sociales, ingeniería de sistemas, ciencias económicas y administrativas, orientados a generar herramientas que permitan la sistematización y análisis de la información. (Gestión de la Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura fue destacada en el control político de la Asamblea de Risaralda. Retrieved diciembre 02 de noviembre, 2022, from

Link correspondiente al Fortalecimiento SEMDER Secretaría de Recreación y Deportes.

<https://www.risaralda.gov.co/publicaciones/157002/gestion-de-la-secretaria-de-deporte-recreacion-y-cultura-fue-destacada-en-el-control-politico-de-la-asamblea-de-risaralda/>

Nota. La imagen corresponde al observatorio del DRAF en donde se miden los indicadores de los Objetivos específicos para los Deportes en la Secretaría de Recreación y Deportes. Tomado de la Secretaría de Deporte y Recreación de Pereira, Año (2020). ;

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1RAZspMgg2OUaavxsqmWQ8S8MyIhZYIY-/edit#gid=1882367196>

Adquisición: En el aprovisionamiento se entrará en detalle de la infraestructura de adquisición de los recursos materiales, servicios, inventario, gestión de proveedores e inventarios de la Secretaría de Deporte y Recreación. Es importante recordar que los proveedores de la organización son los servicios de limpieza, seguridad y seguros, implementos de deporte, químicos, maquinaria y equipos, mantenimiento en general de los escenarios deportivos, tales como Casa limpia, Estatal de Seguridad, OTO, Golti, Nestor Bravo, Casa Químicos, Ferretería los tubos.

sS1 Source Stocked

sS1.1 Schedule product deliveries, sS1.2 Received product, sS1.3 Verify product sS1.4 Transfer product, sS1.5 Authorize supplier payment.

En la Secretaría de Deporte y Recreación siempre se está evaluando, planificando la demanda de acuerdo con las necesidades y deseos del cliente para cumplir las órdenes a la perfección, por ello se tienen rutas determinadas para administrar inventarios, capacidad de los mismos, cantidades de stock y planes de contingencia para abastecer los requerimientos del cliente.

sS2 Source Make To Order Product

sS2.1 Schedule product deliveries, sS2.2 Receive product, sS2.3 verify product, sS2.4 transfer product, sS2.5 Authorize supplier payment.

De acuerdo a la administración y tratamiento de las órdenes al ser verificadas y confirmadas al petionario, el equipo de trabajo empieza a planificar todos los recursos necesarios para dicho evento, información que es cruzada con el inventario que se tiene en stock y con la disponibilidad de recurso humano de acuerdo a las necesidades del evento, la red de operación evalúa y gestiona todo lo necesario con los proveedores, sincronizando las compras y abastecimiento de la organización, donde cada uno de los pasos exigidos por el SCOR en el sS2 se cumplen al programar las entregas, recibirlas, verificarlas que cumplan con lo exigido y finalmente autorizar el pago.

sS3 Source Engineer To Order Product

sS3.1 identify sources of supply, sS3.2 select final supplier and negotiate, sS3.3 Schedule deliveries, sS3.4 Receive product, sS3.5 Verify product, sS3.6 Transfer product, sS3.7 Authorize supplier payment.

La organización constantemente interactúa con sus proveedores y hay un grupo de trabajo que revisa, evalúa oportunidades de mejora y miden los rendimientos y generan beneficios en costos y mejores productos para los clientes finales; los proveedores estas categorizados y existen unas métricas y parámetros para evaluarlos, como en las etapas anteriores se continúa cumpliendo programar las entregas, recibirlas, verificarlas que cumplan con lo exigido y finalmente autorizar el pago.

Fabricación: La fabricación es un proceso de transformación y elaboración de un producto usando como principal materia prima. Desde esta función se planea y se lleva a cabo la

parte de la producción, el control de calidad, el envasado y la planificación de la demanda de los productos que están listos para ser despachados directo al mercado.

La secretaría de recreación y deportes es una empresa prestadora de servicios, la cual se encarga de prestar diferentes actividades recreativas a diferentes poblaciones según la edad y género, en este caso hay una planeación y elaboración de las diferentes actividades a realizar en su cronograma, el cual ya está establecido para el año, lo que quiere decir que la fabricación de sus servicios empieza en cada actividad que ya está planeada e idealizada, la cual se ejecuta y elabora en los tiempo establecidos por la secretaría de recreación y deporte.

sM1: Hacer Inventario

sM1.1: Calendario de Producción Actividades, sM1.2: Material de emisión, sM1.3: Producir y probar, sM1.4: Empaquetado, sM1.5: Producto de la etapa, sM1.6: Liberar producto a Entregar, sM1.7: Depósito de basura.

sM2: Hacer el pedido

sM2.1: Calendario de producción de actividades, sM2.2: Problema de origen/producto en proceso, sM2.3: Producir y probar, sM2.4: Empaquetado, sM2.5: Escenario Producto terminado, sM2.6: Lanzamiento terminado Producto a entregar, sM2.7: Depósito de basura.

sM3: Ingeniero a pedido

SM3.1: Finalizar la producción de Ingeniería, SM3.2: Calendario de producción de actividades, SM3.3: Problema de origen/producto en proceso, SM3.4: Producir y probar, SM3.5: Empaquetado, SM3.6: Escenario de producto terminado, SM3.7: Producto de lanzamiento para entregar, SM3.8: Depósito de basura.

Distribución: El proceso de distribución es el encargado de gestionar los pedidos, almacenamiento y transporte de la empresa, para la Secretaría de Recreación y Deportes se

describen las actividades relacionadas con la prestación del servicio y cumplimiento de los eventos registrados en el cronograma de actividades. Para este caso se tomarán 5 subprocesos para evaluar el cumplimiento de los requerimientos del modelo SCOR. Tales como la gestión de salida DRAEF, Infraestructura de despacho, Ubicación de escenarios, gestión de transporte, y alianzas de distribución.

Tabla 3. Distribución Secretaría De Recreación y deporte. Véase en Anexo C.

El primer subproceso evaluado es el de gestión de salida Draef, el cual obtuvo un resultado de 3 sobre 3 puntos, equivalente al 100% de cumplimiento. Se puede concluir que la gestión de salida en el DRAEF es la adecuada.

El segundo subproceso es el de Infraestructura de despacho, resultado un puntaje de 2 sobre 3 puntos, equivalente al 80% de cumplimiento de los requisitos. Se puede implementar un proceso de despacho de implementos en el cual los proveedores de los mismos garanticen su entrega cuando haya alta demanda.

El tercer subproceso es el de Ubicación de los escenarios obteniendo 4 puntos de 4 posibles. En el cual se concluye que la ubicación de escenarios con la que cuenta la secretaría de recreación y deportes es la adecuada para la correcta prestación de sus servicios ya que tiene ubicaciones en los puntos claves de la ciudad según el servicio a prestar.

El cuarto subproceso es el de gestión de transporte, donde se obtuvo 2 de 3 puntos, equivalente al 80% de cumplimiento. Para este proceso se debe implementar un estudio de rutas en el cual se genere un mapeo hacia los clientes primarios para que se distribuyan todos los implementos dentro de los tiempos adecuados.

El quinto subproceso es el de Alianzas de Distribución, en el que se obtuvo 2 de 2 puntos, equivalente al 100% de cumplimiento de los requisitos. Se concluye que tienen la organización adecuada para la prestación de los servicios.

Procesos de Nivel 2 del Deliver:

-Deliver Stocked Product (Process ID: sD1) La gestión de pedidos y la entrega de servicios estándar que se reponen en función de los pedidos reales y anticipados (Pronóstico).

sD1.1 Procesar las solicitudes y cotizaciones, sD1.2 Recibir, registrar y procesar la orden, sD1.3 Reservar los servicios y determinar la fecha de ejecución, sD1.4 Consolidar las órdenes, sD1.5 Construir capacitaciones a brindar, sD1.6 Fijar las rutas de ejecución, sD1.7 Seleccionar transportadores y entrenadores para las diferentes actividades, sD1.8 Recibir el servicio, sD1.9 Seleccionar los escenarios, sD1.10 Empacar los implementos, sD1.11 Cargar el servicio y generar la documentación, sD1.12 Brindar el servicio, sD1.13 Recepción del servicio por el cliente, sD1.14 Desarrollar el servicio, sD1.15 Registrar Factura del servicio,

-Deliver Make-to-order Product (Process ID: sD2) La entrega de productos y servicios estándar o configurables que se obtienen (Fuente o Marca) para un pedido identificable del cliente.

sD2.1 Procesar las solicitudes y cotizaciones, sD2.2 Recibir, registrar y procesar la orden, sD2.3 Reservar los servicios y determinar la fecha de ejecución, sD2.4 Consolidar las órdenes, sD2.5 Construir capacitaciones a brindar, sD2.6 Fijar las rutas de ejecución, sD2.7 Seleccionar transportadores y entrenadores para las diferentes actividades, sD2.8 Recibir el servicio, sD2.9 Seleccionar los escenarios, sD2.10 Empacar los implementos, sD2.11 Cargar el servicio y generar la documentación, sD2.12 Brindar el servicio, sD2.13 Recepción del servicio por el cliente, sD2.14 Desarrollar el servicio, sD2.15 Registrar Factura del servicio,

Deliver Engineer-to-Order Product (Process ID: sD3) La entrega de productos y servicios especializados que han sido diseñados total o parcialmente en negociación y en base a los requisitos de un pedido del cliente y las especificaciones proporcionadas por el cliente.

sD3.1 Procesar las solicitudes y cotizaciones, sD3.2 Recibir, registrar y procesar la orden, sD3.3 Reservar los servicios y determinar la fecha de ejecución, sD3.4 Consolidar las órdenes, sD3.5 Construir capacitaciones a brindar, sD3.6 Fijar las rutas de ejecución, sD3.7 Seleccionar transportadores y entrenadores para las diferentes actividades, sD3.8 Recibir el servicio, sD3.9 Seleccionar los escenarios, sD3.10 Empacar los implementos, sD3.11 Cargar el servicio y generar la documentación, sD3.12 Brindar el servicio, sD3.13 Recepción del servicio por el cliente, sD3.14 Desarrollar el servicio, sD3.15 Registrar Factura del servicio. Fuente: (SCC Inc, 2012)

Identificación de mejores prácticas: Según el modelo SCOR se aplica un seguimiento a la empresa Secretaría de recreación y deportes para la gestión de Benchmarking con referencia a la selección de proveedores de primer nivel siendo este afectado por la distribución de implementos deportivos que en ocasiones pueden tener bajo lote de productos para la necesidad que tiene la empresa en sus grandes eventos como lo son los juegos nacionales.

Devolución: En este enfoque transaccional es donde se abarca todos los procesos relacionados con devoluciones o no tomas del servicio por parte de los clientes de la secretaría de recreación y deporte de Pereira, en este punto nos enfocamos en dos subprocesos: Devolución de escenarios deportivos y adecuaciones y reparaciones. Lo que se pudo encontrar fue lo siguiente:

Devolución del escenario deportivo, la Secretaría cuenta con un procedimiento para la devolución de dichos escenarios deportivos, donde se muestran distintas causales por las cuales no son tomados, debido a sus procedimientos no cuentan con planes de contingencia en ningún

grado para suplir la necesidad del escenario deportivo, cuentan con una check list previa, antes de entregar cualquier tipo de escenario deportivo, no cuentan con un plan de gestión de escenarios no tomados, a su vez no cuentan con una política clara de devoluciones.

sSR1 Devolución del escenario deportivo

Ssr1.1: Identificación de escenario deportivo, evaluación de escenario deportivo, Ssr1.2: Posibles alternativas de solución, Selección de alternativa, Ssr1.3: Solicitud de devolución de escenario, Autorización, Ssr1.4: Aplicación de alternativa de solución.

Verificación y reprogramación de evento: Adecuaciones y reparaciones, cuentan con un plan de acción con diferentes proveedores de la cadena de suministro, para las reparaciones o adecuaciones que deban realizarse a corto plazo, para entregar con satisfacción el escenario deportivo, se realizan devoluciones de productos inmersos en los escenarios deportivos si no cumplen con los requerimientos producidos por las órdenes de compra.

sSR2 Adecuaciones y reparaciones

Ssr2.1: Identificación de AR, Evaluación de condiciones, Ssr2.2: Disposición de elementos defectuosos, Solicitud de AR, Ssr2.3: Envío y calendario de solicitud AR Autorización AR, Ssr2.4: Reparación o devolución exitosa.

De acuerdo a lo mencionando anteriormente, se sugiere unas acciones de mejora en Devolución del escenario deportivo, como tener planes de contingencia con lugares cercanos para realización del evento, los cuales cumplan con las condiciones iniciales, buscando el desarrollo de las actividades deportivas y recreativas en la fecha indicada, se recomienda llevar un histórico de estas fallas que se presentan a nivel semestral, donde se evalúen las principales causas, y se busquen soluciones, para disminuir este indicador, con esto se busca cumplir en un 100% los calendarios propuestos por la secretaría de recreación y deportes con sus clientes.

En acciones de mejora en Adecuaciones y Reparaciones, se puede mejorar el tiempo de respuesta, con un proceso más eficiente entre solicitud de reparación o adecuación, el cual permita una autorización expés, la cual solucione oportuna las necesidades de los clientes.

Habilitar: En este enfoque se toman todas las reglas del servicio, instalaciones, recursos, contratos, las redes de cadena de suministro, los riesgos, entre otros. en este punto nos enfocaremos en los activos de la cadena de suministro, los contratos adquiridos, medición y mejoras de procesos y la tecnología usada, se encontró la siguiente información en la secretaría de recreación de deporte:

La secretaría cuenta con un procedimiento para monitorear los activos de la cadena de suministro, llamado administración de activos, donde se realizan un seguimiento a dichos activos, desde los impuestos al día, certificaciones necesarias para su funcionamiento, estado de la infraestructura, los softwares que manejan y el registro de las operaciones de los escenarios deportivos.

sSE1 Administración de activos

sSE1.1: Calendario programado, Administración de activo, Actividades de mantenimiento, sSE1.2: Inspección y solución de problemas, sSE1.3: instalación, verificación de instalaciones, sSE1.4: activo optimizado.

Otro procedimiento representativo está en los contratos adquiridos, debido que todas estas instalaciones le pertenecen a la alcaldía de Pereira y algunos particulares del sector privado, y son administradas por la secretaría de deporte y recreación.

sSE2 Contratos

sSE2.1: Contrato/ Actualización de contrato, sSE2.2: Verificación de contrato y condiciones, contrato, sSE2.3: Revisión contractual, sSE2.4: recomendaciones, revisión, sSE2.5: resolución final para aplicación.

En los procesos referentes a la tecnología, encontramos un presupuesto deficiente para mejoras en el sistema, y no contiene una continua actualización de las nuevas tendencias referentes a la cadena de suministro, y por consiguiente los empleados, no reciben capacitaciones con el fin de mejorar su eficiencia y aprovechar las virtudes de la tecnología, para los demás procesos

En medición y mejoras de procesos, siendo este un proceso fundamental para el modelo propuesto por SCOR, donde nos encontramos con una evidente falencia, debido que más allá de una reunión anual de revisión de gestión, no existe procesos encaminados a mejorar procesos en la empresa, también encontramos un indicador de resultado obtenido, pero a pesar de ser servicios, no se observa indicadores logísticos que aporten un panorama claro de la cadena de suministro.

Se sugiere la formalización y creación de este proceso con claridad, donde se permita crear iniciativas de mejoras en procesos de la empresa, donde se incluyan los actores que intervienen y cómo podemos potencializar los procesos, importante integrar varias herramientas que permitan medir la gestión de la empresa, acompañado de indicadores logísticos, donde se tome toda la cadena de suministro y cómo influye para la operación de la empresa.

En el proceso de administración de activos, lo tiene a una escala muy generalizada, dejan por fuera algunos procesos, no cuenta con indicadores y claridad con el ciclo de vida de los activos que se manejan en las diferentes instalaciones a su cuidado, se le sugiere comenzar a detallar y crear un seguimiento al ciclo de vida de los activos que se manejan, estos indicadores

serían fundamentales para el correcto seguimiento y manutención de activos, se debería realizar una acción complementaria en lo software que manejan o la adquisición de un nuevo programa, que permita llevar toda esta información a red, y que sea de fácil acceso para los responsables de estos procesos, dentro de ese ciclo mencionando anteriormente, deben partir de una planificación, adquisición, asignación, mantenimiento y finalmente retiró, con este programa nuevo puede generar una herramienta fundamental que ayude en temas de inventarios, gestión de licencias, parches, gestión de solicitudes junto con sistema de activos fijos que pueden ser administrado de manera virtual.

