

Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlan Izcalli

**“OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DEL
ALMACÉN DE PRODUCTO TERMINADO
DE LA EMPRESA GRUPO LLANO DE LA
TORRE S. A DE C. V ”**

SEMINARIO DE TITULACIÓN

TESINA

NOMBRE DE LA CARRERA

MAESTRIA EN INGENIERIA

ADMINISTRATIVA

PRESENTA (AN):

NOMBRE DEL O DE LOS RESIDENTES

MARÍA FERNANDA GONZÁLEZ GONZÁLEZ

ASESOR:

DR. FRANCISCO JAVIER ZENDEJAS GONZÁLEZ

CUAUTITLAN IZCALLI, EDO. DE MÉXICO MARZO 2024

DECLARATORIA DE AUTORIA LITERARIA ORIGINAL

Declaro que la información que se presenta en este trabajo ha sido investigada, analizada y redactada por **MARÍA FERNANDA GONZÁLEZ GONZÁLEZ**, habiendo obtenido la información que se refiere en la bibliografía y cuya finalidad

AGRADECIMIENTOS

Todo comenzó como una simple idea pasajera, hasta llegar a convertirse en un sueño, un día decidí en iniciar con esta gran y hermosa travecia en donde tuve la oportunidad de conocer a personas increíbles que ahora ocupan un lugar muy especial en mi vida.

Pero este gran logro no solo es mio, si no también de una persona que desde que supo de lo quería hacer me brindo su opoyo incondicional y que hasta el día de hoy a estado conmigo apoyándome, no encuentro las palabras para decirle lo mucho que estoy agradecida con ella, mi madre y aunque el camino ni fue fácil siempre a estado ahí.

Muchas gracias a cada uno de mis profesores que me han compartido sus conocimientos y han dejado en mi vida un granito de arena al compartir su sabiduría conmigo, gracias a cada uno de ellos que han sido una parte fundamental en este gran camino porque sin ellos esto no estaría siendo posible.

Me siento muy orgullosa de tener en mi vida a tan maravillosas personas que me han dado la oportunidad de ser parte de sus vidad y que a lo larfo de este tiempo hemos compartido alegrías y en algunos momentos tristezas, gracias por todo lo aprendido y vivid, gracias a mis amigos que han compartido esto, a mis profesores y a mi familia que de algún modo han estado apoyándome en esta gran y hermosa travecia, no me equivoque en elehir este camino, porque a sido una de las mejores desiciones que e tomado en mi vida.

Gracias a mi asesor, el Doctor Francisco Javier Zendejas Gonzalez, quien a lo largo de este tiempo a estado colaborando con un granito de arena transmitiendo el gran conocimiento que tiene y siendo parte de esta gran y hermosa travecia.

Y siempre hay que recorgar que aunque la luna se encuentre sola, nunca dejara de brillar

RESUMEN

En Grupo Llano de la Torre tiene como finalidad el tener contentos a cada unos de sus clientes, brindando servicios de calidad, es por ello que a lo largo de estos meses que se a estado trabajando de la mano con los encargados del área de almacén de inventario de producto terminado, hemos obtenido buenos resultados ya que se han implementado nuevas estrategias de venta, siendo una empresa innovadora, para Llano de la torre es importante el ser innovador cuando se habla de mostrar a su público las tendencias que tienen para cada temporada, es por ello que busca tener una buena planeación y organización en dicha área para poder satisfacer cada una de sus necesidades de sus clientes

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	8
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
OBJETIVOS	20
OBJETIVO GENERAL	20
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	20
JUSTIFICACIÓN.....	21
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO.....	24
Funciones de la Logística	26
Hoy en día la logística es uno de los temas de gran relevancia, es decir unos de los temas de gran popularidad de los últimos tiempos, es por ello que se tienen en cuenta los siguientes puntos:	26
Características	28
Explicación de la logística empresarial	29
Beneficios de la distribución logística	31
Tipos	32
Diferencias entre Logística y la Cadena de Suministro	33
Ejemplos de actividades logísticas en una empresa	34
Segundo Ejemplo de flujo logístico: Tienda de ropa	35
El segundo ejemplo, se basa en una tienda de ropa boutique solicita existencias de diseñadores y fabricantes. En los productos terminados una vez llegando al almacén de distribución principal de minorista para su admisión. En los artículos se pueden unificar en primera parte, desglosándose desde los envases comerciales, cuando esto se refiere a producto a granel hasta la abstención de los envases individuales para la	

entrega al consumidor final. De los cuales se pueden agregar códigos de barras, después como segundo paso siguen los artículos de los cuales se clasifican dependiendo los empaquetados y se envían a las tiendas o almacenes que se tengan más cercanos.	35
Que es Cadena de Suministro	36
Actividades de una cadena de suministros	38
Importancia de una Cadena de Suministro Eficiente	38
1. Reducción de Costos	39
2. Mejora de la Calidad	39
3. Mayor Flexibilidad.....	40
4. Mayor Satisfacción del Cliente	41
5. Ventaja Competitiva.....	41
6. Sostenibilidad	42
Principales objetivos	43
Elementos de una cadena de suministros	43
¿Cómo funciona una cadena de suministros?	44
¿Quiénes integran una cadena de suministros?	45
Desafíos en la Gestión de la Cadena de Suministro	46
Tipos de cadena de suministros.....	46
Ejemplos de una cadena de suministros	47
CAPÍTULO 2. DESARROLLO.....	50
2.1 Procedimiento.....	51
2.2 Diagrama de Flujo	53
2.3 Catalogo de Productos	53
PROPUESTAS Y RESULTADOS.....	73
ACTIVIDADES SOCIALES REALIZADAS EN LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN (SI ES EL CASO)	74
CONCLUSIÓN, RECOMENDACIÓN y EXPERIENCIA PERSONAL PROFESIONAL ADQUIRIDA.....	77

COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS	78
2. Planificación y ejecución	80
3. Desarrollo de procesos	80
4. Logística inversa	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82

INTRODUCCIÓN

Durante algunos meses se a estado trabajando con la empresa grupo llano de la torre en el área de almacén de inventario de producto terminado, al principio de la investigacion detectamos ciertas anomalías de las cuales se estuvieron trabajando en este tiempo, la empresa detectaba ciertas actividades que aumentaban sus costos y de lo cual iba de la mano la parte de la calidad de las mercancías y teniendo la satisfacción de cada uno de los clientes, en esta parte pudimos observar que uno de nuestros enemigos era la parte de la competencia ya que era un gran factor que nos estaba robando varios de nuestros clientes ya que una de sus mejores estrategias que tiene hasta el día de hoy, es colocar una tienda con mejor mercadotecnia a lado o cercas de nuestras propias tiendas físicas, una vez detectado el problema empezamos con las manos a la obra, era claro que no podíamos seguir con estos detalles, en esta parte nos enfocamos en el área ya antes mencionada y se pudl observar de dónde venía la problemática es por ello que se empezó a buscar soluciones con la finalidad de minimizar todo lo malo y buscando nuevas alternativas de innovación aunque al principio fue complicado con el paso de los meses se logró mejorar y tener nuevas ideas para generar una buena cartera de clientes

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

En Llano de la Torre estamos celebrando 60 años de ser una organización dedicada en la comercialización de acabados para la construcción como pisos, azulejos, muebles para baño, llaves, accesorios, calentadores. Estamos muy orgullosos de todo lo que hemos logrado y sabemos que eso es gracias a las personas que han confiado en nosotros para darle estilo e identificar cada uno de sus espacios.

Contamos con presencia en la zona centro del país, ofreciendo productos de las mejores marcas, ya sean nacionales o internacionales. Nuestro objetivo durante estos 60 años ha sido llevar al mercado la gama más amplia de productos, con la mejor calidad y precios adecuados para las necesidades de nuestros clientes.

¡Pero te queremos contar nuestra historia y que seas parte de ella! Esta se remonta a los años cincuenta, cuando Don Fernando Llano Torre fundó Tico Gas, tienda especializada en el ramo de la plomería y la ferretería, lo cual llevó a que en 1959 se pudiera abrir la primera tienda Llano de la Torre en la avenida División del Norte.

El hecho de abrir una tienda en esta ubicación alentó a que se abrieran más tiendas de este tipo en dicha avenida, convirtiéndola en el corredor azulejero más popular de la Ciudad de México. Pero el hecho de tener competencia no significó un obstáculo para Don Fernando, sino que lo alentó a expandir la marca *Llano de la Torre* dentro del mismo corredor azulejero, instaurando la tienda Matriz, para después abrir una tienda más en Dr. Vertiz.

En la actualidad, Llano de la Torre cuenta con presencia en Ciudad de México, Estado de México, Morelos e Hidalgo, así como cobertura a nivel nacional.

Celebrando nuestro 60 aniversario, queremos llegar a más personas y seguir creciendo en el mercado como líder en comercialización de pisos y material para acabados de construcción, seguir al tanto de las tendencias y ofrecer lo

mejor, a los mejores precios, para que la gente pueda seguir identificando sus espacios.



Figura 1.1

En grupo Llano de la Torre se celebran 60 años que se fundó una organización que se dedica a la venta de multimarca especializada en la comercialización de diferentes tipos de productos, como lo son los pisos que a través de los años ha podido continuar el gran objetivo principal, como lo es la creación de un ambiente con una popularidad y el gran toque de cada tipo de espacio, considerando la parte de cada uno de los espacios, así como tener la estrategia de poder desarrollar junto de la mano de cada uno de sus clientes y sus socios comerciales.

Misión

Poder comercializar productos que satisfagan las necesidades de cada uno de nuestros clientes, ofreciendo un servicio integral y oportuno, teniendo como prioridad la calidad y variedad de cada uno de nuestros servicios, esto a travez del mejor equipo especializado de asesores dedicados al revestimiento de muebles para baño y accesorios.

Visión

Ser líder en el área de ventas a nivel nacional en distribución y comercialización en base a los acabados para la construcción, teniendo como primer lugar un excelente nivel de servicio al cliente y en el mejor ambiente de trabajo.