Para el proceso de contratos, como sugerencia podemos generar estrategias para mejorar dichos procesos, y es la implementación de un flujo de trabajo con la herramienta tecnológica que tienen actualmente la secretaría de recreación y deporte, donde se encuentre la información documental de la Secretaría para comparar y verificar los registros de contratos, y a su vez verificar estados de procesos de renovación de contratos, todo esto acompañado de instructivos para estos nuevos procesos, para el personal responsable de estas acciones.

Colombia y el LPI del Banco Mundial.

Conceptualización y contextualización:

Por medio de la información investigada en el análisis de la posición de Colombia en términos de la logística según los informes del banco mundial se pudo identificar la ventajas y desventajas que ha tenido nuestro país en el área de procesos logísticos, por medio de dicha información hemos propuesto un plan de mejora en los procesos logísticos de la empresa que hemos seleccionado buscando optimizarlos.

Diagrama de Flujo de Información

Figura 6. Diagrama de Flujo de información de la empresa Secretaría de Recreación y Deportes.

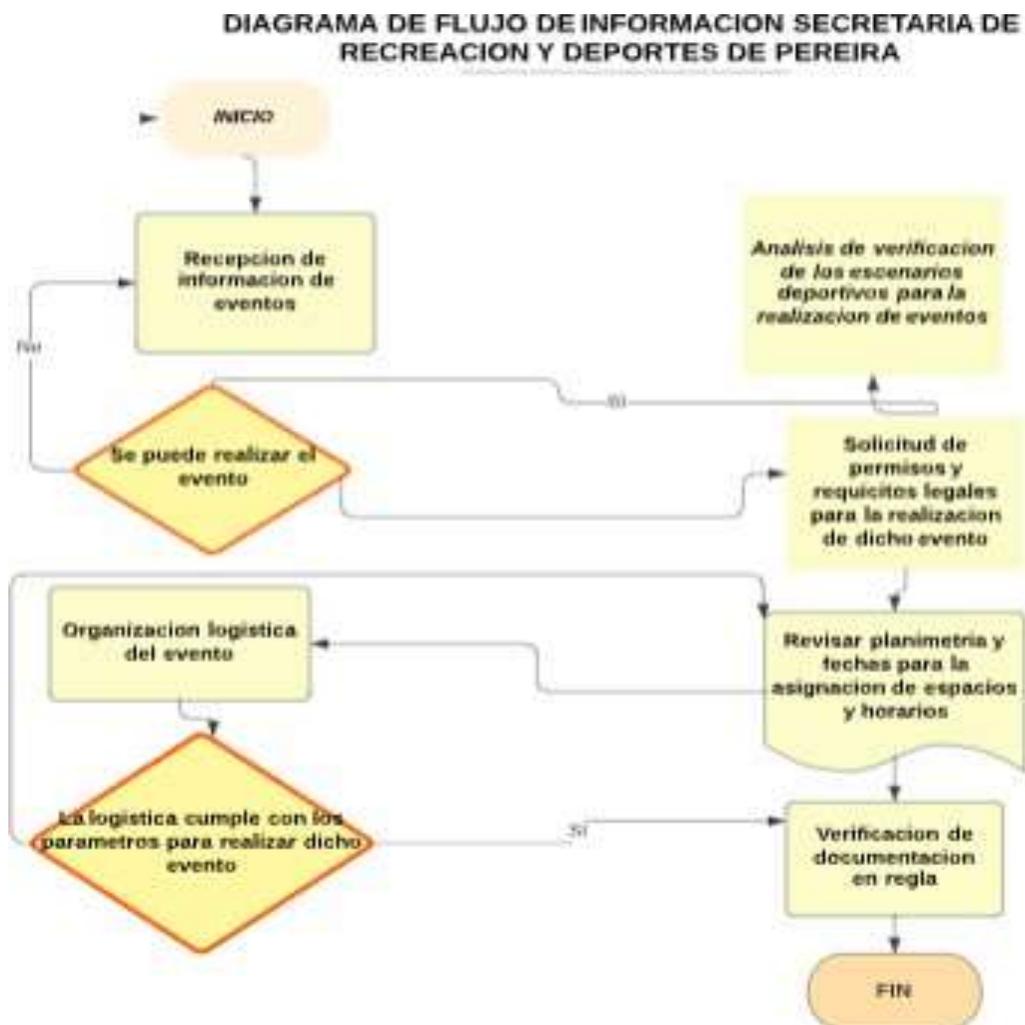
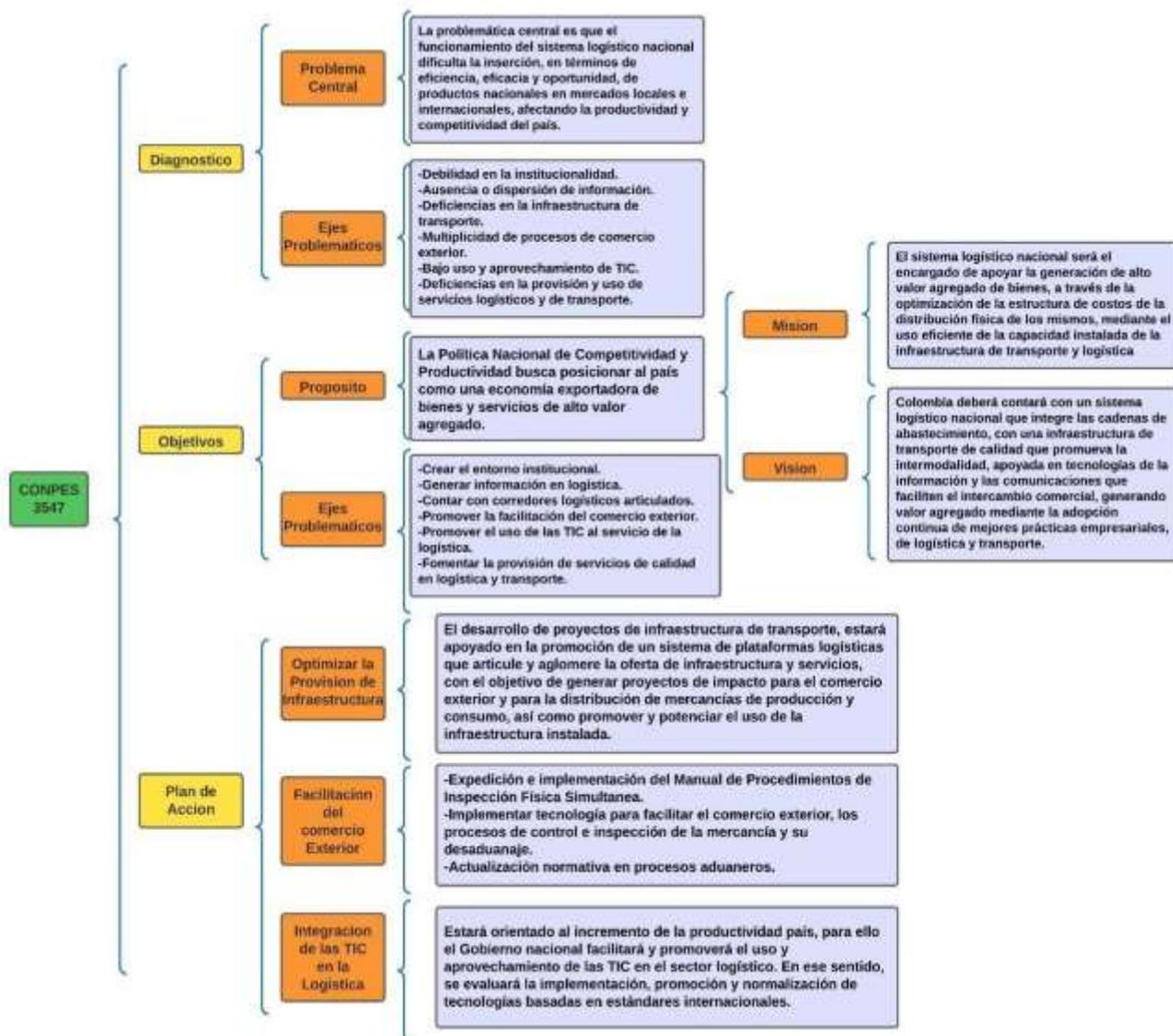


Diagrama de Flujo de servicios. Véase en Anexo C.

Diagrama de Flujo de Dinero. Véase en anexo D

Cuadro Sinóptico

Figura 7. Figura SEQ Figura * ARABIC 11. Conpes 3547 Política Nacional Logística



Nota: Elaboración propia con información detallada Conpes 3547 Política Nacional

Logística.

Análisis LPI del Banco Mundial Años 2012, 2014, 2016 y 2018

Bogotá D.C., 2 de agosto de 2018. El índice de desempeño logístico -LPI, ubicó a Colombia en el puesto 58 de un total de 160 países del mundo en este 2018, demostrando así los importantes avances que ha hecho el país en factores determinantes, y teniendo en cuenta que en el año 2016 ocupamos el puesto 94, dando así un salto de 36 lugares en el desempeño logístico mundial.

Así lo informó la directora de Aduanas de la DIAN, Claudia Gaviria Vásquez, al precisar que, en todos los factores clave, Colombia mejoró su posición; el mayor impulso en la evolución del desempeño logístico del país lo generaron: el factor 3. Facilidad para organizar envíos a precios competitivos, que subió 57 puestos al pasar del 81 en 2016 al 56 en 2018; y el factor número 1. Eficiencia del proceso de autorización (velocidad, simplicidad y previsibilidad de las formalidades) por los organismos de control fronterizo, incluidas las aduanas, pasó del lugar 129 en 2016 al puesto 75 en 2018, reportando un avance de 49 puestos en el concierto mundial.

Fuente. Prensa Colombia, puesto 58 en índice de desempeño logístico y 75 en aduanas. (2018, August 2). DIAN. <https://www.dian.gov.co/Prensa/Paginas/NG-Colombia-puesto-58-en-Indice-de-desempeno-logistico-y-75-en-aduanas.aspx>

Tabla 4. LPI del Banco Mundial de Colombia con otros países del Mundo. Véase en Anexo F.

El Efecto Látigo (The Bullwhip Effect)

Conceptualización y contextualización:

Se propone una mejora en los procesos logísticos de la empresa en cuanto al modelo de gestión de inventario para una empresa, se analizan las diferentes causas las cuales son: Demand-forecast updating, Order batching, Price fluctuation y Shortage gaming y se aplican a la empresa secretaría de recreación y deporte, dando también respuestas a incógnitas para llegar a tener un plan de mejora óptimo.

Demand-forecast updating

La secretaría de deporte y recreación cuenta con un registro histórico de los últimos 10 años, el cual es utilizado para la gestión de inventarios y adecuaciones necesarias para los centros deportivos, con esto se puede proyectar la ampliación de los servicios prestados, construcción y adecuación de nuevos escenarios deportivos.

Order batching

También llamado procesamiento por lotes de pedidos, siendo un mecanismo de reposición de inventarios, para evitar el agotamiento de estos, con este mecanismo se rastrea los procesamientos por lotes de pedidos, de dos formas; pedidos periódicos y pedidos que impulsan aumentos repentinos de pedidos.

Los pedidos periódicos benefician a los proveedores en temas de costos y los pedidos por lote benefician a los compradores ya que se ofrecen descuentos o rebajas, siendo necesario crear una base de datos generales y específicos para producción.

La empresa en estudio es una empresa pública de prestación de servicios la cual ya tiene definido un calendario para la prestación de los diferentes servicios para toda la población en general, se puede decir que sus actividades están organizadas por lotes con sus fechas de

finalización, según factores como edad, genero, programa, entre otros. otra actividad secundaria es el alquiler sin animo de lucro a empresas del sector publico o privado para realización de actividades acordes a los escenarios y también son manejadas con un debido registro y seguimiento, ya que para acceder a estas deben cumplir unos requisitos específicos.

Price fluctuation

El fenómeno de fluctuación de precios, el cual distorsiona la señal de la demanda, no afecta en gran medida a la secretaría ya que su principal objetivo es impactar a las diferentes poblaciones de la ciudad, con el préstamo de los escenarios deportivos, y no generan cobros por este servicio, a esta entidad se le asigna un rubro del erario público, por tal motivo estas instalaciones deben estar en perfectas condiciones.

Para no ser afectados por este fenómeno, se podría modernizar algunos escenarios, con el fin de volverlos mas competitivos, permitiendo contar con mayor cobertura y capacidad, al tener escenarios idóneos para nuevos espacios de esparcimiento podríamos atraer nuevas disciplinas y diferentes actividades.

El hacer mas presencia en medios virtuales, puede ser la estrategia mas efectiva, para visibilizar la secretaría de recreación y deporte de Pereira, acompañado de acuerdos con entidades o entes, que estén desarrollando actividades en escenarios de carácter privado.

Shortage gaming

Se presenta cuando la demanda de un servicio o producto excede su oferta, y se aplica un esquema de racionamiento, se debe hacer una buena lectura del mercado para evitar insatisfacción de los clientes.

La secretaría como proveedora de escenarios de recreación y deporte, cuenta con un cronograma de agendamiento de eventos debidamente planificados, para así cumplir con los

respectivos requerimientos de cada cliente, estos escenarios cuentan con reserva, por esto no es común que se presente simultaneidad espontanea en el mismo escenario, de igual manera si se presentara esta simultaneidad, estaría debidamente planificado para que se cumpla con los requerimientos de los dos servicios en el mismo escenario deportivo.

Con los históricos de demanda de años anteriores, la organización administra su recurso humano de manera eficiente, por otra parte, la organización cuenta con un inventario que es utilizado dentro de las instalaciones y esta debidamente relacionado de manera general en el Software Oracle, que tiene solo un histórico de mercancía.

Gestión de Inventarios

Siendo esta la parte mas compleja de la cadena de suministro, esta gestión es manejada mediante el software Oracle, donde esta depositada la información del flujo de mercancía como herramientas de construcción y algunos artículos de ferretería, lo cual busca optimizar el inventario y reducir costos.

Análisis de la situación actual de la gestión de inventarios en la empresa Secretariade Deportes y Recreación de Pereira.

Hoy en día la empresa gestiona los inventarios mediante el Software Oracle el cual es muy completo ya que controla en su totalidad el flujo de mercancías en la red de suministro, optimiza el inventario y reduce los costos. Esta muestra la información del Stock en tiempo real, así mismo la empresa complementa la gestión del inventario con la herramienta en Excel Visual Basic para programar los pedidos, y la rotación de Stock en el almacén.

Instrumento de recolección de la información

Es tomado como referencia el informe de auditoria de gestión interna de las bodegas, lo cual es realizado una vez por año, donde se encuentra información de consumo de papelería,

aseo, material eléctrico, material de construcción, implementos deportivos, elementos de bioseguridad, inventario de activos fijos, elementos de uso devolutivo como carpas, tarimas, lonas, sonido, balones en uso y finalmente el inventario de equipo contra incendio.

Diagnóstico de la situación actual a partir de la información obtenida

Los inventarios están identificados según su lugar de almacenamiento, sin embargo, se evidencia para el caso de los muebles que estos no están paqueteados o rotulados, lo cual descentraliza el inventario y en los implementos de papelería existe un exceso de productos, pero en gran parte no tiene uso útil lo que denota una obsolescencia tecnológica, donde se sugiere una bodega amplia para unificar todos los inventarios, según la evaluación realizada en la empresa se propone el uso de la estrategia Just in Time (JIT).

Estrategia propuesta para la gestión de inventarios en la empresa secretaría de

Deportes y Recreación de Pereira a partir del diagnóstico realizado

Según la evaluación realizada en la empresa se propone el uso de la estrategia Just in Time (JIT) también denominado sistema “Justo a Tiempo”, es una metodología originalmente creada para la organización de la producción cuyo objetivo es el de contar únicamente con la cantidad necesaria de producto, en el momento y lugar justo, eliminar cualquier desperdicio o elemento que no aporte valor.