Valores

- **Transparencia.** En el entorno social donde cada vez es menos frecuente, dentro de nuestros valores podemos juntar la parte de la transparencia de la mano con nuestros equipos de trabajo y a nuestros clientes. Para Llano de la Torre la parte de transparencia implica tener confianza y que las relaciones humanas, incluidas las comerciales se forjen con confianza.
- **Puntualidad.** Es importante tener en cuenta que el tiempo es dinero y la sociedad cada vez valora más el suyo. En este punto no solo es importante tenerlo en cuenta para nuestro equipo de trabajo, para su hora llegada al establecimiento, sino también en otro tipo de situaciones que llegan afectar de una manera directa a nuestros clientes potenciales, como lo son las reuniones de venta, al cliente actual, como los envíos y plazos de entrega
- **Diferencia.** ¿Qué aportamos que no aporte nuestra competencia? La respuesta a esta pregunta será clave para que los clientes potenciales quieran comprarnos y para que haya personas con talento dispuestas a trabajar con nosotros.
- **Excelencia.** Uno de nuestros mayores objetivos que tenemos hoy en día es la parte de la calidad ya que nos permite el poder llevarla al máximo nivel. Para nosotros como empresa nos exigimos cada día dar lo mejor, podremos dar lo mejor

a cada uno de nuestros clientes. Y que un cliente y un trabajador se sientan que les ofrecemos productos de excelente calidad, esto les impulsara a quedarse con nosotros.

- **Escucha.** Para nosotros es importante el escuchar ya que es un valor empresarial importante que implica libertad de poder expresar
- **Responsabilidad.** Tanto en la variante social como en la ecológica, si demostramos ser responsables con la sociedad y el medio ambiente, haremos ver que no nos interesan únicamente los beneficios económicos, sino también la parte sustentable.
- **Emocionalidad.** Las personas sienten, y si integramos la emocionalidad como uno de nuestros valores empresariales conseguiremos hacerles sentir. Esto contribuirá a que se unan a nosotros.
- **Pasión.** Este valor está directamente ligado a la parte anterior, esto implica una mayor fuerza. Cuando alguien se ve atraído con su trabajo y con lo que hace, contagia esa pasión y esa energía a los demás. Si nuestra empresa les transmite a su equipo y sus clientes dicha confianza, ellos también se sentirán así.
- **Resolución.** Es una de las capacidades mas importantes que tenemos en cuenta ya que es la que nos permite el resolver problemas. Pueden ocurrir
- lo mismo si implantas la resolución como uno de tus valores empresariales.
- **Claridad.** Para nosotros la hora de transmitir una idea, a la hora de cerrar un acuerdo, a la hora de explicar una serie de ventajas... Es vital ser claro, ya que a nadie le gusta no entender algo y tener la sensación de que quedan puntos sin tratar y sin aclarar.
- **Lealtad.** Si nos mostramos leales y fieles con nuestro equipo y nuestros clientes, ellos nos devolverán esa fidelidad. El impulso de reciprocidad está insertado en la naturaleza humana desde sus orígenes.

Objetivos

La creación de ambientes de tendencia y la personalización de cada espacio, siempre desarrollados junto a sus clientes y socios comerciales

Política

Para Llano de la Torre es muy importante el aspecto de la Resolución de Problemas, así como mente positiva ya que es un aspecto fundamental en cualquiera que conforman nuestra organización, para ello, cabe recalcar que cada uno de nuestros usuarios debe tener la habilidad o competencia de tomar una decisión a cualquier situación que se llegue a presentar en el menor tiempo posible, para ello, cada uno de nuestros trabajadores cuentan con capacitaciones con situaciones que esto les ayude a desarrollar ciertas competencias con la finalidad de ayudar al corporativo a crecer cada día más y con el objetivo principal de satisfacer las necesidades de cada uno de nuestros consumidores.



Figura 1.2

Una gran historia de esta firma es iniciada en los años cincuenta, cuando Don Fernando Llano Torre fundo la empresa Tico Gas, teniendo como giro la parte de ferretería y plomería. Su gran constancia se empezó a ver de una manera recompensada en el año de 1959. Asi fue como se le dio el nombre de Llano de la Torre y abrió sus puertas asi como su primera tienda en el 2113 ubicado en Division del Norte, esto promoví que cierta avenida se convirtiera en uno de los corredores de azulejos más importantes de la Ciudad de México.



Figura 1.3

A partir de allí su expansión se volvió palpable: en esa misma avenida, ahora en el número 2013, se inauguró Llano de la Torre Matriz, y poco después la sucursal Dr. Vértiz, dedicada a los profesionales de la construcción.



Figura 1.4

En Grupo Llano de la Torre se a podido forjar como una empresa mexicana bajo un lema de su fundador, el cual piensa que el crecer implica correr riesgo, de los cuales el asumió desde los principios de la empresa, que pudieron dar un gran paso a uno de los crecimientos más importantes al inicio de esta empresa, logrando sostener una ascendente. Logrando forjar una gran historia de éxito. Esto de la mano del desarrollo, para Grupo Llano de la Torre ha podido experimentar el desarrollo de una historia reciente de la gran arquitectura de nuestro país, cuestión por lo que se encuentra en un constante cambio de innovación en el que debe de adaptarse a sus

necesidades propias como a los de cada uno de sus clientes, con la finalidad de cumplir con cada uno de sus requerimientos y necesidades que esto lo pida, teniendo en cuenta uno de las situaciones mas importantes el cual es teniendo en cuenta, siempre viviendo en el presente y asi poder crear un gran futuro tomado de la mano de las nuevas tecnologías y siempre cuidando al medio ambiente.



Figura 1.5

Por lo regular en todas las acciones que se vieron anteriormente han podido llevar a Grupo Llano de la Torre a poderse posicionar como una gran parte destacado distribuidor que existen en la Ciudad de México, que por lo contrario en el Estado de México, Morelos o Hidalgo, que además tiene una gran cobertura en otras partes de la república mexicana, teniendo alrededor de 36 puntos de venta y dos departamentos de mayoreo.



Figura 1.6

Grupo Llano de la Torre continúa reinventándose en la innovación de cada uno de sus productos de la más alta calidad, para lograr una intervención novedosa en los espacios diseñados.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la empresa LLANO DELA TORRE existen varios inconvenientes importantes de los cuales se hacen notorios tanto en su Inventario de Producto Terminado como en su Distribución.

Para ello es importante desarrollar detalladamente las problemáticas que contienen estos dos factores importantes que existen dentro de la empresa.

En grupo Llano de la Torre se tienen ciertas problemáticas en cuestión de distribución y almacenamiento.

Como primer paso se hablara de la parte de distribución, en la que conciste en los lugares en los cuales se realizan las entregas, es decir, no se tiene una buena planeación al momento de hacer un plan de ruteo ya que los lugares de los cuales se distribuyen se hacen recorrido largos, esto se puede mejorar en la parte de realizar rutas de los lugares más cercanos, con la finalidad de minimizar distancias y costos.

Por otro lado otro de las problemáticas que se tiene es la parte de almacenamiento, ya que no se tiene un cuidado en la parte de el a como de mercancía que quiero decir, principalmente en algunas de las tiendas el acomodo de los racks no es el indicado para entradas ni salidas de la mercancía.

Uno de los errores que esto conlleva es la parte de la mercancía que se encuentra en piso, lo cual puede generar un accidente en algunas de los trabajadores que se encuentren en el área, entre otras, como lo son:

- Accidentes de personal
- Mala maniobra en montacargas
- Daños a la mercancía
- Espacios reducidos
- Visualización de la mercancía
- Faltantes de mercancías que no se alcancen a percibir
- Exceso de mercancía

Estos es uno de los errores con mayor frecuencia en cada uno de sus almacenes ya que sus espacios de almacenamiento son muy reducidos y es por ello por lo que se ven obligados a que sus mercancías queden en piso o incluso no se tenga un buen acomodo de mercancía por el hecho de que en ocasiones no se tenga el personal adecuado el cual desempeñe dicha tarea es por ello que se tiene una mala distribución y no se le tenga el debido orden, uno de los inconvenientes en los faltantes de mercancía por el hecho de que no se tenga una buena visualización de que es lo que ya existe o de lo que falte antes que esto lo requiera.

Por otro lado esto podría perjudicar al momento de inventario que no se tenga una buena organización ni planeación de la parte de inventarios.

Se ha realizado una sugerencia de nuevas rutas en las cuales se podrá observar la optimización de tiempos como de costos y tiempos de mantenimiento.

Esto es con la finalidad de obtener un mejor rendimiento en cada una de las entregas que se tienen planeadas cada día y poder satisfacer las necesidades de cada uno de nuestros consumidores y poder ganar más cartera de clientes y poder brindar un mejor servicio de mejor calidad.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Determinar una solución a la parte de distribución e inventario de producto terminado con el propósito de mejorar las actividades internas de la empresa Llano de la Torre, con el fin de cumplir con los requerimientos de cada uno de sus clientes y ofrecer servicios de calidad cumpliendo en tiempo y forma.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. (Implementar un sistema de costos mínimos así como de rutas más cortas), identificar los gastos más relevantes de distribución como del área de inventario de producto terminado, con la finalidad de reducir el tiempo de entrega con rutas alternas donde sea más corta y cumplir con el número de entregas que se tengan por cumplir por día, de igual manera para obtener un control de inventario estable sin sobre abasto.
2. (Plan de Trabajo), realizar una planeación donde se desarrollen estrategias y habilidades para situaciones de riesgo, obteniendo soluciones satisfactorias y poder brindar servicios de calidad, satisfaciendo las necesidades de cada uno de sus clientes en tiempo y forma.
3. (Capacitación al personal), implementar cursos tanto de inventario como de distribución a cada uno del personal de las respectivas áreas de inventario y distribución que forma parte de la empresa, con la finalidad de mejorar los servicios de entrega así como la optimización de tiempos y distancias, teniendo como resultado nuevas estrategias de las cuales se verán reflejadas en los resultados a beneficio de la empresa en parte financiera ya que será notorio la disminución tanto de la parte de distribución como la parte de inventarios.

JUSTIFICACIÓN

En este proyecto se desarrollarán las posibles soluciones a las diferentes problemáticas que se han presentado a lo largo de los últimos meses en la empresa Llano de la Torre, con la finalidad de poder desarrollar nuevas técnicas y estrategias de trabajo teniendo como resultado un desempeño capaz de ofrecer servicios que satisfagan las necesidades de cada uno de sus clientes.

Es por ello que con base a su problemática de distribución, el cual consiste en tiempos de entrega, distancias y altos costos se desarrollara una base de datos en el cual consiste en los datos reales que se tengan de cada uno de los puntos ya antes mencionados y la mejora que habrá al realizar un sistema de costos mínimos y rutas más cortas con la finalidad de reducir tiempos y costos para satisfacer las necesidades de sus clientes, con la confianza de que sus mercancías llegarán en tiempo y forma tal como se estableció el día de su compra.

Por otro lado tenemos la parte del inventario de producto terminado del cual hoy en día existe una gran problemática de **la cual** consiste en sobre abasto de mercancía **la cual** es generada por no tener una buena estrategia de control de inventario **y** es por ello que mercancía se va almacenando o queda fuera de la visibilidad del encargado del área **y** como resultado tenemos el sobre abasto de mercancía lo cual provoca que se pidan numerosas cantidades de ciertos productos y al no tener el suficiente espacio esto genera que la mercancía quede en piso **lo cual** genera ciertas problemáticas para los encargados de dicha área, **los cuales** son, accidentes, mala maniobra al uso del montacargas, afectación de la mercancía, (humedad o en su defecto quebraduras e incluso perdidas)

Es por ello que se pretende desarrollar un sistema de ABC de inventarios para obtener como resultado un mejor acomodo de mercancías y tener en orden el status de inventario para corroborar en qué momento se tiene que realizar las órdenes de compra de la mercancía que se requiera considerando el no afectar nuestro stock y tener un mejor control de entradas y salidas considerando el espacio para cada producto no afectando los espacios que se encue

ntran señalados que son para mercancías de temporada y pueda tener una mejor visibilidad hacia el público en general.

Por otro lado se pretende desarrollar nuevas técnicas en las cuales cada uno de nuestros trabajadores logre desarrollar competencias que ayuden a su crecimiento laboral como

profesional y hacer más eficiente su labor cada día, teniendo como resultado un mejor nivel de reconocimiento para nuestra empresa

CAPÍTULO 1.

MARCO TEÓRICO

Que es la Logística

Hoy en día la logística tiene muchas ramas de aplicación laboral, de lo cual se refiere a la gestión que a los pasos de los años sea adquirido, unos de los elementos fundamentales es el almacenamiento y distribución en una parte de bienes y servicios. De lo cual viene acompañado en el diseño de transporte y almacenamiento, de dicha forma la planeación y organización de dichas actividades más requeridas para tener asegurado que los bienes y servicios se movilicen y puedan distribuirse de una manera con mayor eficiencia y efectividad..

A una manera de suma importancia de varias organizaciones y organizaciones que son puntos de gran relevancia y mayormente asegurar que los productos y recursos se entreguen en tiempo, forma y en buenas condiciones, manteniendo la calidad de cada uno de sus productos con la finalidad de mantener la satisfacción de sus clientes como de suPara que nos sirve la logís consumidores finales.

A grandes rasgos a menudo la mayoría de las empresas tienen varias preguntas pero una de las mas gestionadas son, ¿En qué nos sirve la logística?, ¿Cuáles son los objetivos que persigue?, Y la gran realidad a todo esto es que al realizar grandes esfuerzos son por minimizar la gran parte de nuestra cadena logística ya que se tiene grandes beneficios para cada una de las empresas que lo requiera en términos de optimización y teniendo en cuenta el ahorro de costos y obteniendo un control específico.



Figura 1.7

Funciones de la Logística

Hoy en día la logística es uno de los temas de gran relevancia, es decir unos de los temas de gran popularidad de los últimos tiempos, es por ello que se tienen en cuenta los siguientes puntos:

1. **Planificación:** Una de las ramas de la logística se planifica las distintas operaciones logísticas de una empresa, considerando desde el transporte de materias primas, hasta obtener el producto terminado, hasta obtener la parte de distribución y teniendo en cuenta la satisfacción del consumidor final, por otro lado esto incluye el poder determinar diferentes tipos de rutas y diferentes modos de transporte de los cuales se pretenden realizar, considerando como se realizan cada una de las actividades de entregas de mercancías y el proceso de como se lleva a cabo de proceso de almacenamiento y la obtención del flujo logístico que se tendrá y llevara a cabo dentro de una organización.
2. **Transporte:** Una de las funciones con mayor importancia clave que conlleva el área logística es la parte de transporte de materias primas teniendo en cuenta desde el punto de origen, hasta llegar a su punto de llegada. Esto siempre puede traer diferentes modos de transporte, como lo son, aéreo, ferroviario, marítimo, terrestre y por ductos, estos términos son mejor conocidos en un lenguaje logístico de lo cual puede requerir los diferentes tipos de transporte al igual de una buena planeación y organización, teniendo en cuenta diferentes tipos de estrategias de distintos proveedores del sector transporte y la planeación de rutas así como de horarios de entrega de mercancías.
3. **Almacenamiento:** Otra gran función que se tiene en una de las áreas de la logística se suma de una manera de suma importancia y se habla de la gestión de almacenaje

y centros de distribución. Esto tiene un gran impacto y con ello se determinan ciertos puntos de partidas, en otras palabras se puede decir que se encuentran ubicados dentro del almacén y de una de las maneras en la que se encuentren almacenadas cada una de sus mercancías que la empresa maneje, ya sea por temporada o sea mercancía ya estable, esto dependerá de que se tenga o bien en su caso como se gestionen las entradas y salidas de cada una de ellas.

4. **Gestión de inventario** Hoy en día en el área logística se implican diferentes tipos de investigaciones en donde se estudian diversos puntos como es la gestión de inventarios, en otras palabras se podrá determinar, el cómo tener el control de las diferentes existencias de los distintos productos, así como lo son las materias primas de una empresa. Esto se va determinando en cuanto es lo que sea requerido de cada uno de los productos en cada momento que sea solicitado, esto es con la finalidad de no verse afectado el stock y de la misma manera poder seguir cumpliendo con la demanda y poder cumplir con la satisfacción de cada uno de sus clientes que se tenga en cada una de las temporadas del año, por otro lado es necesario tener una muy buena planeación y organización de cada uno de los productos y de dicha forma poder gestionar el inventario de una manera más eficiente y así poder tener asegurado el poder mantener un nivel adecuado de existencia y no verse perjudicado y poder evitar llegar al límite de stock.
5. **Gestión de la cadena de suministro:** En la logística existen diferentes tipos de ramas que son sumamente fundamentales en el desarrollo de dicha área, por otro lado podemos observar como la cadena de suministros, en la cual se puede implicar la gestión de una organización, como lo es la planeación y coordinación de los diferentes tipos de proveedores de una cadena de producción y distribución. De lo cual esto en otros términos se podrá incluir algunos de los puntos que son de los más importantes como lo es la gestión de flujo de las materias primas, productos intermedios y los productos terminados, el proceso de transformación de una de las materias primas, hasta llegar a la obtención de un producto terminado, de los cuales se basan en las siguientes etapas:



Figura 1.8

Por lo general, en la parte de distribución logística se basa en una de las funciones clave en cualquiera de las empresas que esto se lleve a cabo, es decir, en la cual se desarrolle la producción y distribución física de los distintos productos que trabaje la empresa, por otro lado esto será posible el poder planificar y coordinar y el poder controlar las diferentes operaciones logísticas de los cuales se lleven a cabo dentro de una empresa, siempre y cuando se cumplan de una manera eficiente con cada una de sus actividades.

Características

En una de las formas más básicas que se llevan a cabo dentro de las empresas es tomando en cuenta los componentes y características básicas en la industria logística más utilizadas son las siguientes:

- Ingesta de proveedores y manejo de materiales;
- Etiquetado, empaquetado en unidades más pequeñas, organización y almacenamiento;
- Gestión de inventarios para producción o distribución;

- Pedir planificación;
- Ordenes de compra;
- Transporte.

Generalmente algunos de los sistemas de una gestión logística se incluyen distintos puntos que se deben llevar a cabo de una manera interna de una organización, así como se lleva a cabo la gestión del transporte de entradas y salidas de una o varios tipos de mercancías, también se ve involucrada la gestión de almacenaje y la gestión de flotas, con ello complementando con el procedimiento de pedidos y el control de inventarios, la prevención de la oferta y la demanda y por uno de los últimos puntos se trata de la gestión de proveedores de los servicios logísticos de una manera externa.

Explicación de la logística empresarial

En el área logística empresarial se tiene como objetivo en la parte de poder dar a conocer un conjunto de ciertos procesos que se encuentran involucrados en los diversos movimientos de las diversos tipos de mercancías, ya sea de la parte de un proveedor de una empresa o del lado del cliente. Uno de los puntos de suma relevancia en dicha área, consiste en una de las claves fundamentales del cómo saber gestionar los procesos como uno de los sistemas importantes unificados y únicos de cada empresa. Por ejemplo, una de las partes de los minoristas en línea que se realizan sus diferentes tipos de envíos con éxito, de los cuales los diferentes tipos de productos se encuentran directamente en los clientes, se tienen como prácticas logísticas con una gran tecnología en las que se derivan y hoy en día son muy conocidas como técnicas avanzadas.

En los diferentes sistemas existen plataformas en el área logística que son respaldadas por los esfuerzos de los que se incluyen la gestión de transporte tanto de entrada como de salida, así como lo son la parte de la gestión de un almacén, otro de los puntos fundamentales y menos importante son los servicios logísticos a terceros o como en la actualidad es conocido como un lenguaje logístico, como (3PL).