Aplicación de la estrategia en la empresa

Aplicación de la estrategia en la empresa:

- Reducción de Stock en cuanto a material de oficina e implementos deportivos
- Control en la rotación de productos en las bodegas
- Reducción de costes de almacenamiento e inventario

- Diseñar un Layout en la bodega con el fin de reducir los recorridos y simplificar el flujo de la mercancía entre las diferentes zonas de la bodega

- a. ¿Cuáles serían las ventajas para la empresa en tener centralizado el inventario o, por el contrario, tener descentralizado el inventario? ¿Por qué?

Ventajas de tener centralizado el inventario: se genera una distribución uniforme, la secretaría tiene previamente asignada un presupuesto, por lo cual se debe trabajar de manera centralizada teniendo en cuenta que de esta manera es posible contar con personas especializadas para cada área, caso contrario de la descentralización, donde se involucran menos personas y no requiere especialización de los integrantes lo cual no es posible realizarlo ya que cada proceso es vigilado y de no estar correctamente aplicado tiene penalización.

- b. ¿En qué consideran ustedes que se fundamenta el Pronóstico de la Demanda de la empresa?; si no lo hace, ¿Cuál es la recomendación del grupo colaborativo?

Por medio de los historiales podemos proyectar información para los próximos años debido al crecimiento de la demanda ofertando nuevos programas, realizando la construcción y remodelación de nuevos escenarios deportivos, la demanda es objetiva y se puede estudiar por medio de la plataforma DIOGENES, con una tendencia variable ya que hay tiempos donde aumenta o disminuye la usabilidad de los escenarios, sea por temporadas de fin de año, reparaciones y adecuaciones, o finalmente por temas de seguridad. Con un modelo de demanda probabilística, ya que la usabilidad de los escenarios deportivos es aleatoria, así como los tiempos para las reparaciones y mantenimiento.

c. ¿Debería la empresa desarrollar un sistema para transferir inventario entre sus almacenes? ¿Si el almacenamiento es centralizado, recomendarían ustedes la descentralización? ¿Por qué?

Siendo una empresa dedicada a la prestación de servicios la cual trabaja con un plan de trabajo previo durante el año, con fechas establecidas para la realización de sus actividades, se determina que no es necesario desarrollar sistemas para transferir inventario entre sus almacenes.

d. ¿En definitiva, qué modelo de gestión de inventarios es más recomendable para la empresa?

Se selecciona el Modelo de inventarios con Demanda Probabilística – Sistemas de control, ya que este enfoque se basa en tres momentos, frecuencia de revisión, cuando pedir y cuanto pedir, este debe ser aplicado Periódicamente (R s S), ya que aunque si bien prestamos un servicio, se manejan inventarios para mantenimiento de escenarios deportivos, y por su uso no es necesario la utilización de alta tecnología , por eso podemos realizar un análisis periódico de los insumos necesarios, esto nos ayudara a generar un pronostico de demanda en cuestión de insumos, al igual que los mantenimientos, previamente definidas por el comité que se encargue de esta labor.

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

En el desarrollo de esta actividad encontraremos la descripción de la situación actual del almacén de la Secretaría de Deporte y Recreación de Pereira, en donde se expondrá cómo está distribuido y la organización logística que tiene dicho almacén, así como también se realizará el plano del layout del almacén con el que cuenta la empresa actualmente y se realizará una propuesta de layout con las mejoras que se recomendarían para una mejor distribución y almacenamiento de los materiales y herramientas utilizados para el mejoramiento, construcción y mantenimiento de los escenarios deportivos de la Secretaría de Deporte y Recreación de Pereira

Conceptualización y contextualización Señalización

La señalización de seguridad que demarcan advertencias, prohibiciones, señales obligatorias y de riesgos son de vital importancia en cualquier almacén, así como el diseño de pasillos con la señalización del espacio que deben ocupar los implementos, productos y lo más importante respetar el espacio en el pasillo para que los estibadores manuales o montacargas puedan acceder a todos los espacios del almacén.

Estantería y Estibas

Toda la herramienta, elementos de protección personal e implementos deportivos deben estar correctamente ubicados en estantería y tableros de herramientas que ayudarán en gran manera al empleado al ubicar los elementos al ser requeridos, cuando se requiera realizar inventario del almacén y cuidados de los mismos porque los elementos de seguridad personal como algunas herramientas se deterioran al entrar en contacto con otros materiales, el piso, humedad o simplemente colocando cargas encima porque no hay un orden o espacio entre ella; de igual manera para los materiales de construcción se debe tener un orden y espacio donde se

acomoden sobre estibas para garantizar las propiedades, características y durabilidad del cemento, acero, ladrillos y aditivos.

Situación actual del almacén o centro de distribución

El centro de distribución de la Secretaría de Deporte y Recreación esta ubicado en el coliseo cubierto de cuba, esta dividido en dos salones conectados por un pasillo, en el primer salón se encuentra un acceso principal de entrada y salida, en su interior hay dos cubículos, uno para el almacenista y el otro para el ingeniero, se encuentra en suelo hidro lavadora, mangueras, pulidoras, taladros, extensiones de energía y energía de mano en general.

Al final del pasillo, se genera una ampliación, la cual conecta con un espacio abierto, donde están 3 armarios que contienen elementos de protección, no se encuentra ningún tipo de señalización, tampoco limitantes de áreas, junto a estos armarios, se encuentra acceso sin puerta al segundo salón, donde se tiene almacenado todo lo relacionado con materiales de construcción y mantenimiento, los cuales no tiene delimitados pasillos de circulación, adicional la herramienta y materia prima no está correctamente almacenada, el mobiliario es casi inexistente, no existe un orden primario de los objetos, ni para almacenamiento ni transporte de los mismos.

Plano del Layout actual

Figura 8. Layout actual de la Secretaría de Deporte y Recreación de Pereira



Nota: Elaboración propia con información detallada de la Secretaría de

Deporte y Recreación de Pereira

Propuesta De Mejora En El Almacén O Centro De Distribución De La Empresa Secretaría De Recreacion Y Deporte

Se evidencia un cuello de botella, para la gestión de entradas y salidas, debido al poco orden y señalización, se busca una reorganización de espacios para los dos almacenes disponibles de la siguiente manera: en el almacén 1 se encuentran las herramientas de carpintería previamente separadas en dos gabinetes, se distribuyen las herramientas básicas en uno y las herramientas eléctricas en otro, así mismo en el piso se ubican herramientas pesadas como fuente de energía, hidro lavadora, y se incluye un gabinete para los implementos deportivos, de igual manera se ubican los lockers en la pared. En el almacén 2, se encuentran ubicados los

implementos de construcción en la parte del piso y en la parte superior gabinetes de implementos de aseo, pinturas e implementos de seguridad y finalmente se adicionan las oficinas en la parte final del corredor. Así mismo se acondiciona la señalización en todas las áreas y se organizan la salida y entrada de materiales, lo cual no se hace muy seguido teniendo en cuenta que se maneja un Stock de ciclo. Con estas mejoras se mitigan riesgos y mejora diferentes ambientes como: seguridad de empleados y robos, control de autorización, control de inventarios, sanitarios, manipulación de productos, entre otros. Se propone delimitar las zonas del centro de distribución, comenzando con la zona de recepción y expedición, zona de almacenamiento, zona de preparación de pedidos, zona de parqueo de vehículos de transporte de mercancía y materia prima.

Se recomienda la adquisición de vehículos para materias primas como un estibador manual, para transportar elementos de ferretería, este mas el Buggy serian el método mas eficiente por el espacio limitado.

En la bodega 1 podemos encontrar herramientas manuales, las cuales quedan dispuestas a primera vista al entrar, al igual que la herramienta al costado derecho de la pared, ya que son de mayor rotación, en los puestos inferiores se encontrará herramienta mas pesada y de gran dimensión, en la segunda bodega se organiza la entrada con los materiales de mayor rotación y dejando en el fondo los materiales de menor rotación.

Plano del Layout propuesto

Figura 9. *Layout Propuesto para la Secretaría de Deporte y Recreación de Pereira*



Nota: Elaboración propia con información detallada de la Secretaría de Deporte y Recreación de Pereira

Justificación

Según el estudio realizado en el almacén de la Secretaría de Deporte y Recreación se evidencia un cuello de botella que limita al empleado con rapidez, preparación de servicios y la gestión de entradas y salidas; es por esto que con una correcta distribución se contribuye a conseguir un flujo de materiales más eficiente, logrando optimizar las actividades dentro del almacén.

Es por esto que se genera la propuesta del Layout para la Bodega de la Secretaría de Recreación y Deportes teniendo en cuenta que no contaba con una adecuada distribución de las

áreas en el almacén, se incluyen dos almacenes organizados de la siguiente manera; en el almacén 1 se encuentran las herramientas de carpintería previamente separadas en dos gabinetes, se distribuyen las herramientas básicas en uno y las herramientas eléctricas en otro, así mismo en el piso se ubican las herramientas pesadas como fuente de energía, Hidrolavadora y se incluye un gabinete para los implementos deportivos, de igual manera se ubican los Lockers en la pared, y en el almacén 2 se encuentran ubicados los implementos de construcción en la parte del piso y en la parte de superior gabinetes de implementos de aseo, pinturas e implementos de seguridad y finalmente se acondicionan las oficinas en la parte final del corredor. Así mismo se acondiciona la señalización en todas las áreas y se organiza la salida y entrada de materiales, lo cual no se hace muy seguido teniendo en cuenta que se maneja un Stock de ciclo.

Con estas mejoras se tienen menos riesgos de accidente tales como:

- Seguridad del empleado y robos.
- Control de autorización.
- Control de inventarios.
- Sanitarios.
- Manipulación de productos.
- Áreas de diseño de Layout
- Como sugerencia, ya que la secretaría de Recreación y Deporte carece de áreas

delimitadas en el centro de distribución, se propone la delimitación y orden, comenzando con la Zona de recepción y expedición, zona de almacenamiento, zona de preparación de pedidos, zona de parqueo de vehículos de transporte de mercancía y materia prima, al crear estas áreas, se tendría una mayor productividad en el centro de costo, estas serían las áreas más representativas y que generan un impacto positivo.

- Adquisición de vehículos para materias primas y demás

- Para este espacio la herramienta más efectiva sería la compra de un estibador manual, el cual pueda ser utilizado para transportar los elementos de ferretería que tiene el centro de distribución, sumado a la carretilla Buggy que ya se tiene, fundamental para el manejo de estos elementos, ya que el espacio es reducido, y los materiales utilizados pueden ser transportados con mayor facilidad.

- Ubicación estratégica de rotación de materiales y utilización de herramientas

- En las dos bodegas de almacenamiento en el centro de distribución, se procede a determinar el uso de materiales y herramientas, en la bodega 1 podemos encontrar las herramientas manuales, las cuales quedan dispuestas a primer vista al entrar, en la estantería correspondiente, al igual que la herramienta al costado derecho de la pared como se propuso anteriormente, estas son las de mayor rotación, en los puestos inferiores se encontrará la herramienta más pesada y de gran dimensión; en la segunda bodega se organiza a la entrada los materiales de mayor rotación, dejando en el fondo los materiales de menor rotación.

Procesos logísticos de distribución

En esta Fase de las actividades se investiga y valora la logística de distribución de la organización con el fin de analizar la planificación y control del movimiento de los materiales, productos y provisiones; actividades que requieren una debida planificación porque se encarga de la distribución de mercancías con el fin de volverlo más seguro, rápido y económico.

El analizar el transporte correcto es un integrante muy importante en la distribución en las cadenas logísticas ya que se pueden utilizar vías aéreas, fluviales, ferroviarias o carreteras, de igual manera es necesario una correcta planificación de las mejores rutas, por ello se investiga y aplica en la organización evaluada el software TMS, plataformas logísticas que utilizan la tecnología para ejecutar y mejorar el movimiento en la entrada y salida de mercancías, con el objetivo de mejorar la eficiencia de envío, reducir costos y lograr la visibilidad de la cadena de suministro de la organización; para que finalmente se observen las mejores estrategias de distribución para la empresa evaluada.

Conceptualización y contextualización

La correcta logística de distribución de productos en una empresa es de gran importancia para garantizar que la empresa cuente con los suministros completos a la hora de necesitarlos, en este caso para la Secretaría de Deportes y Recreación se tiene claro este proceso ya que la empresa cuenta con un cronograma al cual se realiza seguimiento desde el área logística y cuentan con el vehículo propio para el transporte terrestre de insumos.

Análisis De Los Procesos Logísticos De Distribución De La Empresa Secretaría De Deportes Y Recreación De Pereira

La Secretaría de Deportes y Recreación de Pereira usa el transporte terrestre para la distribución de los implementos deportivos, materiales de mantenimiento de los escenarios, o

cuando es necesario transportar de una dependencia a otra algunos implementos así como para la realización de eventos, este procedimiento lo realiza en una camioneta de carga propia de la Secretaría, en la cual para su uso se trazan rutas y se informa a través de los cronogramas de actividades, así mismo se estipula de manera detallada qué material se va a trasladar, fecha, hora, lugar de origen y lugar destino.

Así mismo la empresa cuenta con algunos proveedores de implementos los cuales se encargan de la entrega de los materiales solicitados y toda la logística de distribución, cuando se solicita alguna materia prima se tiene estipulado un punto de ingreso dentro del almacén, de lo cual se lleva el respectivo registro.

“DRP” (Distribution Requirements Planning).

Figura 10. Mapa conceptual *DRP*

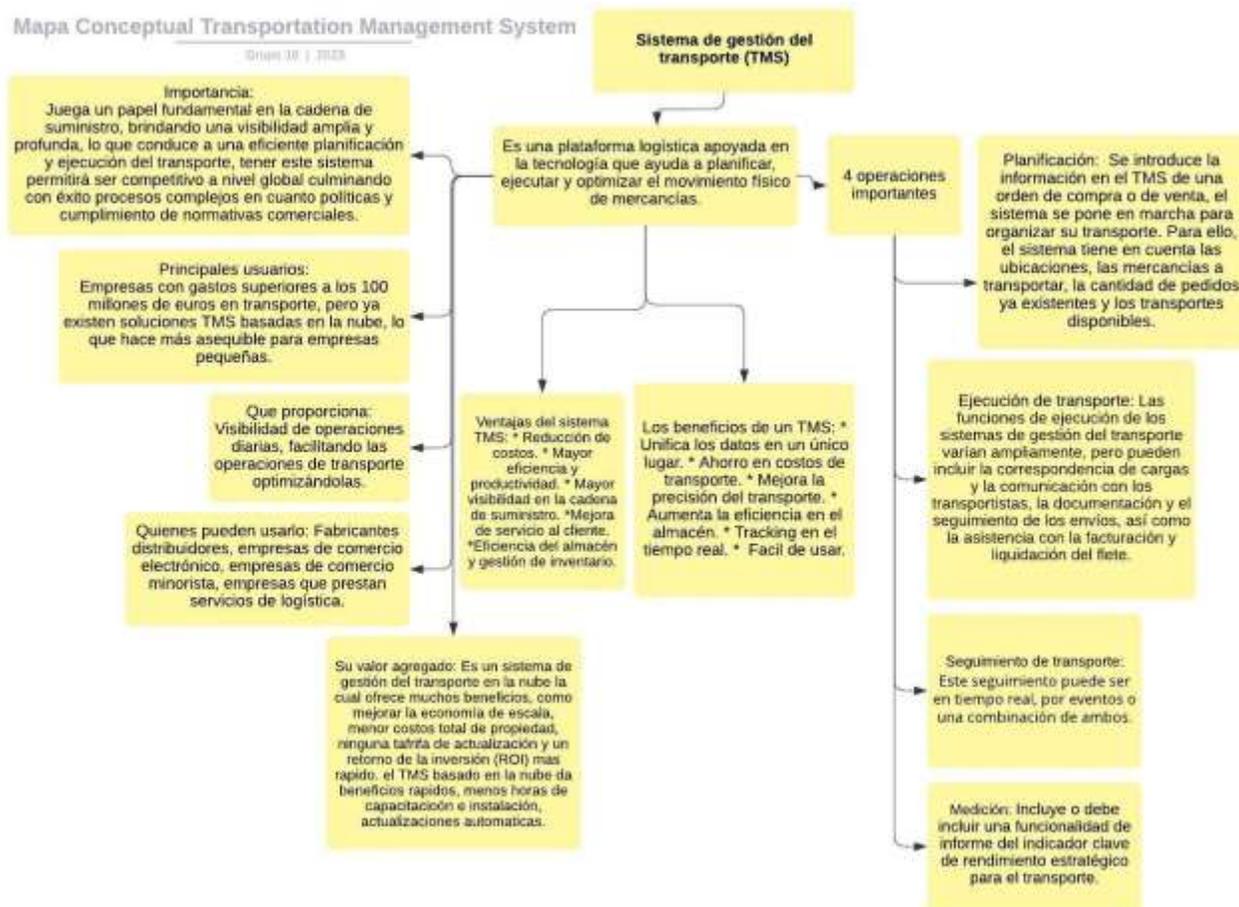


Nota. Elaboración propia con información de Wikipedia (*Planeación De Los Recursos*

De Distribución, 2021)

EI TMS

Figura 11. Mapa Conceptual; Aspectos Fundamentales de un TMS, ventajas y desventajas de la implementación del TMS en la empresa Secretaría de Deportes y Recreación.