Objetivos de la Logística

Unos de los objetivos principales de la logística se basan en:

1. **Optimizar la eficiencia en la gestión de operaciones logísticas:** Originalmente en la logística uno de los principales objetivos es buscar maximizar la gran eficiencia de una de las gestiones de las operaciones logísticas, por lo que se puede introducir de una manera eficiente y en un lugar mayor en donde se tenga un nivel de rentabilidad y competitividad para obtener los bienes de una empresa. Esto se lleva a cabo en la conclusión en la que se pueda ingresar mediante una planeación y ejecución de un nivel de eficiencia de ciertas operaciones que dependiendo la empresa sean establecidas, esto teniendo en cuenta la eficiencia de ciertas operaciones logísticas, como un dato importante uno de los objetivos que se tienen en el área logística dentro de un grupo de personas es la parte de la disminución de costos que son innecesarios y el máximo aprovechamiento de ciertos recursos humanos de una manera interna de una organización.
2. **Mejorar la calidad del servicio al cliente** Uno de los puntos fundamentales, son los objetivos de la logística, de los cuales se tiene como tarea el poder mejorar la calidad de los servicios al cliente, debido a ello es posible el poder lograr mediante la entrega cumpliendo en tiempo y forma la manera de entrega de ciertos productos, de dicha manera cumpliendo en la gestión de entradas y salidas y cumpliendo en tiempo y forma en el momento de las entregas de las mercancías, esto siendo de una manera eficiente de las devoluciones, reclamaciones que puedan llegar a existir de una manera interna de la empresa. En la logística también se tiene como objetivo el lado de ayudar a las empresas a proporcionar un cierto seguimiento en un tiempo real formando una manera en la que se realicen las entregas de diversas comisiones en un nivel de gran eficiencia con cada uno de sus clientes, satisfaciendo con los requerimientos de cada uno de ellos
- 3.
4. **Garantizar la disponibilidad de productos:** Unos de los objetivos que son sumamente de gran importancia del área logística es el poder asegurar la

disponibilidad de la existencia de los productos que existen en todo momento. De los cuales puede implicar la parte de la gestión de todas las bases del inventario de una manera adecuada que sea de gran eficacia y de dicha manera el poder evitar algunas rupturas que esto llegue ocasionar dentro de los niveles del stock y de dicha forma tener asegurado de que se mantendrá un nivel adecuado en donde las existencias en el momento que esto lo disponga la organización.

5. Mejorar la satisfacción del operador: En el área logística también se puede buscar la mejora de la satisfacción del operador, esto se lleva a cabo siempre y cuando esto lo permita y el poder tener una planeación que sea más eficaz en la parte de las rutas y poder obtener una gestión más eficaz del tiempo de la conducción de un viaje de distribución de diversas mercancías. Que por otro lado esto se puede contribuir a la mejora de la retención de los operadores y poder reducir tiempos.

Por lo general algunos de los objetivos de la logística es mejorar la eficiencia y la rentabilidad de cada una de las operaciones logísticas y de dicha forma poder mejorar la calidad de los servicios al cliente y así poder garantizar la disponibilidad de cada uno de los productos y así mejorar la satisfacción de cada uno de los operadores.

Beneficios de la distribución logística

Una parte fundamental en el área logística se basa en los movimientos de mercancías, pero se debe considerar sus efectos que pueden extenderse un poco más de lo debido. Esto tiene como relevancia, que la empresa es uno de los puntos importantes, es por ello que los departamentos y áreas especializados en la logística, se esfuerzan en poder desempeñar un papel clave en el desempeño de una organización.

En los negocios, el éxito en la logística se traduce en:

- Mayor eficiencia

- Menores costos
- Mayores tasas de producción
- Mejor control de inventario
- Uso más inteligente del espacio del almacén
- Mayor satisfacción de clientes y proveedores
- Una mejor experiencia del cliente.

Algunos de estos factores se pueden impulsar de una manera significativa al éxito de una organización. Siempre y cuando se tenga en cuenta que en la parte logística también se puede extender a la gestión de devoluciones para poder extraer la mayor parte de calidad de cada uno de los ingresos que pertenezcan a estos bienes y servicios.

Tipos

En otras palabras también existen distintos tipos del área logística, esto puede depender de los diferentes tipos de bienes y de los recursos que se estén gestionando en ese momento y poder tomar en cuenta la manera en que la parte del transporte y la distribución. Algunos de los ejemplos se pueden componer de diferentes maneras de la logística de los cuales incluyen:

-
-
-
- **aprovisionamiento/Logística de aprovisionamiento:**
 - Este punto se encarga del poder gestionar, algunos de los puntos de adquisición de bienes y servicios que son sumamente importantes necesarios para la producción de uno o varios tipos de productos y de dicha manera poder tener en cuenta las diferentes formas de prestación de uno o varios tipos de servicios.



Figura 1.9

- **Logística de distribución:**
 - También se sabe que este punto se puede encargar de obtener una buena planeación y tener el valor de poder ejecutar de manera del transporte la entrega de diversos tipos de productos y recursos en dirección de los clientes y



Figura 2.0

• **Logística inversa:**

- Esta área es la encargada de gestionar el entorno de diversos productos y materiales que ya no se pueden ser de uso necesarios bien, en su caso que ya hayan sido debidamente devueltos por los clientes, mejor conocidos como devoluciones.



Figura 2.1

• **Logística interna**

- Es la encargada de gestionar el movimiento y almacenamiento de los distintos bienes y recursos de manera interna de una empresa.



Figura 2.2

• **Logística internacional:**

Diferencias entre Logística y la Cadena de Suministro

- Este punto es la encargada de poder gestionar de una amnera del transporte y distribución de los diferentes bienes y servicios, teniendo como resultado la obtencion en un nivel no solo nacional, si no de una manera internacional, esto se debe a poder implicar el poder tener una o varias distintas cuentas diferentes que se puedan contener diferentes tipos de leyes y regulaciones que puedan ser adecuadas a la parte del comercio.



Figura 2.3

Esto nos podrá permitir entender los diferentes partes de la función logística y la supply chain y tener en cuenta el primer punto en el cual se podrá entender un significado y una definición más concreta del término.

Una parte de la logística se basa en el movimiento de distintos tipos de mercancías, esto teniendo en cuenta la perspectiva de una sola empresa, es decir, el movimiento de mercancías y materiales que se realicen por parte de una empresa, de lo cual recibe y pueda gestionar internamente. Por otro lado se debe tomar en cuenta la manera de traslado de ciertos productos a un determinado cliente. Una de las maneras más simples que se puede abordar en este tema es la parte de la cadena de suministro ya que es la encargada de tener una red de empresas de las cuales participan de una manera secundaria de una producción y distribución de uno o varios bienes y servicios. Podemos resumir que en la logística se basa generalmente en un problema de una sola empresa, siempre y cuando se considere que la cadena de suministro es uno de los problemas que enfrentan hoy en día las empresas..

Esto bien en el área logística se puede llevar un control de coordinación de un largo periodo de la parte de la totalidad de la cadena de suministro, cada uno de los segmentos de dicha área es la responsable de una entidad hasta que se realiza la entrega del material o producto si este llega hacer su caso, siempre teniendo en cuenta el punto de origen de la entidad en la cadena de suministro.

Ejemplos de actividades logísticas en una empresa

Algunas de las mejores prácticas que se realizan en la logística pueden variar, esto depende de la naturaleza del negocio las decisiones de los productos que esto maneje. Es importante considerar las distintas variaciones que contiene en los siguientes ejemplos:

Primer Ejemplo de administración logística: Fabricante

Normalmente el fabricante desarrolla un modelo comercial en el cual es previamente desarrollado en un sistema de gestión de inventario, mejor conocido como el just in time, (justo a tiempo), el cual es el encargado de alinear la entrada de la materia prima, utilizando programas de producción. Por lo que esto se ve en la necesidad de pagar por el almacenamiento que se ocupa en el momento, así como el capital de una empresa, esto se puede liberar manualmente para obtener la reinversión. Se muestra que algunas de sus propiedades logísticas se incluye la planificación de la demanda que se tenga en uno o varios productos, antes de realizar dicha orden se debe tomar en cuenta la selección de proveedores que serán los encargados de realizar la entrega constante de la mercancía cumpliendo en un tiempo específico y considerante que esto esté dentro del presupuesto, una de las alternativas más rápidas que se realizan en la entrada de los materiales a la llegada es el manejo eficiente de los materiales. Una vez que sea finalizado y transportado a los distintos distribuidores de los cuales pueden ser mayoristas o minoristas u otros clientes que se tengan en consideración.

Se tiene como tarea que los fabricantes deben gestionar un sistema logístico de principio a fin, tomando en cuenta desde un punto de origen hasta llegar a su fin, considerando desde la parte de la adquisición hasta llegar a la recepción, fabricación, el embalaje, el almacenamiento y el transporte hasta llegar al comprador y poder finalizar con el consumidor.

Segundo Ejemplo de flujo logístico: Tienda de ropa

El segundo ejemplo, se basa en una tienda de ropa boutique solicita existencias de diseñadores y fabricantes. En los productos terminados una vez llegando al almacén de distribución principal de minorista para su admisión. En los artículos se pueden unificar en primera parte, desglosándose desde los envases comerciales, cuando esto se refiere a producto a granel hasta la abstención de los envases individuales para la entrega al consumidor final. De los cuales se pueden agregar códigos de barras, después como segundo paso siguen los artículos de los cuales se clasifican dependiendo los empaquetados y se envían a las tiendas o almacenes que se tengan más cercanos.

Que es Cadena de Suministro

Hoy en día existen una estrecha vinculaciones en diversas empresas que contienen ciertos procesos de trabajo, es decir, las áreas específicas que van relacionadas a las parte de la industria se los cuales se ven involucradas las partes comerciales de una parte del área logística, esta se basa en encontrar en un entorno más interrelacionado, en donde los proveedores minoristas y mayoristas se encuentran en un desarrollo de clasificación en el cual se denominan como socios. Normalmente la repartición de información les permite desarrollar la tarea de poder ejecutar ciertos planes de negocios, ventas y promociones de forma conjunta en donde se involucra varias área de la empresa, formando un solo equipo de trabajo donde se desarrollan ciertas actividades de investigación y desarrollo las cuales forman una cadena de suministros.



Figura 2.4

Este es uno de los enfoques mas actuales que han permitido que las empresas corrijan sus estrategias de organización, en donde realizan actividades de examinación de abastecimiento y en donde se ve involucrada la demanda, asimismo se realizan actividades en donde se realizan análisis y se planifican de una manera conjunta y asi poder unir los objetivos para lograr ser competitivos en un nuevo entorno económico.

Las empresas han permitido que cadena de suministros se integre con distintas compañías semejantes en los flujos de bienes y servicios, teniendo en consideración el compromiso de las empresas en lograr sus objetivos.

Esto normalmente se presenta como una parte involucrada del área logística, ya que esto consiste en una forma de trabajo eficiente que logra integrar el desarrollo de negociación con varias empresas, cuya finalidad es obtener un mayor impacto en la disminucion de costos y la rapidez en la que llega al mercado, el servicio al cliente y la rentabilidad que contiene en sus integrantes.

De dicha forma la cadena no necesariamente tiene que funcionar de la misma manera, sea a estudiado en los últimos tiempos que esta se ha podido transformar esto se logro a los grandes avances tecnológicos y las demandas de cada uno de los consumidores y de los sucesos que han acontecido en los últimos tiempos.

Actualmente la cadena de suministros es un factor importante que se involucra con las empresas, esto se realiza cuando se realiza una búsqueda para la mejora de agilidad en cada una de las actividades, en caso de que se trabaje con flujos físicos de mercancías negocio con las actualmente redes dde gestión de flujos físicos de mercancía, la cual es una parte crucial en la cadena de suministros. considerando una mejor respuesta hacia el consumo masivo que se tiene internacionalmente de la mano con los procesos para obtener una mejor coordinación en la parte de producción y la distribución.

Actividades de una cadena de suministros

En la cadena de suministros no solo se basa en un proceso lineal, por otro lado se explica como una red compleja en la que se ve involucrada diversos tipos de proveedores, fabricantes, intermedios, logística, almacenamiento y transportes, en donde en la parte interna de esta actividad, se tiene en consideración cada una de las áreas que se encuentran involucradas en las diferentes etapas a lo largo de su trayectoria.

Esto se basa en entender como un conjunto de ciertas actividades son interconectadas cuya actividad tiene como generar un proceso en el que se ve involucrado ciertas tareas, procedimientos, organizaciones y actividades en los que se trabajan en equipo para así poder obtener un cierto nivel de producto a su base final.

En otros términos en la cadena de suministros se lleva a cabo un sistema en donde existen personas y empresas que se encuentran elaborando reuniones para diferentes tipos de productos, con la finalidad que llegue en buen estado al cliente en el momento justo que sea solicitado o planificado, pero antes de esto es necesario revisar una lista de puntos para lograr coordinar con los materiales o la parte de distribución se encuentren previamente coordinados, con la finalidad de cumplir con la petición y satisfacción así como los requisitos de nuestros clientes.

En la cadena de suministros se puede abordar una abstracción de los mercancía, hasta la entrega del material final una vez pasado por el proceso de transformación, es por ello que la cadena de suministros es una serie de pasos a seguir de los cuales se asegura la mercancía, pues esto consiste en una especie específica de camino que es realizado cuando los consumidores se encuentran interesados en el mismo.

Importancia de una Cadena de Suministro Eficiente

En una cadena de suministro eficaz debe de tener un gran impacto significativo en varios aspectos del negocio:

1. Reducción de Costos

En una cadena de suministros bien organizada y planeada nos puede ayudar a reducir desde costos de operación y así poder lograr la optimización de una buena gestión de inventarios, así como el poder minimizar las mermas que se tienen dentro de un inventario y con ello poder obtener la mejora y la eficiencia de la producción que se tenga en la parte interna de una organización y del mismo lato tener una planeación bien estructurada en la parte de distribución que dicha actividad lo requiera.



Figura 2.5

2. Mejora de la Calidad

En una buena cadena de suministros de gran eficiencia es posible el poder permitir un control de la calidad de ciertos productos desde que empieza un proceso, es decir, desde que llega como materia prima, pasa por el proceso de transformación que conlleva una cadena de suministro, hasta obtener un producto terminado teniendo como resultado la calidad que requiere las necesidades de cada uno de sus clientes así mismo como de sus consumidores finales y teniendo como un resultado final una mayor satisfacción



Figura 2.6

3. Mayor Flexibilidad..

Una de las mayores partes que contiene es la capacidad de poder adaptar de una manera rápida y eficiente, adoptándose a los cambios de las demandas en la que se encuentren involucrados, es decir, en la temporada que se lleve a cabo, si es temporada alta o baja en el mercado o en su caso verse de alguna manera afectados por algunas interrupciones que se tengan en la cadena de suministros en parte que se tenga un buen desarrollo en los cuales se podrá permitir una respuesta favorable y efectiva en los grandes beneficios y grandes oportunidades en las distintas empresas en las que se pueden enfrentar en un futuro.



Figura 2.7

4. Mayor Satisfacción del Cliente

Uno de los puntos mas importantes fundamentales es la realización y desarrollo de las entregas de los productos en tiempo y forma, en su caso los servicios cumpliendo con las especificaciones establecidas con el tiempo y con la debida constancia de lo cual esto se debe de llevar debidamente con un previo aumento, teniéndose en cuenta la satisfacción del cliente y siempre teniéndose en cuenta el como se fomenta la lealtad de una marca de la cual la mercancía pertenezca.



Figura 2.8

5. Ventaja Competitiva

En el área logística existe una parte fundamental el tener que llevar a cabo una buena cadena de suministros en donde se estudia la eficiencia que cada una de las frases representa dicha área, esto puede ser una gran oportunidad teniendo una gran fuente de los cuales existen ventajas de una alta compatibilidad, esto de la mano siempre y cuando se permita que una organización pueda ofrecer ciertos productos de alta calidad a buenos precios que sean competitivos y teniéndose en cuenta la parte de las entregas se generen de una manera mas rápidas, teniendo como ayuda una optimización tanto de los tiempos tanto como de entras co mo de salidas asi mismo como de la parte de distribución.



Figura 2.9

6. Sostenibilidad

En una de las gestiones de suma importancia que lleva hoy en día una cadena de suministro es la que es sostenible en grandes relevancias en sus diferentes etapas, en los últimos tiempos sea vuelto sumamente importante estos aspectos para la parte de inventario. Una de las grandes ventajas que se tienen en los últimos tiempos dentro de una cadena de suministros bien organizada nos ayuda a reducir el gran impacto ambiental que en otros términos se le llama que son apegados a la logística verde y de dicha manera el poder cumplir con cada uno de los estandares relacionados al cuidado del medio ambiente, apegándonos siempre con las nuevas tecnologías siempre y teniendo en cuenta el cuidado de dicho

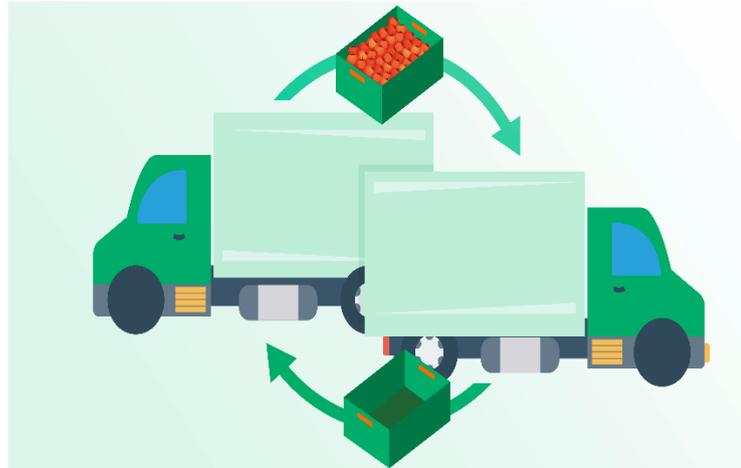


Figura 3.0

Principales objetivos

Como una gran parte de los objetivos principales de la cadena de suministros, hay que tener bien asegurado la parte de la eficiencia, la calidad y la satisfacción del cliente así como de los consumidores finales, a lo largo de todo el proceso, no obstante, también involucra otros fines:

En los objetivos principales que contiene la cadena de suministros, normalmente se tienen que asegurar la eficiencia, la calidad y la satisfacción de cada uno de sus clientes a lo largo de todo el proceso.

Es importante el considerar la eficiencia operativa en cada una de las etapas que esto contenga, desde la adquisición de materia prima, el proceso de transformación del producto que se pretende obtener y así poder concluir con la entrega final que es dirigida hacia el consumidor final.

Elementos de una cadena de suministros

En una cadena de suministros funciona gracias a que se encuentra compuesta por distintos componentes de los cuales se encuentran interconectados, de los cuales se muestran a continuación:

- Proveedores
- Fabricantes o productores
- Distribuidores
- Minoristas
- Clientes
- Transporte y logística
- Almacenamiento
- Tecnología de la Información (TI)
- Planificación y coordinación
- Gestión de la demanda
- Gestión de la calidad

¿Cómo funciona una cadena de suministros?

Como se a mostrado anteriormente en una cadena de suministros únicamente funciona siempre y cuando se siguen de una manera correcta los siguientes pasos, de los cuales se encuentran interconectados, esto asegura que los productos con los cuales se trabaja o en su caso los servicios sean producidos con un nivel de calidad cumpliendo con las necesidades de los diversos tipos de los clientes que lo consuman, en otro punto también se analiza la forma en la que estos son distribuidos y entregados al cliente final.

- Es importante contar con una buena planeación y organización de la demanda que esti puede llegar a implica el analisis de las nuevas tendencias de ventas que ya hayan sido de temporadas pasadas y una de las condiciones principales que existen hoy en dia en e mercado.
- Para cada empresa es importante el tener un buen abastecimiento de las materias primas que sean totalmente componentes y los productos que van a garantizar un flujo constante de suministros.
- La producción de las materias primas.
- La parte de almacenamiento y distribución de los productos terminados para ser lanzados a los puntos de venta, minoristas o centros de distribución para su debido traslado.