Nota; Elaboración propia con información de la Secretaría de Deportes y Recreación

Describir y explicar la estrategia de distribución de la empresa

La estrategia del (DRP) distribución que utiliza la Secretaría de Deporte y Recreación de Pereira consiste en realizar el mantenimiento, adecuación y construcción de los grandes escenarios deportivos, dependiendo de las necesidades que vayan surgiendo a lo largo del periodo de contratación, en donde se realiza el proceso de compra de las herramientas y materiales, los cuales se solicitaran al cliente directo de la secretaría el cual se denomina, ferretería los tubos, en donde estos nos surten de acuerdo a la cantidad de órdenes de compra y

pedidos realizados por el almacenista de la secretaría, luego de realizarse la orden de compra se pacta una fecha de entrega de acuerdo a la disponibilidad de productos que tenga la ferretería en su inventario, después de eso se procede a solicitar la camioneta, la cual es propiedad de la Secretaría de Deportes y se procede a recoger los materiales y herramientas solicitados en dicha orden de compra, para después ser almacenados en bodegas y así estar disponibles para realizar las actividades pendientes en el cronograma, teniendo en cuenta que se harán en zona rural y urbana dependiendo la necesidad de la comunidad y de los administradores de los escenarios deportivos. La secretaría se encarga de vigilar que se cumpla todo en los tiempos estipulados en el cronograma y según la ley que los rija.

Modos Y Medios De Transporte Utilizados Por La Empresa Secretaría De Deportes Y Recreación De Pereira En Sus Procesos De Aprovisionamiento De Materias Primas Y Distribución De Su Producto Terminado

El transporte es un integrante muy importante en la distribución en las cadenas logísticas, la competitividad de los servicios y productos que van a ser comercializados por la organización dependen del transporte, especialmente del costo de este, el tiempo de movilizar los bienes del origen al destino, la viabilidad de entrega y la seguridad del medio utilizado para los productos o servicios. Para determinar el transporte necesario que requiere la empresa se requiere un conocimiento de los componentes del sistema de transporte, como son los modos, medios e infraestructura, teniendo en cuenta los volúmenes, distancias, recorridos, características físicas y económicas; teniendo en consideración esto se determina la mejor opción ya que el transporte reduce costos de inventarios, capital, intereses e incluso tiene tal importancia que logra modificar los modos de producción de la organización.

La Secretaría de Deporte y Recreación de Pereira solo utiliza medios de transporte terrestre, cuenta con camionetas Pick-Up que son con las que transportan el personal, implementos deportivos, insumos, herramientas y materiales de construcción; dada a su gran flexibilidad es el medio de transporte adecuado para la movilidad de pequeños volúmenes, distancias cortas dentro de la ciudad y alrededores, se vuelven muy convenientes a estos trayectos.

Nota. Fuente Ficha Técnica DMax 2020. (<https://onx.la/897c4>)

Como la organización es una empresa prestadora de servicios y espacios deportivos, las camionetas son suficientes para la logística que le compete a la empresa para aprovisionarse o apoyarse en los eventos, debido que el cliente o solicitante del espacio deportivo es el encargado de su logística y apoyado con los proveedores de nivel 2 que de igual manera tienen sus medios de transporte terrestre.

Ventajas

- Económicas de mantener.
- Se adaptan a todas las demandas y requerimientos del cliente.
- Es el medio de transporte más utilizado.
- De fácil trazabilidad con sistemas de seguimiento.

Desventajas

- Emisiones contaminantes por ser motores Diesel.
- Sometido al tráfico de la ciudad.
- Accidentes de tránsito

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

¿Por qué?

En este caso la secretaría de Deporte y Recreación no podría realizar servicios de embarque directo, ya que se maneja por orden de compra con rubro asignado anual de la alcaldía de Pereira para el mantenimiento, adecuación y construcción de los grandes escenarios deportivos, adicional a ello la alcaldía asigna una camioneta para uso exclusivo de la secretaría de Deportes, y distribución de los materiales y herramientas de construcción.

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

Si es una estrategia viable para la secretaría de recreación y deporte de Pereira, ya que esta reduce costos y mejora los tiempos de respuesta a requerimientos de órdenes de clientes en la empresa, ya que se toma el almacén o centro de acopio para realizar trasposos de mercancía, reduciendo el tiempo de almacenamiento y optimizando espacios, adicional a esto se puede eliminar el concepto de estanterías para su colocación, y esto hace que procesos como el Picking no se usen, este es un tipo de flujo discontinuo, por tal razón debe contar con un sistema de gestión de almacenes; debido que la secretaría compra materiales e insumos necesarios para adecuaciones y reparaciones a los centros deportivos, para tenerlos en buen estado para la prestación de servicios en los centros deportivos y recreativos, es importante resaltar que el modelo más acertado es Cros- Docking Redistribuido, ya que el proveedor es el encargado de organizar los pedidos previamente y enviar de manera organizada, haciendo un proceso fácil de verificación y envió a los clientes finales.

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

El canal que debemos utilizar para esta estrategia es el canal indirecto corto, donde solo hay un minorista, donde el fabricante le vende al minorista los productos necesarios y estos son vendidos al consumidor final, el cual es la misma empresa, debido que con estos materiales se tienen los centros deportivos en óptimas condiciones para el servicio de la comunidad, tomaríamos la estrategia de distribución selectiva, debido que tenemos un número limitado y exclusivos de centros deportivos en el municipio de Pereira, donde tiene como factor relevante la reputación, ya que al trabajar para un ente público al servicio de las comunidades, debemos prestar el servicio de la mejor manera.

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

La secretaría de recreación y deporte puede tener más avances al aplicar la estrategias y cambios beneficiando a la empresa en su distribución, ya que se estaría implementando nuevas técnicas actualizadas para dicho proceso, en la actualidad hay diferentes y modernas formas de distribución ya que existen avances tecnológicos que se embarcan en la industria de la distribución permitiendo una buena interacción con clientes, trabajadores y proveedores, ya que existen medios para llevar a cabo cada actividad de forma tecnológica y moderna. En la industria de la distribución los cambios permiten a la secretaría de recreación y deporte brindar una mejor prestación de sus servicios a la comunidad de Risaralda con calidad, cumplimiento en sus labores a tiempo, materiales adecuados para cada actividad que se programe a lo largo del año.

El aprovisionamiento en la empresa

En esta Fase se identifica plenamente el proceso de aprovisionamiento de la secretaría de recreación y de deportes de Pereira, por medio de una encuesta realizada al encargado del manejo de los inventarios, brinda un panorama más amplio de cómo se realiza el aprovisionamiento, esto permite desarrollar una estrategia que genere políticas en pro de la empresa en estudio, dando espacio al desarrollo de un instrumento que busque evaluar y seleccionar correctamente los proveedores, que permitirá una selección eficiente e idónea buscando los que se adapten a las necesidades de la empresa.

Conceptualización y contextualización

El proceso de aprovisionamiento de una empresa influye en su cadena logística de manera positiva ya que este determina el costo de producción, puesto que es allí donde se realizan las órdenes de materia prima para la elaboración o producción de un producto o servicio. Es por ello que es de gran importancia realizar una evaluación a los diferentes proveedores aprobados para brindar la materia prima a la empresa, en esta evaluación se debe validar la calidad del producto, costo, tiempo de entrega, servicio de garantía y reconocimiento en el mercado, así mismo que cumpla todas las normas legales vigentes, y con el resultado del mismo se podrá contratar el proveedor más competitivo a nivel general.

Estrategia de Aprovisionamiento para la secretaría de recreación y deporte de Pereira

La estrategia de aprovisionamiento es un instrumento o función encargada de tener disponibilidad en la empresa todos los productos, bienes y servicios que se necesitan para tener un buen funcionamiento, teniendo en cuenta los gastos de la empresa y la evaluación de las influencias interna y externas dando estabilidad a las relaciones apropiadas con ciertos

proveedores. La secretaría de recreación y deporte es una empresa prestadora de servicios la cual tiene establecida sus funciones de aprovisionamiento como se mencionaron anteriormente.

Desde la secretaría de recreación y deporte de Pereira se manejan ciertas prestaciones de servicios y se requiere también tener materias primas para la labores y servicios que allí implementan, aun así, se propone una estrategia de aprovisionamiento que ayude tener un óptimo rendimiento. Teniendo en cuenta el Instrumento de gestión de proceso de aprovisionamiento el cual se realizó por medio de una encuesta y se puede analizar e implementar estrategias nuevas para la Secretaría de Recreación y Deporte las cuales no están implementadas y se requieren para su mejora.

En primera instancia se necesita garantizar un nivel de calidad alto, la alcaldía se encarga según lo que demande la empresa en suplir económicamente lo que se requiere a lo largo del año, ahora bien, al analizar los proveedores de materias primas la cual es la ferretería los tubos se propone como estrategia de aprovisionamiento tener otro proveedor que pueda suplir materia prima necesaria para las labores en caso de que la ferretería los tubos llegara a presentar escasez en sus productos, y que además de eso se logre establecer vínculos estables para así mantener la continuidad en el abastecimiento y tener disponibilidad de productos, bienes y servicios, implementar un manual de procedimientos específico para el manejo de inventarios ya que no lo hay, proponer políticas de recepción, almacenamiento y conservación de los inventarios y herramientas, definir un stock mínimo o máximo para la existencia de materias primas, acordar con los proveedores tiempos estimados de entrega y hacer seguimiento para evitar retrasos en la entrega de mercancías.

Políticas de Aprovisionamiento

Tener un aprovisionamiento fijo y estable, teniendo siempre abastecido de materias primas a la empresa y así evitar que haya faltantes que retrasen las labores que allí se desarrollan.

Contar con la contratación de distintos proveedores para evitar escasez de cualquier tipo de materia o material que se necesite para las distintas áreas de trabajo de la Secretaría de Recreación y deporte.

Se contratará la compra de los insumos o materias primas con proveedores certificados los cuales puedan garantizar la calidad de sus productos.

Se responderá por parte de los proveedores los daños, retrasos de entrega o faltantes de los productos o materias primas que se compran.

Los insumos de materiales para construcción, herramientas o maquinaria se almacenarán en una bodega específica y exclusiva.

Los materiales o elementos para la recreación y deporte se almacenarán en un cuarto específico para estos.

Se tendrá disponible recurso económico para abastecer cualquier necesidad que se presente.

Se debe evitar daños de las materias primas o materiales almacenados, con el fin de no tener pérdidas para la empresa.

Supervisar que la prestación de servicios de recreación y deporte sea de alta calidad para toda la población.

Instrumento de gestión de proceso de aprovisionamiento de la secretaría de Recreación y Deportes de Pereira. Véase en anexo H.

Elaborar y aplicar el instrumento a la secretaría de recreación y deportes de Pereira.

Figura 12. Formato de evaluación proveedores de implementos deportivos de la Secretaría de Deportes y Recreación de Pereira

 PEREIRA Gobierno de la Ciudad CAPITAL DEL SUR		EVALUACIÓN DE PROVEEDORES				CÓDIGO	FO-15
						VERSIÓN	2
						VIGENCIA	18 DE ENERO 2023
						PÁGINA	1 de 1
		IMPLEMENTOS DEPORTIVOS			CRITERIOS DE CALIFICACIÓN		
N°CONTRATO	1304	Estudio Licitación Implementos Deportivos	PROVEEDOR 1	PROVEEDOR 2	PROVEEDOR 3	30-25	Confiable
		OTO		GOLTY	DECATHLON	24-19	Recomendado
		Calificación de proveedores de 1 a 10 puntos, siendo 10 Confiable y 1 No confiable				08-1	No confiable
CARACTERÍSTICAS	CRITERIOS		SELECCIÓN			CALIFICACIÓN	
Cumplimiento en entrega de productos.	Entrega dentro del tiempo pactado		9	7	7	P1	Confiable
	Incumple eventualmente		9	7	7	P2	No confiable
	Siempre incumple		9	3	3	P3	No confiable
Calidad de productos	Siempre cumple con la calidad del producto		10	7	7	P1	Confiable
	Algunas veces cumple con la calidad del producto		9	6	5	P2	No confiable
	Nunca cumple con la calidad del producto		9	5	4	P3	No confiable
Gestión de facturación	La facturación es oportuna		8	10	8	P1	Confiable
	La facturación es ocasional		10	10	9	P2	Confiable
	No cumple oportunamente con la facturación		8	10	7	P3	Recomendado
Reclamaciones	Atiende las reclamaciones presentadas		10	7	9	P1	Confiable
	Atiende ocasionalmente las reclamaciones presentadas		9	5	8	P2	No confiable
	No atiende las reclamaciones		10	5	7	P3	Recomendado
Servicio Posventa	La asesoría es oportuna		9	8	9	P1	Confiable
	La asesoría es ocasional		9	7	8	P2	Recomendado
	No presta servicio de asesoría		10	10	10	P3	Confiable

Nota; elaboración propia con información de los proveedores de la Secretaría de Deportes y Recreación.

El formato de evaluación consiste en calificar unas características y criterios importantes para la cadena de suministro de la Secretaría de Deporte y Recreación, donde cada criterio se califica de 1 a 10, siendo 10 la puntuación más confiable; el formato da cabida a evaluar 3 proveedores, la calificación se realiza con una fórmula que consiste en realizar una sumatoria que dependiendo del resultado y una prueba lógica dictamina que proveedor es confiable en cada una de las características evaluadas.

Mega Tendencias en Supply Chain Management y Logística

En el presente trabajo se habla de los retos y desafíos que se enfrentan las empresas a nivel mundial con las Megatendencias en Supply Chain Management y Logística, como las regiones juegan un papel fundamental en temas productivos y de costos, abarcando temas como la subcontratación y métodos aplicados a logística, resaltando la importancia de los sistemas 3PL Y 4PL, y como las relaciones en las cadenas de suministro pueden aumentar la eficiencia de toda la red.

Conceptualización y contextualización

Es posible afirmar que las Megatendencias son sin lugar a duda una gran ventaja para ampliar el mercado en cualquier país, con éstas pueden participar de manera exitosa las empresas que cuenten con el presupuesto para implementar las mismas en su mercado, hoy en día la tecnología es una de las megatendencias más prácticas y de mayor acogida en el mundo, pues gracias a esta la sociedad puede administrar gran parte de su vida profesional, social y privada.

Elaborar un mapa conceptual relacionado con el tema “Megatendencias en SupplyChain Management y Logística”.

Figura 15. Mapa conceptual “Megatendencias en Supply Chain Management y Logística”. Véase en Anexo H.

Elaborar un comentario relacionado con los factores críticos de éxito que dificultanla implementación de esas megatendencias, en las empresas colombianas.

Las megatendencias son acontecimientos que trascienden en la toma de decisiones , estas tienden a cambiar el comportamiento a nivel global en los hábitos de consumo, inversión, producción entre otros, así mismo contribuyen a la mejora continua en el mercado, pueden ser tecnológicas donde se brindan mejores productos o servicios, entre las cuales se encuentra la

inteligencia artificial como los robots entre los cuales están los bots a nivel general que se usan para atención al cliente, la red con conexión 5G, entre otras, podemos afirmar que la tecnología se ha convertido en un servicio indispensable para la vida de todas las personas.