- El transporte para envío de los productos a los puntos de venta.
- Gestión de inventarios que no exceda y ocasione retrasos en la entrega.
- Procesamiento de pedidos, ya sea en tienda física o en línea.
- Envío y entrega, ya sea por mensajería, servicios postales u otros métodos de transporte.
- Atención al cliente, donde se atienden sus problemas, preguntas y dudas acerca del servicio o producto.

¿Quiénes integran una cadena de suministros?

Dentro de la rama de una cadena de suministros, se toman en cuenta tres elementos que son sumamente importantes, de los cuales son, la materia prima, la fabricación y la parte de distribución que se lleva a cabo, para ello se debe tener una muy buena planeación y organización para la realización de estos pasos ya antes mencionado, esto es sumamente importante que todo se lleve a cabo de una manera eficaz, existen distintos participantes de los cuales forman parte de cada uno de los procesos que se lleven a cabo dentro de esta etapa .

- Proveedores
- Fabricantes o productores
- Distribuidores
- Minoristas
- Clientes
- Transportistas y logística
- Almacenamiento
- Tecnología de la Información (TI)
- Proveedores de servicios financieros
-

De esta misma manera se pretende juntar la parte de los organismos regulares y gubernamentales, para así poder lograr inicialmente y muy importante de una manera legal y así de dicha forma lograr garantizar la seguridad y calidad de cada una de las mercancías.

Desafíos en la Gestión de la Cadena de Suministro

Si bien se a dicho que en una cadena de suministro que es realmente eficiente, se logra ofrecer numerosos beneficios, así como también se presentan desafíos. Algunos de los desafíos mas relevantes son los que incluyen:

- 1.**Complejidad:** En una cadena de suministro en términos globales puede lograr hacer extremadamente complejas, con múltiples tipos de proveedores y socios en todo el mundo.
- 2.**Variabilidad de la Demanda:** Uno de los factores más relevantes en dicho tema es la parte de la demanda que se tiene del mercado esto puede ser impredecible, de lo cual puede verse de una manera con gran dificultad a la planificación y la gestión del área de inventarios.
- 3.**Riesgos y Disrupciones:** Existen eventos de los cuales en todo momento se deben tener en cuenta, ya que en algún momento nos podemos enfrentar con alguna problemática como lo son los desastres naturales, conflictos políticos o interrupciones en la cadena de suministro, esto puede afectar la gran disponibilidad de materias primas o la capacidad de entrega
- 4.**Tecnología y Datos:** Una de las partes de una cadena de suministro moderna se requiere el uso de las nuevas tecnologías avanzadas, como un sistema de gestión de inventarios y un análisis de datos mas completos.

Tipos de cadena de suministros

Dentro de una buena cadena de suministros, existen distintos tipos que normalmente suelen variar en cuestión de su naturaleza de los productos que se suelen manejar dentro de la industria y tomando en consideración las relaciones que existen entre los diferentes participantes.

- Cadena de suministro tradicional
- Cadena de suministro directa
- Cadena de suministro compartida
- Cadena de suministro estratégica
- Cadena de suministro compleja

- Cadena de suministro sincronizada

Ejemplos de una cadena de suministros

En una de las bases de la cadena de suministros existe una gran parte que es sumamente fundamental en la creación de algunos tipos de productos, de los cuales a continuación se mostraran algunos de los pequeños ejemplos, teniendo en cuenta como finalidad el poder ser entendidos de una forma que cada vez sea mas clara y precisa al tema que se refiere este tipo de termino.

- Como primer punto y de gran importancia son los proveedores de materias primas.
- Segundo punto es la parte de los fabricantes de otros países que nos brindan otro tipo de costos o diferentes tipos de habilidades técnicas.
- Tercer punto nos seguimos con la parte de los distribuidores y mayoristas que tienen almacenaje en centros de distribución para después repartir en otras áreas geográficas que se tengan contempladas.
- Como cuarto punto nos dirigimos en la parte de los minoristas con tiendas físicas o en línea.
- En el quinto punto tenemos unos de los factores de suma importancia de lo cual se trata del transporte y logística para la distribución de los productos desde los fabricantes hasta los distribuidores, de lo cual implica envíos internacionales y transporte terrestre. Algunas de las relaciones y procesos que existen entre algunos de los participantes es que existe la gran probabilidad de variar la empresa con la cual se este trabando, normalmente por lo general una cadena de suministros puede adaptarse a su negocio teniendo en cuenta los diferentes factores, procesos y desafíos de los cuales se enfrente en ese momento.

(GALVAN, 2021)

¿Cuales son las diferencias entre Logística y Supply Chain?

Una de las funciones del área logística se basa en el movimiento de mercancías desde un cierto punto de una empresa, es decir, en los diferentes tipos de movilidad

existen diversos tipos de materiales y mercancías que una empresa recibe, esto ayuda a tener una gestión mayormente mejor planificada y organizada de una manera interna, un pequeño ejemplo sería la parte de cuando se traslada ciertos productos a un cliente. Una de las tareas fundamentales de la cadena de suministros se refiere a una red de varias empresas que se encuentran participando de una manera secuencialmente en la producción o en su caso de la distribución de bienes y servicios. En términos más simples, en la logística se ve generalmente un problema de las cuales no solo se ve involucrada una sola empresa, sino en su defecto se encuentran involucradas varias organizaciones.

(GARCIA, 2023)

La Logística inversa en la Cadena de Suministro

Existe una parte en la gestión de una cadena de suministro, es una parte tradicional de la cual se encarga en centrar un flujo de productos, desde el punto de los proveedores hasta concluir en los clientes. Por otro lado en la parte de la logística inversa se encarga del movimiento de productos en una dirección opuesta, desde los clientes hasta llegar a las empresas. Todo esta parte se incluye la parte de la gestión de devoluciones de productos, aquí es en donde se lleva a cabo la parte del reciclaje de ciertos materiales, teniendo en cuenta la cuestión de la disposición adecuada y eficiente de los ciertos productos que se encuentren dañados que no cumplan con los requerimientos de los clientes quien los consuman. En la logística inversa es uno de los componentes importantes de una manera crítica que conlleva una cadena de suministro y esto puede contener un gran impacto significativo en la rentabilidad y la sostenibilidad de una organización.



Figura 3.1

En la logística inversa existe una parte en donde se ofrece una gran serie de grandes beneficios, como lo es la reducción de costos, la optimización de los recursos y poder tener el aumento de la satisfacción de los clientes, considerando la parte de de la mejora de la imagen de la empresa. Sin embargo es importante mencionar la parte en que se involucran muchas organizaciones en las que aun no se aprovechan al máximo estas ventajas y poder subestimar el potencial que en la logística inversa contiene y es aquí den donde esta parte es el momento de poder cambiar la mentalidad y de dicha manera el pensamiento y poder desbloquear el verdadero potencial en la gestión de una buena cadena de suministros.

(GALVAN, 2021)

CAPÍTULO 2.

DESARROLLO

2.1 Procedimiento

A continuación se mostrara un diagrama de causa y efecto en donde se mostraran algunas problemáticas más frecuentes:

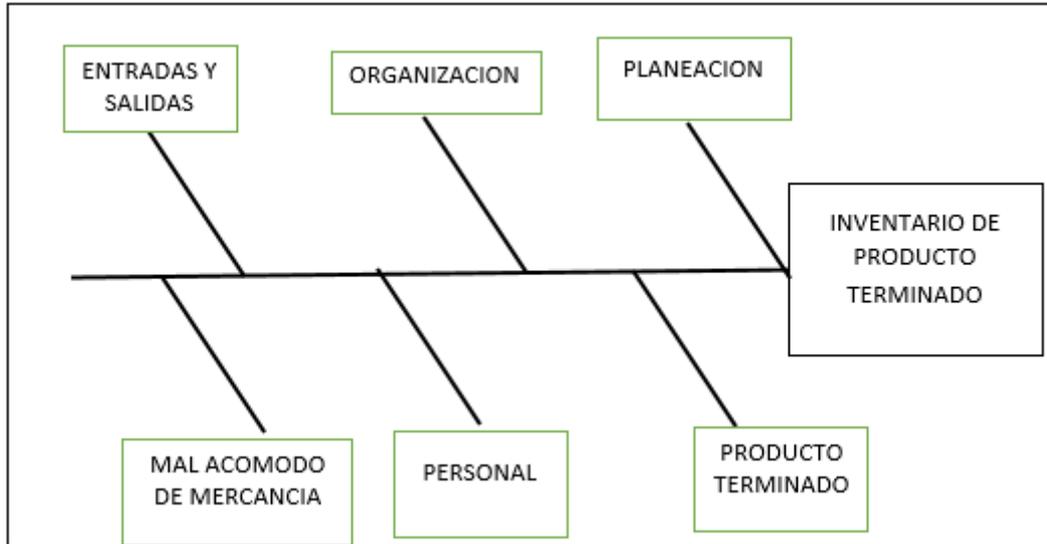


Figura 3.2

PLANEACION: antes de la realización de una o varias estrategias para una buena cadena de suministros es el desarrollo de una buena planeación, es importante tener en cuenta varias ideas principales en donde se especifica cada uno de los movimientos que se llevaran a cabo dentro de dicha actividad, con la finalidad de obtener resultados satisfactorios.

Organizaciones otros términos es importante el hecho de obtener una buena organización, ya que esto va de la mano con el punto anterior, para esto es importante el tener bien desarrollada distintas estrategias de una buena planeación para así lograr una organización satisfactoria y obtener los resultados que esperan

ENTRADAS Y SALIDAS: este es uno de los puntos en los que se tiene que tener un mayor cuidado en las actividades que se pretendan realizar, ya que para esta tarea se debe tener un cierto cuidado en cada una de las tareas ya que para obtener buenos resultados se debe realizar una buena planeación y organización en cuestión de los tiempos de llegada de una mercancía, el tiempo de espera y de dicha manera el tiempo de salida con la finalidad de cumplir con los requerimientos de nuestros clientes y esto pueda ser posible cumpliendo en tiempo y forma,

entregando la mercancía con un nivel de calidad bueno para así darlo a conocer a los consumidores finales..

MAL A COMODO DE MERCANCIA: A mala organización y planeación de resurtido en sus inventarios esto se genera a tener un sobre abasto de mercancías, ya que no se tiene contemplado tales números elevados de mercancías se tienen que ver en la necesidad de poner mercancías en piso, lo cual genera el tener accidentes, el no poder maniobrar bien en montacargas y por ello se genera robos de mercancías.

PERSONAL: Se requiere de personal mayormente capacitado para obtener una mejor productividad y así poder tener una mejor organización y planeación y poder ser más eficaces en cada uno de los servicios que se presta a cada uno de nuestros clientes.

PRODUCTO TERMINADO: No se tiene una buena organización y planeación de su inventario de producto terminado ya que como se menciona anteriormente tienen un sobre abasto lo cual se ve afectado en que la mercancía tiene que estar en piso lo cual genera reducción de espacios para mejor maniobra de montacargas y lo cual también genera accidentes y robo de mercancías.

En los últimos meses se a podido ver que hay una gran problema en la parte de distribución, ya que en la base de datos que se tiene de los lugares mas frecuentes hacen sus entregas, se puede observar que cada una de ellas tienen largas distancias tanto en tiempo como en kilometraje, lo cual se ve perjudicado en los tiempos de entrega, del mismo modo esto genera mayor gastos tanto en mantenimiento como en combustible.

Se a relizado una sugerencia de nuevas rutas en las cuales se podrá observar la optimización de tiempos como de costos y tiempos de mantenimiento.

Esto es con la finalidad de obtener un mejor rendimiento en cada una de las entregas que se tienen planeadas cada dia y poder satisfacer las necesidades de cada uno de sus clientes y así poder ganar mas cartera de clientes y poder brindar un mejor servicio de mejor calidad.

2.2 Diagrama de Flujo

Es de suma importancia el desarrollo de las diferentes áreas que tiene en la parte externa la empresa, es por ello que se mostrara en forma de un diagrama. Se muestra como se lleva a cabo la parte de inventario de producto terminado, desde su pedido hasta su llegada asi como la entrega a los consumidores finales.

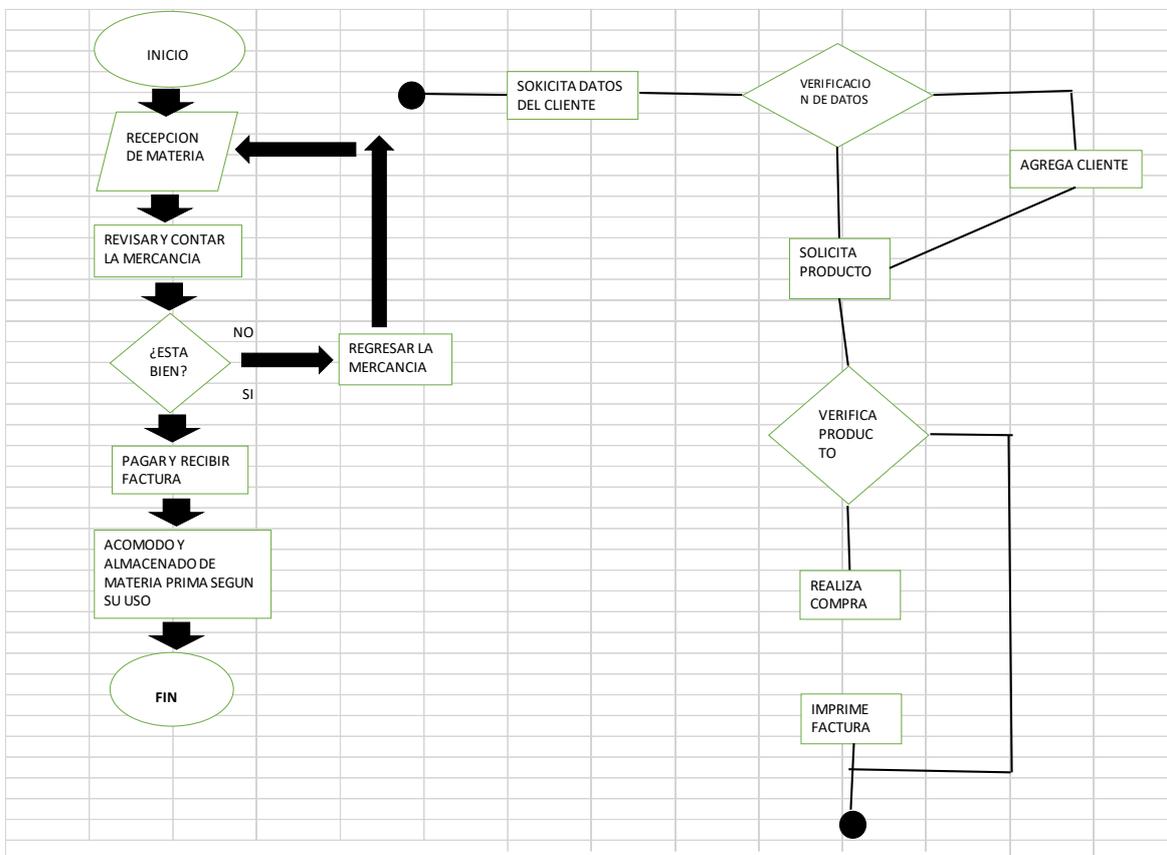


Figura 3.4

2.3 Catálogo de productos

Es de suma importancia dar a conocer un catalogo de productos de la mercancías con mayor demanda por sus clientes de la empresa, para ello se mostraran en manera de tablas que se sacaron de las bases de datos de la misma empresa.

Calentadores

y

Tinacos.

GRUPO LLANO DE LA TORRE				
Lista de Productos				
No.	Nombre del Producto	Alto	Medio	Bajo
1	COFLEX AB-G60 P/BOILER 60CM.		X	
2	TINACO 500019 EQUIPADO TRICAPA		X	
3	CALENTADOR EASY CONTROL GAS NAT. 26LT.	X		
4	1CMX SOLAR 150 LT	X		

Figura 3.5

Accesorios y Tinacos.

GRUPO LLANO DE LA TORRE				
Lista de Productos				
No.	Nombre del Producto	Alto	Medio	Bajo
1	FREGADERO C-110 ACERO INOXIDABLE	X		
2	FREGADERO MC-101 ACERO INOXIDABLE		X	
3	CONTRACANASTA PH- 301			X
4	PARRILLA EH 5G AI TR 40225180 70	X		
5	CAMPANA DJE 90 091102 INOXIDABLE 110V	X		

Figura 3.6

Complemen

Otros.

GRUPO LLANO DE LA TORRE				
Lista de Productos				
No.	Nombre del Producto	Alto	Medio	Bajo
1	LAVADERO 71X67 GRANITO		X	
2	PURIFICADOR 300009 DE AGUA BAJO/TARJA	X		
3	CISTERNA S/BOMBA 510160 1.40X0.93 1,200	X		
4	CONTACTO PRE16382 PREMIUM BLANCO			X

Figura 3.7

INICIO	
RECEPCION DE MATERIALES	Es el proceso mediante el cual los productos que han sido adquiridos a un proveedor, llegan a el almacén para que sean clasificados, controlados y colocados en el.
Revisar y contar la mercancía	En este punto se revisa cada una de la mercancía para verificar que no tenga algún daño y cumpla con lo requerido y que la cantidad que se pidió en la orden de compra sea exacta.
Está bien	Se verifica todo el lote de mercancía que llevo, de lo contrario se hace su devolución a los proveedores.
Regresar la mercancía	Se hace la devolución siempre y cuando no cumpla con lo solicitados o en su caso venga dañado el producto o no sea lo que se pidió.
Pagar y recibir factura	Una vez comprobando que la mercancía venga en buen estado y que se haya cumplido con lo requerido se paga el monto exacto de nuestro pedido con proveedor y por ende se hace la realización de la facturación.
Acomodo y almacenado de materia prima según su uso	Es importante que cada tipo de mercancía este acomodada dependiendo su tamaño y demanda que se tenga de si, lo cual beneficia para nuestro inventario.
Fin	

Solicita datos del cliente	Con la finalidad de poder tener un control en el momento de habérsela entrega de la mercancía
Verificación de datos	Comprobar que los datos que nuestro cliente nos proporcionó sean correctos para así cumplir en tiempo y forma con nuestras entregas
Agregar cliente	Se cuenta con una base de datos en donde se lleva un control de cada uno de nuestros clientes con la finalidad de llevar un seguimiento desde que se hace el pedido hasta que se le entrega a nuestro consumidor final
Solicita producto	Una vez que nuestro cliente confirma su compra, nosotros solicitamos la mercancía en caso de que no se tenga en la tienda con la finalidad de cumplir en tiempo y forma
Verifica producto	Una vez teniendo el producto listo para su entrega se realiza una revisión para verificar que se encuentre en buen estado y así poder realizar la entrega
Realiza la compra	Se define que en la mercancía cumplió con lo requerido de nuestro cliente y se finaliza el proceso de pago esto depende de cómo se realizó la compra, esto puede variar
Imprimir factura	Una vez entregado la mercancía dependiendo de qué manera lo solicite el cliente se le hace la realización y entrega de factura

Figura 3.8

CUESTIONARIO DE SATISFACCION AL CLIENTE **(GRUPO LLANO DE LLA TORRE)**



Estas preguntas que se realizan a cada uno de nuestros clientes es con la finalidad de conocer su opinión personal de nuestros servicios, y así poder mejorar cada día más, ofreciendo servicios de calidad satisfaciendo cada una de sus necesidades. Cabe mencionar que sus respuestas serán protegidos y no se requerirá de datos personales, ya que su opinión será secreto.