Uno de los factores que dificultan la implementación de las megatendencias en Colombia es la poca capacidad que tienen los empresarios en inversión tecnológica, puesto que, si existe una nueva tecnología, el país está poco desarrollado para su implementación y la misma se lanza al mercado después de que otros países subdesarrollados ya la hayan implementado, adicional para los empresarios en Colombia hay poca ayuda económica por lo que se hace difícil avanzar con el resto del mundo. Las oportunidades de negocios a considerar van desde servicios de transporte hasta mayores áreas de esparcimiento, el acceso a servicios públicos los cuales son cada vez más escasos por la contaminación ambiental, la tala de árboles y las grandes sequías de los ríos, caudales y laderas en el país. También temas de calidad de vida los cuales deberían de asegurar su crecimiento a la par con el crecimiento de las regiones del país, lo cual es muy difícil ya que este país es subdesarrollado, esto lo evidenciamos con la escasez de recursos y los cambios climáticos, estos generan un impacto directo pues las modificaciones en la temperatura de la tierra, la reducción de la vegetación y la extinción de las especies repercute en la calidad del aire que respiramos, la disponibilidad del agua potable lo cual es deplorable en muchas regiones del país, el abastecimiento de los alimentos. Cualquier empresa de Colombia que se esfuerce por resolver y atenuar estas problemáticas llevaran una gran ventaja en el mercado, la realización de cambios económicos, ya que mejorar en la calidad de las importaciones y exportaciones hace que Colombia se convierta en un país competidor a nivel internacional y mundial con mejores productos y menores costos, generando así la apertura de nuevos mercados los cuales han permanecido en el transcurso de los años, las nuevas tecnologías y la rapidez con

la que esta avanza desde robots realizando operaciones compleja, hasta la conectividad entre personas a nivel nacional e internacional, cada día se desarrollan cosas nuevas, dedicar recursos y tiempo facilita la posibilidad de negocios los cuales podrían solucionar las problemáticas de las personas y generar bienestar.

Conclusiones

Con la realización de este trabajo se logró comprender la importancia que tiene la red de suministro y todos los eslabones de la que esta se compone ya que esta forma una estructura fundamental para el buen funcionamiento de la empresa, así como también prevé un futuro próspero para la misma a nivel competitivo y permite sostenerse en el tiempo con crecimientos favorables y posibles expansiones hacia otros lugares para ampliar su mercado, su nivel de productividad, sus servicios prestados, en este caso la secretaría de Deporte y Recreación de Pereira es una entidad del sector publico la cual es prestadora de los servicios de recreación y deporte para todo tipo de población, vulnerable, de estratos 1,2,3 y en adelante pero estos teniendo un beneficio especial ya que por ser población vulnerable los cobija la Alcaldía y se les ofrece unos programas totalmente gratis, su recreación y formación en el deporte también es gratuita, para ello la secretaría cuenta con una cantidad de escenarios deportivos, los cuales son para prestar dichos servicios del deporte y recreación a las diferentes disciplinas deportivas, para ello la secretaría cuenta con un rubro asignado por la alcaldía el cual se asigna de forma anual, según sean los proyectos planteados por la secretaría. Esta está compuesta por diversas áreas las cuales se encargan de distribución de las obligaciones, bien sea jurídicas, recursos humanos, oficina de escenarios deportivos, programas de la secretaría, etc. Esta cuenta con un centro de acopio para el almacenamiento y distribución de las herramientas y materiales necesarios para el divido mantenimiento y funcionamiento de los escenarios deportivos, en este caso el almacenamiento debe de tener unas mejoras para asegurarse de que los materiales y herramientas estén debidamente almacenados y así evitar pérdidas futuras, así como ser muy ordenados en la aplicación de instrumentos de aprovisionamiento como lo son las encuestas para un mejor funcionamiento de la misma, así como también diseñar un layout que contenga una distribución

adecuada de los materiales, para concluir la secretaría de deportes debe de mejorar en la cadena de suministro para así poder cumplir a cabalidad con los proyectos planteados para la asignación de rubros, los cuales deben de ser expuestos en la rendición de cuentas que se hace anualmente, y aparte de ello mejorar en la calidad de los servicios prestados a la comunidad. (**Angélica Vallejo**)

En el transcurso de todo este trabajo desarrollado durante el diplomado se identificó e analizo la red de distribución de la Secretaría de Deporte y Recreación de Pereira, donde por medio de diferentes modelos, investigaciones y métodos se relacionó las funciones claves de la organización y como esta maneja los procesos tanto internos como externos con los suplidores y clientes; con los aportes que cada integrante del grupo de estudio se encuentran falencias o puntos a mejorar en la cadena de suministro que claramente permitirían incrementar el rendimiento, generar oportunidades de negocios y alineación de objetivos, se buscó realizar una investigación y desglose de toda la cadena de suministro de la organización evaluada que fuera fácil de entender, implementar y practicar; entendiendo la importancia, participación de administrar y monitorear las empresas de las cuales se apoya para cumplir el objetivo para la cual fue contratadas y a su vez se identifican los vínculos no administrados y participantes los cuales muestran la criticidad en que podrían lograr afectar el cumplimiento del objetivo de la organización. Por medio de los modelos GSCF y SCOR enfocan la organización en la importancia de las relaciones entre las funciones internas, entes externos como proveedores, clientes, mercado y materiales, en donde ambos modelos establecen un lenguaje común para compartir ideas, planificar y documentar las tareas de la organización, ayudan a estar en una constante comunicación con todos los participantes, contribuyendo a entender a todo el grupo

corporativo que hace parte de cadena de suministro el valor de una perfecta comunicación y que todos son importantes para poder lograr el objetivo en común.

La Secretaría de Deporte y Recreación ya que, al ser una empresa prestadora de servicios, planifica y tiene gestión de la organización está muy bien planteada y organizada, cuenta con ayudas tecnológicas y un buen talento humano, tienen clara su logística de distribución, pero sería un gran plus evaluar el uso de un TMS porque este sistema permite de manera más eficiente planificar y ejecutar el transporte lo cual se reduce es dar el mejor uso posible a los medios de transporte usados en las entradas, salida y provisiones que realiza la organización; otro punto importante a tener en cuenta es que deben continuar con la evaluación de proveedores practica que realizan muchas empresas para comparar el rendimiento y los potenciales de los proveedores actuales, ya que mediante una correcta evaluación la organización reducirá costos, mitigara riesgos y propondrá mejoras, es muy esencial monitorear y medir desempeños para lograr una eficaz cadena de suministro al alinear las prácticas empresariales del cliente y proveedor; estos logros se ejecutarían aún mejor con la inversión de capacitación y tecnología para ayudar a la cadena de suministro a ser más competitiva frente a toda situación presentada, por eso con ayuda de un DRP simplifica los procesos de gestión de la distribución, genera orden en el almacén y reabastecimiento automático, logrando una gran sinergia entre todos las dependencia de la organización y con esta aseguraran cumplir con sus indicadores propuestos.

El país cuenta con gran talento y profesionales muy capacitados para ejecutar las mega tendencias en las cadenas de suministro pero los altos costos de las nuevas tecnologías es un reto que los gerentes y ejecutivos no toman, ya que el país debe apoyar en promover estas tecnologías y reducir los impuestos para ellas para que se empiecen a implementar, muy

importante resaltar que la infraestructura del país debe mejorar en gran manera para poder seguir competir con las cadenas de suministro de los países más desarrollados. (**Andrés Loaiza**)

Se puede determinar que estas metodologías realizadas, pueden ser aplicadas en empresas de cualquier tipo de sector, en este caso en una empresa prestadora de servicios, de como por medio de históricos de servicios podemos comenzar a realizar proyecciones de demanda para así presentar propuestas de ampliación o construcción de nuevos escenarios deportivos, gracias al sistema organizado de planificación de uso de escenarios deportivos, permiten un mayor control en el tema de mantenimiento y reparaciones, con inventarios más acertados, la gestión de inventarios no se viene realizando de la manera eficiente, ya que nos encontramos con muchas fallas en los lugares de almacenamiento, para mejorar este sistema se recomienda aplicar el Modelo de inventarios con demanda probabilística- sistemas de control, el cual debería ser aplicado periódicamente (R s S) ya que no es necesario la compra o adquisición de alta tecnología, ya que estos inventarios no son muy significativos, realizando un análisis periódico, dentro de este centro de distribución encontramos un espacio mal distribuido, sin señalización ni delimitaciones de áreas para los procesos que se realizan en bodega, en busca de una solución aplicable, se busca el máximo aprovechamiento del centro de distribución, es poca la inversión económica, y con esto la secretaría podrá ser más eficiente en cuestión de inventarios y distribución de este centro, buscando un orden, se propone una delimitación por zonas, la adquisición de un estibador manual, para manejo de materiales de construcción, dentro del orden tanto como en herramientas como en materia prima se ubican de manera estratégica por uso en las zonas más cercanas a las puertas de acceso a los dos diferentes bodegas, la compra de inmobiliario, genera más seguridad en la maquinaria y herramientas que se tienen para el mantenimiento y adecuaciones de los centros deportivos, este orden aparte de mejorar los

tiempos de respuesta de alistamiento, descargue, entre otros. mitiga riesgos asociados con el manejo de estos inventarios, la señalización con los peligros o zonas permitirá una mayor identificación y flujo de materiales por esta zona, esta redistribución si es tomada, solo traerá grandes beneficios a los procesos actuales de manejo de inventario de la secretaría de deporte y recreación de Pereira. **(Sebastian Salazar)**

La secretaría de educación y deporte de Pereira, siendo una empresa del estado en la que se planea y programa las actividades a desarrollar a lo largo del año y las cuales son prestar un servicios a la comunidad de los sectores rurales y urbanos ya sea en el área de recreación y deporte o en obras de infraestructura para la mejora de escenarios deportivos, a sido una buena opción para aplicar los procesos de Supply Chaing Management, introduciendo todo el conocimiento de esta importante área la cual tiene un conjunrto de herramientas y técnicas para el buen funcionamiento de la empresa pudimos notar que cada proceso genero una mejora en las áreas mas importantes que tiene esta empresa las cuales van desde el área administrativa, infraestructura, prestación de servicios a clientes, almacenamientos de materias primas y una buena planeación de la estructura o lugar de trabajo principal como son las oficinas y bodegas en donde se genero y desarrollo una mejora de distribucioin de espacios convenientes para el aprovechamiento del área. Se aplico los procesos logísticos de distribución, como lo es el software TMS para identificar sus aspectos fundamentales los cusles incluyen el transporte, costos de este, tiempo en el que se envían bienes desde su origen a su detino paras er entregados oportunamente y con una buena seguridad y seguimiento de los productos y servicios. Se identifico el proceso de aprovisionameinto de la empresa en donde se establecieron políticas de aprosionameinto para asi tener un alto desempeño en las mercncias y los servicios que requiera la empresa, además de eso también se idenitficaron las estrategias de aprovisionamiento para

lograr tener disponibilidad en todos los productos que maneja la empresa, como son los bienes y servicios que se prestan para tener un buen funcionamiento de toda el área empresarial, para poder identificar si es oportuna o no el área de aprovisionamiento se analizo por medio de encuestas estrategias nuevas para implementar en la secretaría de recreación y deporte, en donde se garantizo mejorar el nivel de calidad en acundo a el método de aprovisionamiento, entre las estrategias que se implementaron estaba tener mas de dos proveedores de materia primas para asi evitar escases de estas y poder continuar con las labores que se realizan con estas materia primas.

(Marly Losada)

En toda empresa es importante evaluar la correcta gestión de la cadena de suministro ya que con los procesos que la misma conlleva se logra establecer si la prestación del servicio es positivo o negativo, al conocer esto se pueden proponer mejoras a nivel general, tales como en la gestión de inventarios, la gestión de almacenes, la gestión del transporte, y la configuración de la red logística, con esto se logra evidenciar el cuello de botella que no permite el correcto flujo de procesos, y aplicar las mejoras que sean necesarias, para este caso trabajamos en la gestión logística de la empresa Secretaría de Recreación y Deportes teniendo en cuenta que es una empresa prestadora de servicios y no de productos, lo que conlleva a trabajar más en su prestación del servicio al cliente como cumplir con los eventos propuestos en los diferentes escenarios, mejorar la infraestructura de los mismos y trabajar de la mano de las comunidades para brindar bienestar en cada uno de los clientes, a diferencia de una empresa industrial que tiene más trabajo en inventariado de productos o gestión de almacenes, sin embargo en cada capítulo se propone una mejoría dentro de lo que se involucra la gestión y se evalúa la optimización del tiempo y espacio donde se prestan los servicios incluyendo a los proveedores y clientes de todos los niveles. Por otro lado es posible afirmar que gracias a la tecnología se logra

alcanzar un avance en la Supply Chain Management ya que se involucran sistemas operativos que contribuyen con la gestión de los almacenes, de los inventarios y de la logística en general, un claro ejemplo es el sistema DRP el cual es el proceso de planificación de necesidades de distribución, ya que este se encarga de controlar el inventario mediante factores de distribución de la empresa aplicando estrategias en la cadena de suministro, para este caso en la empresa Secretaría de deportes y recreación sería de gran ventaja aplicarlo ya que puede centralizar la distribución de los productos de una manera ordenada y se mantiene el stock necesario para la gestión dentro del almacén, de mismo modo la aplicación de las Megatendencias en el Supply Chain Management han contribuido al avance de logística ya que nos acercan a la ampliación de los mercados a nivel mundial. **(Daniela Rico)**

Referencias Bibliográficas

Al servicio del deporte. (2020, enero 29). Wikipedia. Retrieved December 28, 2022, from

<https://n9.cl/q9bt1x>

Anna Perez (2021). Modelo SCOR; definición, procesos, ejemplo, pros y contras.

<https://www.obsbusiness.school/blog/modelo-scor-definicion-procesos-ejemplo-pros-y-contras>

APICS Supply Chain Council. (2015). SCOR Quick Reference Guide. Versión

11.0. [http://www.apics.org/docs/default-source/scc-non-](http://www.apics.org/docs/default-source/scc-non-research/apicsscc_scor_quick_reference_guide.pdf)

[research/apicsscc_scor_quick_reference_guide.pdf](http://www.apics.org/docs/default-source/scc-non-research/apicsscc_scor_quick_reference_guide.pdf)

Becerra-González1, K. (s.f.). Implementación de las TIC'S en la gestión de. Obtenido de

<https://core.ac.uk/download/pdf/234019677.pdf>

BIMATICO. (s.f.). BIMATICO. Obtenido de [https://www.bimatico.com/es/servicios-](https://www.bimatico.com/es/servicios-bimatico/kpis-y-cuadros-de-mando)

[bimatico/kpis-y-cuadros-de-mando](https://www.bimatico.com/es/servicios-bimatico/kpis-y-cuadros-de-mando)

Beetrack. (2020, 08 03). Distribución física: funciones, objetivos, importancia, tipos y ejemplos.

<https://www.beetrack.com/es/blog/distribucion-fisica-funciones-objetivos-importancia>

Burda, A. (2015). Challenges and strategic trends in modern logistics and supply chain

management: Acces la success. Calitatea, 16, 60-64. [https://search-proquest-](https://search-proquest-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/docview/1694670666?accountid=48784)

[com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/docview/1694670666?accountid=48784](https://search-proquest-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/docview/1694670666?accountid=48784)

Castellanos, R. A. (2009). Manual de gestión logística del transporte y distribución de

mercancías. Bogotá, CO: Universidad del Norte. [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/69792)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/69792](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/69792)

Cueva del Ingeniero Civil. (2013). Wikipedia. Retrieved December 28, 2022, from

<https://n9.cl/7fbnc>

- Delgado Larreátegui Paola Fernanda Neira León Kevin Josué (2019). “optimización del sistema logístico mediante la aplicación del modelo scor (supply chain operations reference)”.
<http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/11447/1/85T00547.pdf>
- García, J. A. P., & Valencia, M. I. C. (2014). Planeación, Diseño y Layout de Instalaciones...: Un: enfoque por competencias. Grupo editorial patria. Recuperado de
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6jnABgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=dise%C3%B1o+planta+layout&ots=scIXARgIhQ&sig=ju5MZsDNIMuUUOPNT7BnzKaWeJ0#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20planta%20layout&f=false>
- Gestión De Almacenes Y Tecnologías De La Información Y Comunicación (TIC). (2010, diciembre). SciELO Colombia. Retrieved December 28, 2022, from
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232010000400009
- Gobernación de Risaralda Gestión de la Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura fue destacada en el control político de la Asamblea de Risaralda. (2022, Julio 26). Gestión de la Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura fue destacada en el control político de la Asamblea de Risaralda. Retrieved Diciembre 02 de Noviembre, 2022, Recuperado de,
<https://www.risaralda.gov.co/publicaciones/157002/gestion-de-la-secretaría-de-deporte-recreacion-y-cultura-fue-destacada-en-el-control-politico-de-la-asamblea-de-risaralda/>
 GOV.CO; Secretaría de deporte y Recreación de Pereira;
<https://www.pereira.gov.co/recreacionydeporte/publicaciones/5208/escenarios-deportivos/>
- Macas Sanchez, E. I. (2019). Optimización del sistema logístico de la Empresa Rio Textil basado en el modelo Supply Chain Operations Reference–SCOR (Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de:
<http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/13525>

Medidas de prevención a nivel de diseño del almacén. Señalización. (2020, January 17).

Organización de almacenes. Retrieved December 28, 2022, from

<https://almacen1.home.blog/2020/01/17/medidas-de-prevencion-a-nivel-de-diseno-del-almacen-senalizacion/> Manual De Consulta Introducción 1. (n.d.). Logispyme. Retrieved December 28, 2022, from

https://www.aragonempresa.com/descargar.php?a=50&t=paginas_web&i=390&f=a52f7c0713a48383d25677c1387dce3

Pinzón, B. (2005). Los Procesos en Supply Chain Management. <http://hdl.handle.net/10596/5665>

Pinzón, B. (2005). Los Procesos en Supply Chain Management. Conocimiento Útil II.

<http://hdl.handle.net/10596/5653>

Pinzón, B. (2005). Los Procesos en Supply Chain management. <http://hdl.handle.net/10596/5665>

Pinzón, B. (2005). Aprovisionamiento. <http://hdl.handle.net/10596/5663>

Research and Markets. (11AD, May 2019). Global Supply Chain Logistics Trends and

Challenges and Their Implications on Commercial Vehicles, 2018-2025 -

ResearchAndMarkets.com. Business Wire (English).

<http://search.ebscohost.com/bibliotecavirtual.unad.edu.co/login.aspx?direct=true&db=bwh&AN>

[=bizwire.bw49043638&lang=es&site=eds-live&scope=site](http://bizwire.bw49043638&lang=es&site=eds-live&scope=site)

Secretaría de deporte y recreación de Pereira(2020), recuperado de;

<https://sites.google.com/view/observatorio-draef-pereira/p%C3%A1gina-principal?authuser=0>

Xabier Basañez Lorenzo; 2020; SCOR (Supply Chain Operations Reference) y GSCF(Global Supply Chain Forum). ¿Cuál Sistema usas? Obtenido de;

<https://es.linkedin.com/pulse/scor-supply-chain-operations-reference-y-gscf-global-forum-basa%C3%B1ez>

Anexos

Anexo A. Tabla correspondiente al capítulo 2, del desarrollo y comercialización de productos, donde se describen los subprocesos a realizar en la empresa Secretaría de Deportes y Recreación.

Tabla 1. *Sub-Procesos Operativos*

SUB- PROCESOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES
Definir nuevos productos y avalarlos	<p>En conjunto con el equipo de mercadeo se establecen ideas claves para lanzar el nuevo servicio</p> <p>Se genera una evaluación de proveedores, en la cual se tiene en cuenta calidad, economía y reconocimiento ambiental.</p> <p>Generar encuestas a clientes claves sobre la expectativa del nuevo servicio.</p>
Establecer equipo a través de las áreas funcionales	<p>Avalar logística de los proveedores de transporte, ambientes para los senderismos, guías, empresas de turismo, empresas de recursos físicos, supermercados para distribución de productos alimenticios, ARL, seguros de vida y primeros auxilios.</p> <p>Determinar roles como guía turístico, equipo de recreación, área logística, primeros auxilios.</p> <p>Determinar proveedores y clientes según itinerario de ruta.</p>
Formalizar el proyecto de desarrollo de nuevos productos	<p>Evaluar con el proveedor principal Alcaldía de Pereira qué presupuesto se tendrá disponible para el nuevo servicio, y durante cuánto según el presupuesto se podrá prestar el servicio.</p>
Diseñar construir prototipos	<p>Se diseñan dos prototipos, en el primero se plasma la idea sobre papel para presentar un borrador con oportunidad de mejora.</p> <p>En el segundo se genera un boceto más producido en un programa tecnológico animado en el cual se busca que los clientes y proveedores interactúen y brinden sus opiniones a través de un Test.</p>

Decidir
Fabricar/ comprar

En esta etapa se propone trabajar la gestión de Suministro haciendo uso de la TIC, (ERP) Enterprise Resource Planning es un programa de software concebido para gestionar de forma integrada las funciones de la empresa. ((Becerra-González1, s.f.)

Figura 13. Sistema integrado de Gestión.



Figura 4. Sistema Integrado de la Gestión Fuente: <http://ciberconta.unizar.es/leccion/introduc/450.HTM>

Determinar
Canales

Análisis del mercado (Se genera valoración a una muestra de clientes con el fin de conocer sus preferencias, sus condiciones en salud, su compromiso con el medio ambiente e interés en unirse al nuevo servicio que prestará la secretaría de recreación y deportes).

Determinación de Inventario (Se genera un control de inventario mediante un Software que permita controlar el Stock en recursos a usar que abarcan todas las áreas)

Lanzar el producto	<p>En esta etapa se tienen en cuenta todos los factores que abarcan el lanzamiento del servicio como tecnológicos, socioculturales, gastos, factores ecológicos, y psicosociales. Se genera análisis del microentorno clientes y proveedores.</p> <p>Análisis interno, recursos a necesitar. Análisis DAFO. Presentación de estrategias de Marketing. Plan de acción. Plan de comunicación. Puesta en marcha.</p>
Medir proceso de mejora	<p>Medición de KPI mediante un cuadro de mando (El cuadro de mando facilita la toma de decisiones basadas en la comparación de los datos reales obtenidos con los datos-objetivo marcados de antemano.</p> <p>Permiten que la Dirección comunique a niveles jerárquicos más bajos cuáles son los ejes centrales de su política empresarial, involucrando así a todos los niveles en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa) (BIMATICO, KPIS Y CUADROS DE MANDO, s.f.)</p>

Anexo B. Tabla 2. Procesos Estratégicos.

Tabla 2. *Procesos Extrategicos.*

SUB-PROCESOS ESTRATÉGICOS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR
---------------------------	---------------------------

Revisar Estrategias de aprovisionamiento, producción y Marketing.	<p>Se genera segmentación de los clientes claves. Usuarios entre 12 a 64 años se revisa la necesidad de esos usuarios en cuanto a tiempo, salud física y mental y recursos físicos a necesitar.</p> <p>Deporte de Turismo y naturaleza.</p> <p>En la Supply Chain se deben establecer nuevos proveedores.</p> <p>Implementar planes para los clientes.</p> <p>Reclutar talento.</p>
Desarrollar la idea, generar y describir el proceso.	<p>Incentivar el contacto con la naturaleza.</p> <p>Brindar charlas acerca de los senderos y parques que son patrimonio de la humanidad.</p> <p>Fomentar el desarrollo local de zonas rurales. Educar sobre la señalización en los senderos. Participar de las actividades propuestas.</p>
Desarrollar pautas a través de las áreas funcionales de miembros de desarrollo del	<p>Generar una pre inscripción de los usuarios a participar para distribuir los equipos e informar a los proveedores quienes son los que prestarán el campo y el guía de acompañamiento.</p>

Anexo C. Tabla 3. Distribución Secretaría De Recreación y deporte

Tabla 3. *Distribución Secretaría De Recreación y deporte*

Ítems a evaluar	Descripción	
4.1 Gestión de salida DRAEF	Se tiene un registro de entregas de implementos deportivos	✓
	La información entre la plataforma Diógenes y área contable sobre los servicios es adecuado	✓
	Se hacen informes periódicos sobre la gestión de salida de servicios.	✓
4.2 Infraestructura de despacho	La infraestructura de los escenarios deportivos permite un flujo óptimo de salida de servicios.	✓
	Los escenarios, equipos e implementos son los adecuados a la infraestructura de despacho.	X

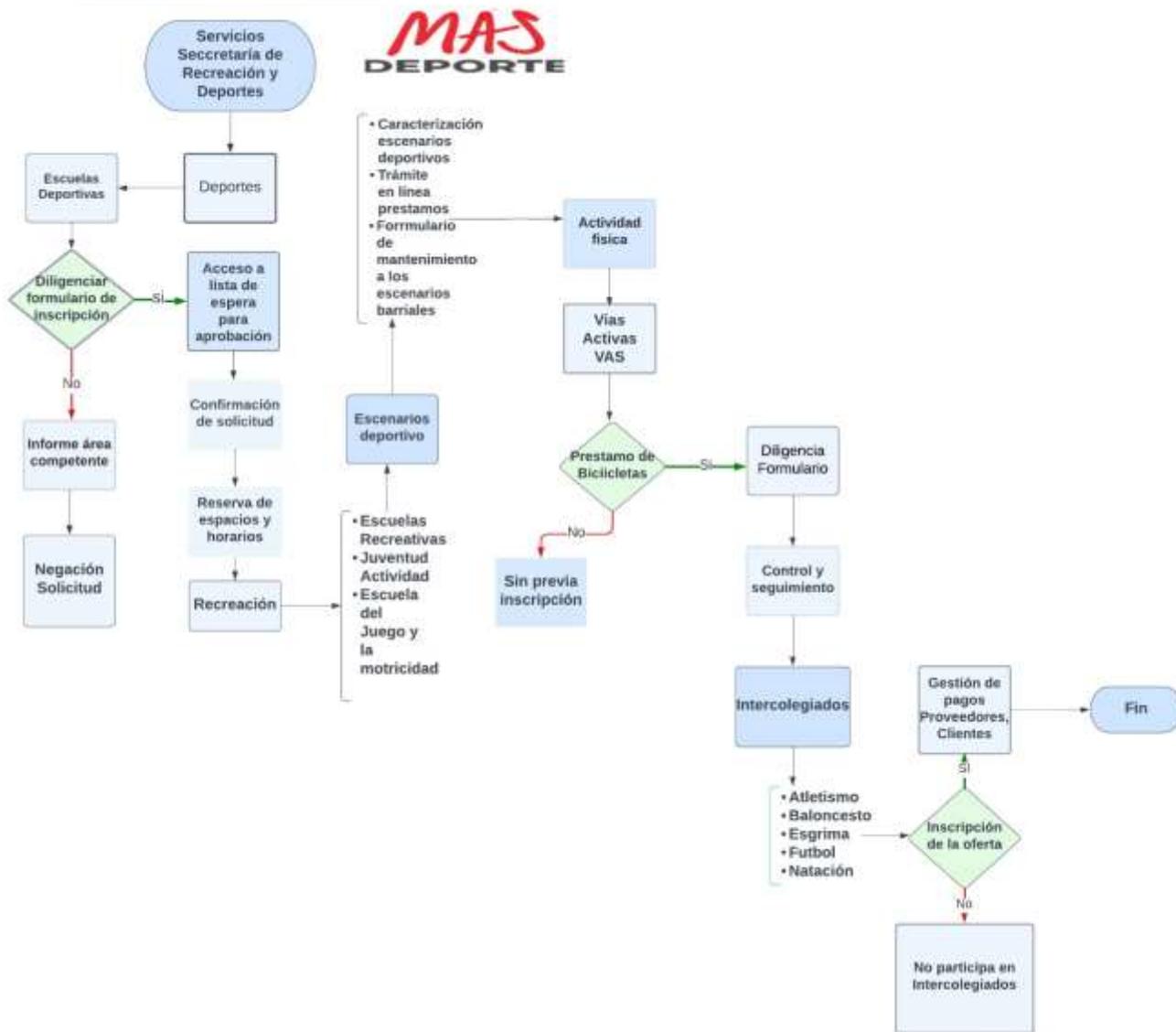
	Los escenarios existentes son adaptables a juegos internacionales y nacionales.	✓
	Los escenarios deportivos tienen buena ubicación y están al alcance de los clientes	✓
4.3 Ubicación de los escenarios	Existe una planificación adecuada para ubicar la Distribución de productos y servicios	✓
	Se cuenta con contingencia de ubicación de escenarios deportivos para eventos extemporáneos	✓
	La distribución es la correcta para gestionar las solicitudes de los clientes	✓
	Existe un informe de rutas que permita maximizar la distribución de los implementos.	X
4.4 Gestión de Transporte	La ubicación del escenario es la adecuada a los puntos de los clientes	✓
	Se tienen adecuadas herramientas para el transporte de los implementos deportivos	✓
4.5 Alianzas de Distribución	Se tiene cronograma de horarios para la realización de eventos deportivos	✓
	La participación de los clientes es adaptable al presupuesto de la empresa	✓

Fuente: Adaptado de (Pineda, 2018, p. 81) Nota: Esta tabla muestra la participación de la empresa con referencia al modelo SCOR.

Anexo D. Diagrama de Flujo de servicios

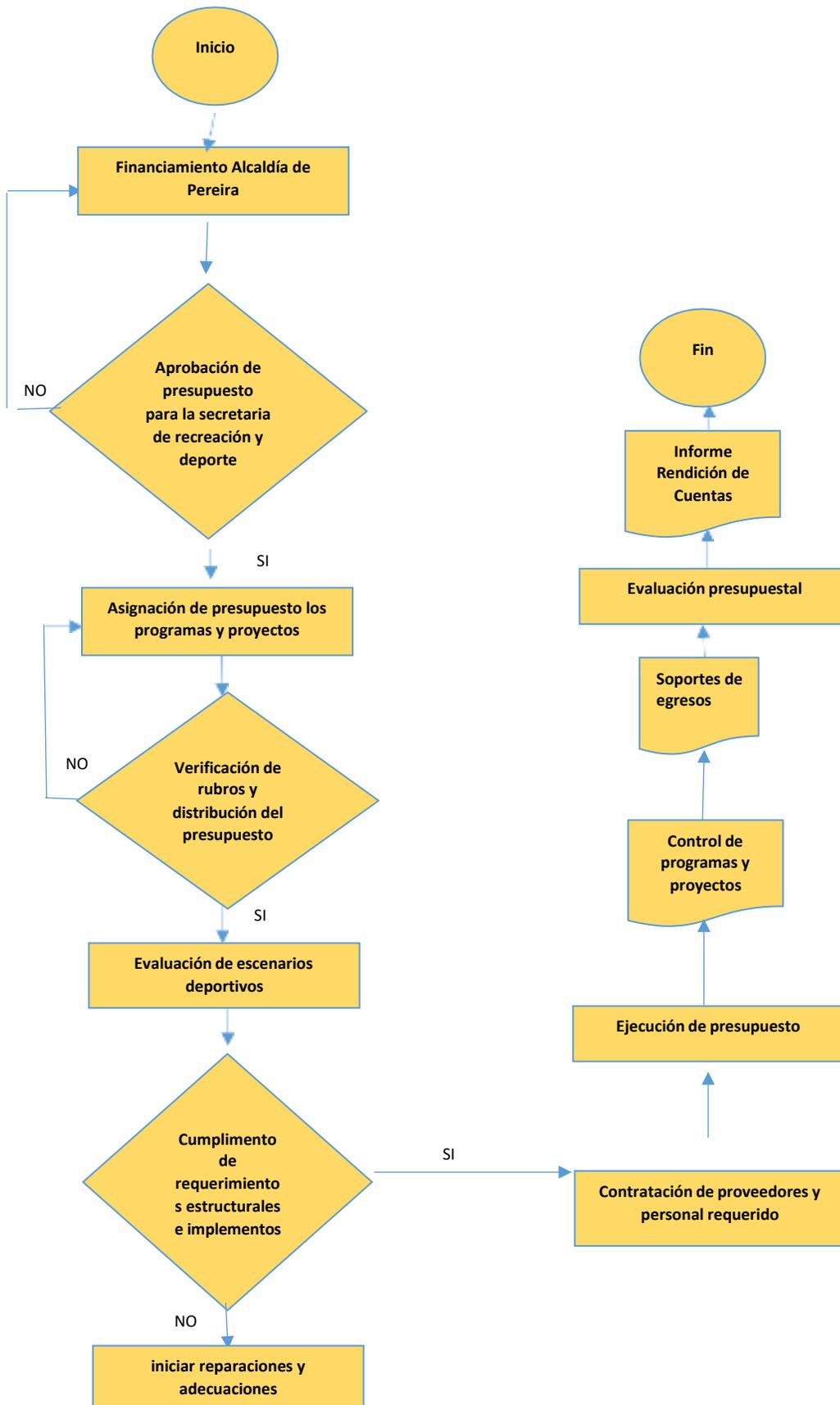
Figura 14. Diagrama de Flujo de servicios

Diagrama de flujo servicios secretaria de deportes y recreación



Anexo E. Diagrama de Flujo de Dinero Secretaría de Recreación y Deportes

Figura 15. Diagrama de Flujo de Dinero Secretaría de Recreación y Deportes



Anexo F. Tabla 4.

Tabla 4. *LPI del Banco Mundial de Colombia con otros países del Mundo.*

Ítems	País	2012	2014	2016	2018	Análisis
N						
1 LPI Rank	Colombia	64	97	94	58	Colombia frente a Japón es una comparación muy interesante ya que Japón es un país que al pasar los años se mantiene en el Top 10 del índice del desempeño logístico y en cambio Colombia ha estado inestable en su posición, pero sorprende en la última clasificación al saltar 36 posiciones. Inicialmente se observa como Japón al pasar los años avanzan poco a poco, pero son constantes en su disciplina y labor, tarea que Colombia no ha logrado mantener, el país ha empezado en una puntuación general por encima de la media y los siguientes 4 años retrocede considerablemente y en el último año se recupera precipitadamente, esto da a entender que han habido cambios importantes y administraciones políticas con una mejor visión de la globalización y la importancia de la cadena de suministros.
	Japón	8	10	12	5	
LPI Score	Colombia	2.87	2.64	2.61	2.94	
	Japón	3.93	3.91	3.97	4.03	
Customs	Colombia	2.65	2.59	2.21	2.61	Japón frente a la tramitología para realizar exportaciones e importaciones es muy claro que buscan cada vez establecer velocidad y simplicidad en las formalidades aduaneras y controles fronterizos ya que su puntaje sube poco a poco al pasar los años, pero para Colombia se nota que se han tomado malas decisiones en el fin de facilitar el comercio internacional ya que empieza con un puntaje de 64, pasan los años y cae a 129 y nuevamente resurge al 75.
	Japón	3.72	3.78	3.85	3.99	

Infraestructure	Colombia	2.72	2.44	2.43	2.67	El país asiático a pesar de haber tenido un retroceso en el año 2016, en el 2018 logró el 2do puesto en infraestructura gracias a las inversiones en tecnologías de comercio y medios de transporte. Por otro lado, Colombia presenta la misma tendencia de empezar bien caer y resurgir, como es de saber el país ha mejorado y continúa invirtiendo en vías que faciliten el transporte de mercancías y mejoran los tiempos de entregan al cliente en los tiempos indicados, pero las demoras en entrega de los proyectos retrasan los objetivos.
	Japón	4.11	4.16	4.1	4.25	
International shipments	Colombia	2.76	2.72	2.55	3.19	Japón en este aspecto mantiene su posición al pasar los años frente a la optimización de los costos de producción y logísticos en el que se compiten internacionalmente, en cambio Colombia tiene la mejor puntuación en el año 2018 frente a anteriores años, lo que nos da a entender que hay un mercado más dinámico y se han desarrollado precios más competitivos en el ámbito de la logística.
	Japón	3.61	3.52	3.69	3.59	
Logistics competence	Colombia	2.95	2.64	2.67	2.87	En ambos países hay una mejora importante en la calidad logística ya que Japón reduce un 60% y Colombia un 40% en sus posiciones, dando a entender que la disponibilidad de servicios eficientes y eficaces entre transporte, aduanas y trámites se han vuelto más ágiles y seguros.
	Japón	3.97	3.93	3.99	4.09	
Tracking & tracing	Colombia	2.66	2.55	2.55	3.08	Japón siempre ha demostrado estar a la vanguardia con la tecnología y aquí demuestra cómo al pasar los años mantiene su posición en el Top 10, Colombia presenta la tendencia anteriormente mencionada donde en el año 2018 se recupera y demuestra que se viene trabajando en la trazabilidad y rastreo de pedidos en el ámbito de la logística nacional e internacional.
	Japón	4.03	3.95	4.03	4.05	
Timeliness	Colombia	3.45	2.87	3.23	3.17	Aquí vemos una tendencia inusual en Japón porque en 2012 tuvieron una excelente puntuación y al pasar los años han tenido dificultades con los tiempos de entregas ya que no han vuelto a este rango de nuevo, para

	Japón	4.21	4.24	4.21	4.25	Colombia es lo mismo en el año 2012 se tuvo una buena puntuación, pero el pasar de los años no han logrado mejorar, están decayendo en puntualidad de los envíos programados.
2 LPI Rank	Colombia	64	97	94	58	Se puede observar que Colombia con el paso del tiempo se está ubicando en una mejor posición en el desempeño logístico, a pesar de haber tenido años de retrocesos, mientras que Canadá ha perdido posiciones, sin embargo, Canadá esta 28 puestos más arriba que el país, demostrando una clara ventaja competitiva en temas de desempeño logístico.
	Canadá	14	12	14	20	
LPI Score	Colombia	2,87	2,64	2,61	2,94	Esta media es calificada con nota máxima de 5, nos encontramos con que Colombia tiene el mayor puntaje de los 4 años evaluados, demostrando que se han aplicado políticas públicas en pro de mejorar este indicador de logística, sin embargo 2,94; sigue siendo una calificación muy baja en la escala de evaluación, mientras que Canadá tiene un puntaje final de 3,73; siendo una diferencia notable, sin embargo, de los años evaluados, esta es la menor calificación, lo que quiere decir, que a nivel global los países están realizando inversiones en todo el campo de la logística, y esto ha generado más competitividad, y deseos de estar en los primeros puestos, debido que esto traerá prosperidad económica a sus países.
	Canadá	3,85	3,86	3,93	3,73	
Customs	Colombia	2,65	2,59	2,21	2,61	Este ítem mide todo lo relacionado con las Aduanas, y busca medir la eficiencia de procesos de importaciones y exportaciones, propios de cada país, la calificación en escala es baja y preocupante, debido que en el 2012 estábamos mejor que el año más reciente evaluado 2018, esto muestra claramente deficiencia en estos procesos, mientras que vemos a Canadá como por una leve diferencia se encuentra mejor que en el año 2012, tanto en crecimiento como nota total, nos supera este país, es momento de reevaluar el sistema y buscar alternativas que faciliten los trámites, reformar procesos y crear plataformas más eficientes para realizar estas operaciones comerciales entre países.
	Canadá	3,58	3,61	3,95	3,60	

Infraestructure	Colombia	2,72	2,44	2,43	2,67	Aquí es donde se evalúa todo lo relacionado con la infraestructura de cada país, vemos con preocupación que Colombia, no ha realizado la debida inversión en este rubro, ya que su puntaje es mucho menor que en el 2012 que fue de 2,72 y en el último año evaluado 2,67; claramente vemos que el país no está avanzando de la mejor manera, pero vemos la misma tendencia con Canadá que el puntaje es inferior de 3,99 pasó a 3,75; cabe recordar que estas inversiones en infraestructura necesitan inyecciones de capital considerables, sumado a los tiempos de construcción y puesta en marcha, esto puede influir de manera significativa en el por qué no se ha avanzado.
	Canadá	3,99	4,05	4,14	3,75	
Internacional shipments	Colombia	2,76	2,72	2,55	3,19	Aquí se analiza todo lo relacionado con los precios, los cuales deben ser competitivos, y en esta comparación de países, podemos encontrar una de las mejores notas que tenemos con 3,19 en el 2018, mientras que Canadá para el 2018 retrocedió respecto al 2012 pasando de 3,55 a 3,38; en tema de ventaja Colombia implementa estrategias muy eficientes que le dan una cercanía con un país que se encuentra actualmente en la posición 20, considerando que somos un país subdesarrollado y estamos comparando con un país desarrollado, esto es un aporte muy positivo en temas de logística.
	Canadá	3,55	3,46	3,56	3,38	
Logistics competence	Colombia	2,95	2,64	2,67	2,87	Aquí encontramos la calidad de los servicios de gestión logística, medios de transporte, agentes de aduana almacenes, entre otros, como son estos servicios, vemos como Canadá ha logrado avanzar y mejorar estos servicios, mientras que Colombia tuvo un retroceso, pero aún no llega ni a niveles que tuvo en el 2012 como fue 2,95; se debe colocar atención en este punto , ya que estamos cerca de pasar a un puntaje mayor a 3, desarrollar estrategias públicas de aduanas y en el tema de transporte aportarían significativamente.
	Canadá	3,85	3,94	3,9	3,90	
	Colombia	2,66	2,55	2,55	3,08	

Tracking & tracing	Canadá	3,86	3,97	4,10	3,81	Aquí nos encontramos con toda la trazabilidad a través de toda la red logística, encontrando con una muy buena calificación a Colombia, 3,08 en el 2018, lo que quiere decir que hemos avanzado del 2012 de 2,66 a este nuevo puntaje, si nos comparamos con Canadá en tema de crecimiento, ellos tuvieron un decrecimiento de 3,86 pasaron a 3,81; sin embargo, por puntaje global nos superan casi por una unidad, que es una diferencia muy representativa.
Timeliness	Colombia	3,45	2,87	3,23	3,17	Abarca todo lo relacionado con la puntualidad, Colombia nos muestra una buena calificación, pero comparado con el 2012, hemos decrecido, pasando de 3,45 a 3,17; esta misma tendencia tiene Canadá pasando en el 2012 de 4,31 a 3,96 en el 2018, aquí debemos analizar muchos factores globales que pueden influir, y al parecer afecta tanto a los países en desarrollo como desarrollados.
	Canadá	4,31	4,18	4,01	3,96	
3 LPI Rank	Colombia	64	97	94	58	Se evidencia que en el índice de desempeño logístico Panamá ha estado antes que Colombia a nivel de rango, sin embargo, para el 2018 Colombia tuvo un resultado contundente quedando en el puesto 58 a nivel mundial gracias a su buen desempeño logístico.
	Panamá	61	45	40	38	
LPI Score	Colombia	2,87	2,64	2,61	2,94	En puntaje Panamá ha tenido mejores resultados, sin embargo para el año 2018 Colombia tuvo un salto de 33 puntos dando como resultado mejoras en su desempeño logístico a diferencia del año anterior.
	Panamá	2,93	3,19	3,34	3,28	
Customs	Colombia	2,65	2,59	2,21	2,61	En este ítem se evidencia a Colombia con un 2,21 de puntuación mínima para el año 2016 y para el 2018 aumenta a 2,61 tiene mejora, pero no es la mejor calificación por lo que debe seguir mejorando el proceso de despacho aduanero y Panamá para el 2018 decae con referencia al año anterior con 2,87 en calificación, en ambos países se evidencia descenso.
	Panamá	2,56	3,15	3,13	2,87	
Infrastructure	Colombia	2,72	2,44	2,43	2,67	Calidad de la infraestructura relacionada con el comercio y el transporte; En cuanto a Infraestructura relacionada con transporte Colombia se posiciona con el puntaje más alto
	Panamá	2,94	3,00	3,28	3,13	

						en el año 2012 con 2,72, se evidencia que puede haber mejoría puesto que en los siguientes años decae con más de 20 puntos, lo que significa que debe invertir más en infraestructura con mejora de vías, carreteras, costo de peajes entre otros. Con referencia a Panamá se evidencia que ha tenido estabilidad con la puntuación mayor al 50%, tiene mejor desarrollo en métodos de transporte a comparación de Colombia.
Internat ional shipme nts	Colombia	2,76	2,72	2,55	3,19	Los datos proceden de las encuestas del Índice de Desempeño Logístico realizadas por el Banco Mundial, en asociación con instituciones académicas e internacionales, compañías privadas e individuos involucrados en logística internacional, donde se evidencia en el resultado para Colombia que en el año 2018 aumenta la posición del país con respecto al 2016 con diferencia de 0,64 puntos, así mismo Panamá generó su mayor alcance en el año 2016 con 3.31 y el mínimo alcance de 2.76 en el año 2012.
	Panamá	2,76	3,18	3,65	3,31	
logistic s compet ence	Colombia	2,95	2,64	2,67	2,87	En factores de calidad se evidencia para Colombia el resultado más alto con 2,95 en el 2012 de ahí en adelante fue decayendo lo que quiere decir que tiene bajo rendimiento en la prestación del servicio logístico, en cuanto Panamá se evidencia que en los dos últimos años (2016 y 2018) ha tenido un resultado considerablemente alto.
	Panamá	2,84	2,87	3,18	3,33	
Trackin g & tracing	Colombia	2,66	2,55	2,55	3,08	En este indicador Colombia se desempeña con un puntaje de 3,08 para el 2018 y Panamá con 3,4 para el mismo año siendo el mayor puntaje para ambas, se puede afirmar que los dos países tienen buen manejo en el seguimiento y localización de envíos.
	Panamá	3,01	3,34	2,95	3,4	
Timelin ess	Colombia	3,45	2,87	3,23	3,17	En este indicador se califica el arribo de embarque dentro de los tiempos evidenciamos que Colombia tiene su puntuación más baja en el año 2014 con 2,87 y Panamá en el 2012 con 3,47 puntos, en los últimos años ambos países han tenido una calificación alta de más del 50% de impuntualidad, en donde influyen
	Panamá	3,47	3,63	3,74	3,6	

						varios factores ajenos como el clima, entrega de proveedores, entre otros.
4 LPI Rank	Colombia	64	97	74	58	Según el ranking logístico ambos países tienen características similares ya que son de latino américa, sin embargo, Colombia en el año 2012 pasó del puesto 64 al puesto 58 creciendo en el ranking mientras que Argentina inició en el 2012 en el puesto 49 y descendió para el año 2018 quedando en el puesto 61.
	Argentina	49	60	55	61	
LPI Score	Colombia	3,05	2,64	2,61	2,94	Ambos países tienen condiciones políticas y socioeconómicas muy similares y tienen una nota muy parecida en el año 2018 sin embargo siguen siendo una nota muy baja ya que la nota más alta es 5.
	Argentina	2,87	2,99	2,96	2,89	
Customs	Colombia	2,65	2,59	2,21	2,61	Para el año 2018 Colombia decreció un 2,61% teniendo una diferencia del 0,4% para el año 2016, en diferencia al país de Argentina en cual obtuvo un crecimiento de 2,42% para el año 2018 en diferencia del año 2016 la cual fue del 0,22%, siendo este un crecimiento relevante para el país en temas de las importaciones y exportaciones (customs) según la aduana Nacional.
	Argentina	2,45	2,55	2,62	2,42	
Infraestructure	Colombia	2,72	2,44	2,43	2,67	La brecha de inversión en Colombia corresponde al 8%, el 37% de los costos logísticos están concentrados en el transporte marítimo y el 33% en el internacional, si Colombia quiere competir a nivel mundial requiere que tengan las carreteras principales y los pasos viales de las pequeñas ciudades en buen estado, se requiere de mayores esfuerzos en materia de planeación y estructuración de proyectos de infraestructura, ya que para el 2018 se obtuvo un decrecimiento del 2,67% , pero Colombia en temas de infraestructura está mejor posicionado que el país de Argentina ya que este se encuentra para el año 2018 en el 2,77% teniendo una diferencia del 0,1% que realmente no es muy relevante ya que en temas de materia de infraestructura son dos países muy similares.
	Argentina	2,94	2,83	2,86	2,77	
International	Colombia	2,76	2,72	2,55	3,19	Según las cifras que nos muestra el banco internacional, en materia de envíos internacionales Colombia decreció para el año
	Argentina	3,33	2,96	2,76	2,92	

shipments						2018 en cifras muy relevantes paso de estar en el puesto 2,55 para el año 2016 a estar en el puesto 3,19 para el año 2018 teniendo un decrecimiento del 0,64%, mientras que según nos muestra las cifras para el caso de el país de Argentina hay un constante crecimiento desde el año 2012 hasta el año 2016 con un 2,76% y para el año 2018 con un 2,92%, por lo cual podemos concluir que ambos países tuvieron comportamiento muy similares entre los años 2012 y 2016
logistics competence	Colombia	2,95	2,64	2,67	2,87	Según las cifras anteriores podemos concluir que Colombia vs Argentina son países con demasiada similitud en cuanto al comportamiento a nivel logístico competence ya que maneja cifras no muy variables que oscilan entre 2,95 año 2012 y 2,87 año 2018.
	Argentina	2,95	2,93	2,83	2,78	
Tracking & tracing	Colombia	2,66	2,64	2,55	3,08	Según las cifras anteriores podemos concluir que en el tracking y tracing Colombia tuvo un decrecimiento para el año 2018 del 3,08%, mientras que Argentina tuvo un leve crecimiento para el año 2018 del 3,05% asumiendo que el seguimiento de los envíos de mercancía aún está en un bajo nivel de desarrollo en temas de logística.
	Argentina	3,30	2,93	3,26	3,05	
Timeliness	Colombia	3,45	2,87	3,23	3,17	Según las cifras anteriores podemos evidenciar que los tiempos de embarque de Colombia y Argentina fueron similares ya que no tienen una diferencia tan notoria, podemos verlo en el año 2018 donde Colombia obtuvo un 3,17% y Argentina obtuvo un 3,37%, pero también se pudo evidenciar que los tiempos de entrega de la mercancía fueron demorados debido los cambios climáticos.
	Argentina	3,27	3,49	3,47	3,37	
5 LPI Rank	Colombia	64	97	94	58	Según la información del promedio ponderado de los rangos de los países Colombia en los cuatro años analizados ha cambiado su posición llegando a mejorar al 2018 con el puesto 58, mientras que Alemania siempre ha estado en los primeros puestos, en el 2012 ocupó el puesto cuatro mejorando al 2018 y mantener el primer puesto durante los tres años analizados en esta tabla
	Alemania	4	1	1	1	
LPI Score	Colombia	2.87	2.64	2.61	2.94	Colombia tiene un puntaje bajo a diferencia del puntaje que tiene Alemania, aun así, ha
	Alemania	4.03	4.12	4.23	4.20	

						mostrado mejorar del año 2012 al 2018 con una puntuación 2.94. Alemania por su parte tiene un puntaje mayor aunque en el año 2018 bajo un cifra pequeña de 4.23 a 4.20.
Customs	Colombia	2.65	2.59	2.21	2.61	la eficiencia de las importaciones y la exportaciones en Colombia ha tenido un promedio con pocas variaciones logrando tener en el 2012 una puntuación de 2.65 al 2018 bajar a 2.61 lo cual es muy bajo, aun así Alemania sigue siendo uno de los países con mayor puntuación aunque ha bajado al 2018 de manera muy mínima con un puntaje de 4.10 en año 2014 al 2018 con un puntaje de 4.09.
	Alemania	3.87	4.10	4.12	4.09	
Infraestructure	Colombia	2.72	2.44	2.43	2.67	En este ítem se mide la infraestructura de los países, Colombia tiene una puntuación media con variaciones en los cuatro años analizados de una puntuación alta en 2.72 a llegar al 2.67 en el 2018 mostrando ser un país con un índice medio en su infraestructura, mientras Alemania se mantiene en un rango algo de sus puntuaciones y los cuatro años analizados la diferencia de sus puntos varía muy poco, pero intenta mantenerse en buena puntuación.
	Alemania	4.26	4.32	4.44	4.37	
International shipments	Colombia	2.76	2.72	2.55	3.19	En envíos internacionales Colombia ha logrado mejorar significativamente en el año 2018 con una puntuación de 3.19 en comparación a las anteriores con la mínima en el año 2016 que fue de 2.55 a pesar de que Alemania es un país desarrollado tiene una puntuación de 3.86 en los años 2016 y 2018 aún así es algo bajo para ser un país con más desarrollo lo que quiere decir que aunque supera a Colombia de 3.19 a 3.86 no ha tenido un mayor crecimiento.
	Alemania	3.67	3.74	3.86	3.86	
Logistics competence	Colombia	2.95	2.64	2.67	2.87	En competencia logística se puede ver a Colombia en un promedio mediano y variable con un puntaje inicial de 2.95 en el 2012 a ir bajando en los años 2014 y 2016, incrementando en el 2018 con un puntaje de 2.87, aun así, Colombia demuestra ser un país con un desempeño logístico medio, mientras Alemania mantiene un promedio alto el cual ha variado en los cuatro años incrementados
	Alemania	4.09	4.12	4.28	4.31	

						en cada fase lo que demuestra ha llevado a mejoras en competencia logística.
Tracking & tracing	Colombia	2.66	2.55	2.55	3.08	En seguimiento y rastreo Colombia muestra tener en los últimos cuatro años un crecimiento en puntuación lo que demuestra hacer mejoras en el área. Alemania también ha tenido un crecimiento en esta área aunque en el año 2106 tuvo un puntaje de 4.27 y bajo a 4.24 en el 2108, pero sigue siendo un país con un buen desarrollo en sus seguimientos y rastreos.
	Alemania	4.05	4.17	4.27	4.24	
Timeliness	Colombia	3.45	2.87	3.23	3.17	En cuanto a puntualidad se puede ver que Colombia ha tenido un decrecimiento con una cifra de 3.45 en el 2012 a 3.17 en el 2018 manteniendo un promedio mediano en este ítem. Alemania sigue siendo un país desarrollado y en su puntualidad tiene un rango alto el cual ha variado muy poco en los cuatro años evaluados con un último puntaje en el 2018 de 4.39.
	Alemania	4.32	4.36	4.45	4.39	
6 LPI Rank	Colombia	64	97	94	58	Según la información del promedio ponderado de los rangos de los países Colombia en los cuatro años analizados ha cambiado su posición llegando a mejorar al 2018 con el puesto 58, a pesar de que Sudáfrica está en mejor posición que Colombia ha variado en su rango del puesto 23 en el 2012 al puesto 33 en el 2018, lo que quiere decir que Sudáfrica a desmejorado en su posición.
	Sudáfrica	23	34	20	33	
LPI Score	Colombia	2.87	2.64	2.61	2.94	Colombia presenta un puntaje bajo a diferencia de Sudáfrica, pero aun así Colombia ha logrado subir de puntuación al 2018, la diferencia de Sudáfrica es quizás una cifras más pero aun no supero el 70% de su puntuación ya que muestra tener variación en los cuatro años y una desmejora en el año 2108 con 3.38 en puntuación siendo un poco más alto que Colombia pero con dificultades.
	Sudáfrica	3.67	3.43	3.78	3.38	
Customs	Colombia	2.65	2.59	2.21	2.61	la eficiencia de las importaciones y la exportaciones en Colombia ha tenido un promedio con pocas variaciones logrando tener en el 2012 una puntuación de 2.65 al 2018 bajar a 2.61 lo cual es muy bajo y muestra que Sudáfrica lo supera pero también
	Sudáfrica	3.35	3.11	3.60	3.17	

						con dificultad ya que se ve un decrecimiento en el año 2018 con 3.17 mientras en el año 2016 tenía 3.60 un puntuación mayor en los cuatro años analizados.
Infraestructure	Colombia	2.72	2.44	2.43	2.67	En este ítem se mide la infraestructura de los países, Colombia tiene una puntuación media con variaciones en los cuatro años analizados de una puntuación alta en 2.72 a llegar al 2.67 en el 2018 mostrando ser un país con un índice medio en su infraestructura, Sudáfrica es un país con mejor desarrollo que Colombia pero aun así muestra variaciones significativas y con desmejoras en los cuatro años puede ser un país con un desarrollo y tecnología más avanzado que Colombia pero aun así la cifra no es tan significativa lo que demuestra ser mejor pero con déficit en su infraestructura.
	Sudáfrica	3.79	3.20	3.78	3.19	
Internat ional shipme nts	Colombia	2.76	2.72	2.55	3.19	En envíos internacionales Colombia ha logrado mejorar significativamente en el año 2018 con una puntuación de 3.19 en comparación a las anteriores con la mínima en el año 2016 que fue de 2.55, Sudáfrica tiene una puntuación que superó el 60% estando a un nivel similar de Colombia en el año 2018 pero demostrando que ha bajado en este mismo año.
	Sudáfrica	3.50	3.45	3.62	3.51	
logistic s compet ence	Colombia	2.95	2.64	2.67	2.87	En competencia logística se puede ver a Colombia en un promedio mediano y variable con un puntaje inicial de 2.95 en el 2012 a ir bajando en los años 2014 y 2016, incrementando en el 2018 con un puntaje de 2.87, aun así Colombia demuestra ser un país con un desempeño logístico medio lo que quiere decir que está en un nivel de más del 50% mientras Sudáfrica supera el 60% teniendo más alto puntaje pero mostrando un decaimiento al año 2018 con 3.19 en puntuación mientras en años anteriores se muestran puntajes superiores, esto nos indica que hay desmejoras en la logística.
	Sudáfrica	3.56	3.62	3.75	3.19	
Trackin g & tracing	Colombia	2.66	2.55	2.55	3.08	Colombia muestra un índice de mejoras en cada año analizado empezando en 2.66 en el año 2012 y terminando con 3.08 en el año 2018, por su parte Sudáfrica tiene variaciones
	Sudáfrica	3.83	3.30	3.92	3.41	

						en cada año con bajos y altos en su puntuación llevando a un decaimiento en el año 2018 con 3.41 ya que, en años anteriores, superaba estas cifras, de todos modos Sudáfrica no logra superar significativamente a Colombia.
Timelin ess	Colombia Sudáfrica	3.45 4.03	2.87 3.88	3.23 4.02	3.17 3.74	En cuanto a puntualidad se puede ver que Colombia ha tenido un decrecimiento con una cifra de 3.45 en el 2012 a 3.17 en el 2018 manteniendo un promedio mediano, pero con déficit, Sudáfrica también muestra un decrecimiento en su puntualidad siendo el año 2018 más bajo con 3.74 en puntuación a diferencia de los años anteriores.

Nota. En la anterior tabla se muestra la comparativa de índice de desempeño Logístico de Colombia frente a otros países del mundo donde se mide el rango, puntaje, gestión aduanera, Infraestructura, precio, calidad logística, trazabilidad de entregas y puntualizada en la entrega.

Fuente: Grupo del Banco Mundial. (2018). The Logistics Performance Index and Its Indicators 2018 [herramienta de benchmarking en línea].

<https://lpi.worldbank.org/international/global/2018>

Anexo G. Instrumento de gestión de proceso de aprovisionamiento de la secretaría de Recreación y Deportes de Pereira

Para recolectar información de manera eficiente se diseña una encuesta como instrumento, la cual es aplicada al jefe de almacén:

Encuesta Gestión de Aprovisionamiento de secretaría de Recreación y Deporte de Pereira

Esta encuesta se realiza con el fin de identificar el proceso de aprovisionamiento de la secretaría de Recreación y Deporte de Pereira, la información aquí recopilada es de carácter informativo y confidencial, solo será usada de carácter académicos.

1. ¿Se cuenta con un manual de procedimientos que contenga toda la información de registro, control, custodia y responsabilidad en los inventarios? Justifique

Sí No

2. ¿Existe un sistema de Manejo de inventarios?

Sí No

3. En caso de responder SI la anterior pregunta, cual es el sistema, en caso de responder NO, describa brevemente cómo se maneja los inventarios:

4. ¿Cuentan con una política de recepción, almacenamiento y conservación de los inventarios y herramientas? ¿Si - ¿No, Explique?

5. ¿Cuentan con un funcionario responsable de autorizar compras necesarias para ajustar los niveles de inventarios?

6. ¿Manejan un presupuestó previo para compra de materias primas y herramientas?

7. ¿Existe una clasificación o codificación de los artículos que están en los inventarios?

Sí No

8. En caso de que exista una clasificación o codificación, explíquelo brevemente:
9. ¿Cuál es la frecuencia se realiza control físico de los inventarios?
10. ¿Cuál es el proceso de registro de la mercancía cuando llega el pedido a la bodega?
11. ¿Existen responsabilidades del manejo de inventarios desde su registro y custodia de los mismos?
12. ¿Cuál es la frecuencia promedio de órdenes de compra para mantener los inventarios óptimos?
13. Aplican alguna de las siguientes técnicas o herramientas para administrar el inventario:

ABC (Teorema de Pareto u 80-20)

MRP (Planeación de requerimiento de materiales)

JIT (Justo a tiempo)

Ninguna de las anteriores

14. ¿Cuáles son los productos de mayor rotación en el almacén?
15. ¿Cuál es la frecuencia de compra de estos productos?
16. ¿Manejan stock de seguridad en los inventarios?
17. ¿Cuáles son los principales proveedores?
18. ¿Cuál es el problema más frecuente que se presenta con los proveedores?

Comunicación

Disponibilidad de producto

Incumplimiento con los tiempos de entrega

Calidad deficiente del producto

Pedidos incompletos

Otros _____

19. ¿Existe una política de compras?

Sí No

20. ¿Se tiene control sobre el Stock máximo y mínimo de existencias?

21. ¿Manejan algún tipo de indicador para evaluar el sistema de aprovisionamiento?

Respuesta de Encuesta Gestión de Aprovisionamiento de secretaría de Recreación y Deporte de Pereira

1. Actualmente no se cuenta con un manual de procedimientos específico para el manejo de inventarios, en el manual de funciones del jefe de almacén se hablan de generalidades sobre los inventarios en custodia.

2. SI

3. Se maneja por medio de un documento Excel, donde está inventariado los materiales, insumos y herramientas, el cual se maneja de manera simple, con entrada y salida, pero no está muy bien actualizado.

4. NO

5. SI, en estos momentos soy el responsable de autorizar compras excepcionales dependiendo del rubro que se vaya a gastar, si así lo requiere algún centro deportivo de los que tenemos a cargo.

6. SI, este presupuesto está diseñado en base a la demanda de años anteriores, y nos asignan un rubro el cual debemos cumplir, esto se hace a principio de año, después de realizar las proyecciones pertinentes.

7. SI

8. Realmente es fácil la clasificación, tenemos elementos de construcción y ferretería, pero no están subdivididos, se encuentran todos estos materiales, y la otra división es en herramienta de mano y activos fijos, donde se hace referencia a estos activos fijos que son utilizados para realizar adecuaciones, reparaciones y demás en los centros deportivos.

9. Cada año se realiza un control físico de inventario en promedio, ya que no se tiene bien definido tiempos, o algún criterio para realizarlo.

10. El proceso consiste inicialmente, en verificación de pedido, que se realizará contra factura, verificando que se tengan todos los elementos requeridos, seguido de esto se almacena el producto o herramienta en bodega si es necesario, ya que muchas veces, llega el pedido y es transportado inmediatamente al centro que lo requiera, y esta factura recibida es guardada en un archivador.

11. SI claro, yo soy el responsable del manejo de todo el inventario y custodia del mismo.

12. Eso es relativo, ya que como les comenté anteriormente es un sistema muy básico, en promedio se puede decir según las facturas que mensualmente se están haciendo de 2 a 3 compras con nuestros proveedores.

13. NINGUNA DE LAS ANTERIORES.

14. Podemos decir que sale mucho, soldadura, cemento, pintura, tubos de pvc, alambre.

15. Estaríamos hablando de al menos 1 vez por mes, dependiendo de lo que se gaste, se compra.

16. No está definido aún.

17. Ferretería los Tubos.

18. INCUMPLIMIENTO CON LOS TIEMPOS DE ENTREGA.
19. NO
20. No se ha definido algún stock mínimo o máximo
21. NO

Anexo H. Figura 15. Mapa conceptual “Megatendencias en Supply Chain Management y Logística”

Figura 16. Megatendencias en Supply Chain Management y Logística

Mapa Conceptual Megatendencias en Supply Chain Management y Logística