1. ¿Qué opinas de la atención que se ofrece por parte de nuestros vendedores?
 - a) Excelente
 - b) Muy bueno
 - c) Bueno
 - d) Malo
 - e) Pésimo
2. ¿En Grupo Llano de la Torre encuentras los materiales que requieres para tu negocio u hogar?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Porque
3. ¿Nuestras instalaciones se encuentran limpias?
 - a) Si
 - b) No
 - c) ¿Por qué?
4. La mercancía o productos requeridos cumplen con sus necesidades?
 - a) Si
 - b) No

- c) ¿Por qué?
- 5. ¿Nuestras entregas cumplen en tiempo y forma como fue solicitado?
 - a) Si
 - b) No
 - c) ¿Por qué?
- 6. Del 1:10 recomendarías a Llano de la Torre
- 7. A qué tiempo se encuentran nuestras sucursales de tu hogar?
 - a) 30 min a 1 hora
 - b) 1 hora a 1:30 horas
 - c) 1:30 horas a 2:00 horas

Este cuestionario es realizado para todos nuestros clientes tanto mayoristas como minoristas, con la finalidad de saber qué es lo que nuestros clientes opinan de Grupo Llano de la Torre y así poder mejorar cada día con una gran eficacia.

A continuación se mostraran algunos datos de satisfacción de cómo se llevaba a cabo y era calificado por nuestros clientes y ahora como se ha estado trabajando a lo largo de estos meses y se a notado el cambio

Es importante mencionar que durante unos meses se ha estado trabajando detalladamente en las sugerencias de cada uno de nuestros clientes con la finalidad de mejorar nuestros servicios.

No.	Concepto	Excelente	Muy bueno	Malo	Pesimo	TOTAL
1	Atencion al Cliente	76	13	9	2	100
2	Surtido de Materiales	86	10	3	1	100
3	Instalaciones Limpias	69	29	1	1	100
4	Nivel de Satisfaccion	79	19	1	1	100
5	Tiempos de entrega	74	23	2	1	100
6	Recomendaciones	77	20	2	1	100
7	Tiempo	73	24	2	1	100
8	Observaciones	69	29	1	1	100
9	Total	100 personas				

Figura 3.9

Como se puede ver en esta tabla podemos observar bps resultados que se obtuvieron de las encuestas a nuestros clientes, esto se estuvo llevando a cabo desde el año 2021 a finales de la pandemia. Se estuvo trabajando desde el año 2021.

En donde se pudo percatar que mediante a estos resultados se tenían ciertas anomalías de las cuales se veía interferido en el área de Inventario de Producto Terminado, es por ello que en ocasiones no se tenía un trabajo satisfactorio y se quedaba mal en las entregan o incluso se veía afectada calidad de los productos

Los detalles que se tenían de un mal inventario se reflejaban más en la parte de, transporte, distribución, almacenaje, tiempos de entrega así como la satisfacción de los clientes, es por ello que se notaba a grandes rasgos la

disminución de la cartera de clientes y esto nos hacía tener mayores gastos en mercadotecnia.



Figura 4.0

De esta manera se puede visualizar de una manera mas concreta mediante colores el nivel de problema que se tenía.

Apartar del año 2022 se analizó los diferentes puntos en donde se tenía problema en el área de Inventario de Producto terminado, se a estado trabajando en una mejora que implica desde el acomodo de racks, asi como el acomodo de mercancías, ya que anteriormente se tenía el detalle que se tenía mercancía en piso, mermas, robos, saturación de mercancía por un mal inventario, esto se veía afectado principalmente en la calidad de los productos asi como la entregas de la mercancía ya que no se tenía una buena planeación y organización de la misma.

De igual manera en los últimos meses se realizó una encuesta en donde podremos ver el cambio notorio de satisfacción de nuestros clientes y a grandes rasgos se ve que los servicios se han estado mejorando, claro que aún seguimos mejorando día con día para cambiar las partes negativas.

A continuación se mostrara los resultados que se registraron hasta el mes de diciembre del año 2023.

Aquí podemos visualizar de una manera más detallada los cambios que se han tenido desde que estamos trabajando en la mejora del Área de Proyecto Terminado de la empresa Grupo Llano de la Torre.

No.	Concepto	Excelente	Muy bueno	Malo	Pesimo	TOTAL
1	Atencion al Cliente	58	40	1	1	100
2	Surtido de Materiales	60	35	2	3	100
3	Instalaciones Limpias	70	27	3	0	100
4	Nivel de Satisfaccion	58	38	3	1	100
5	Tiempos de entrega	71	26	1	2	100
6	Recomendaciones	85	10	2	3	100
7	Tiempo	65	33	1	1	100
8	Observaciones	67	30	2	1	100
9	Total	100 personas				



Figura 4.2

En base a estos resultados nos basamos en seguir mejorando para cada uno de nuestros clientes.

RESUMEN Y APLICACIONES.

Problemática y cambio

En los últimos meses llanos de la torre, se tenía la problemática en la parte de inventario de producto terminado, ya que se registraban ciertas anomalías, como lo son en:

- Faltante de mercancía
- Mermas
- Saturación de mercancía
- Accidentes
- Espacios reducidos
- Mercancía en piso
- Entregas a destiempo
- Daños en mercancía

Se pretende trabajar un estudio en donde se pueda corregir cada uno de los puntos ya antes mencionados, con la finalidad de cumplir en tiempo y forma tanto con las entregas de mercancías un mejor control de inventario y reduciendo tiempos y costos.

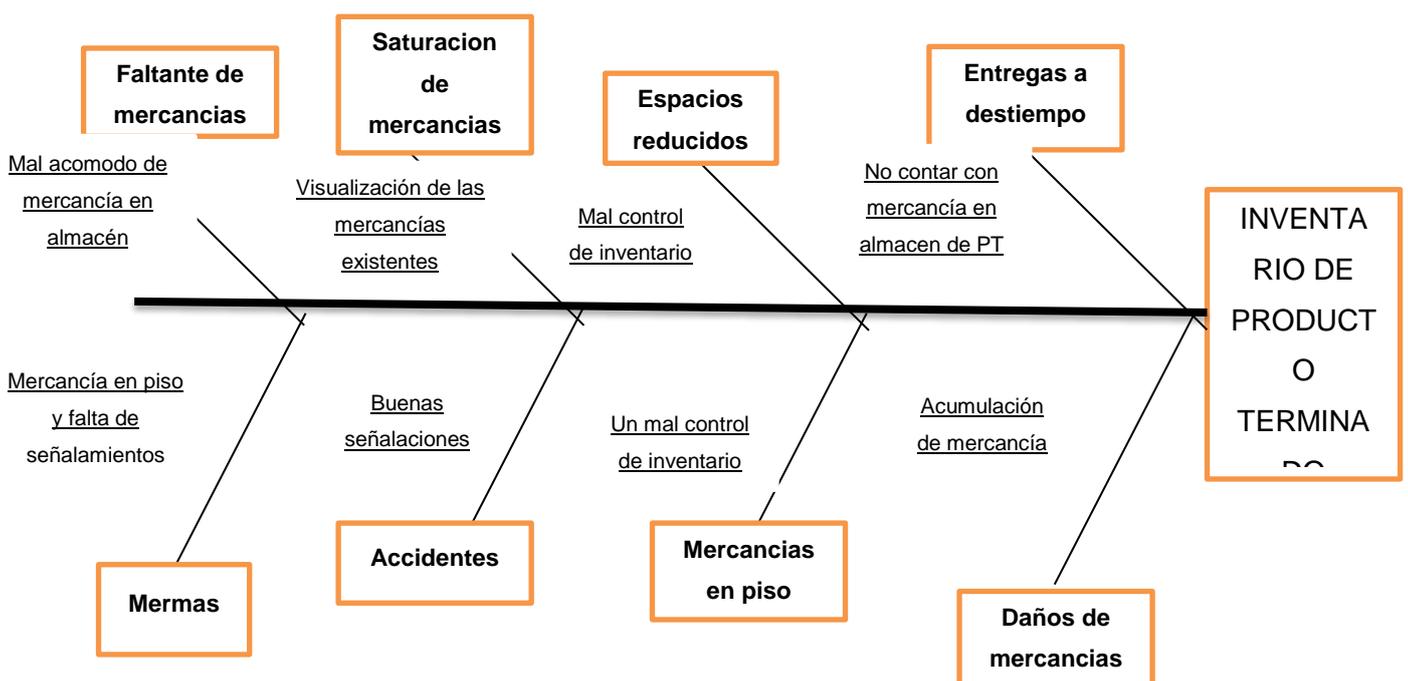


Figura 4.3

En el mes de enero se visitó una de las tiendas donde más ventas tienen, la cual es la empresa grupo Llano de la Torre Pachuca 1.

En donde se visualizó que es una de las tiendas con más ventas a comparación de la 2 y 3 que se encuentran en Pachuca.

Una de las cosas que benefició que sea una de las tiendas con mayor ventas es el tipo de mercadotecnia que utilizan para atraer cada día más clientes, es brindar un servicio y atención a cada uno de sus clientes de una manera satisfactoria así como grandes ofertas, teniendo como resultados visitas en diferentes proyectos, en donde se dan pláticas dando a conocer los diferentes tipos de mercancía, en esta zona uno de los clientes más frecuentes son, constructoras, escuelas y hogares.



Figura 4.4

Diseño interior para atraer clientela.

Una de las estrategias publicitarias más convencionales que hoy en día se utilizan, son las más nuevas e innovadoras estrategias de marketing digital, con la finalidad

de apegarnos a las nuevas tecnologías llamando la atención de todo público en general con diversas estrategias diseñadas como publicistas y grandes emprendedores que se encuentran impulsados en el interés comercial o en la parte de diseño de interiores enfocado a las sugerencias de cada una de nuestra clientela en general.

No es muy complicado de investigar de una clase de diseño que va dirigido a un espacio comercial, tanto en la parte interno como en la parte externo, teniendo como consideración en atraer una cartera de clientes satisfaciendo cada una de sus necesidades y obteniendo el mayor nivel de potencial, en el cual se puede invertir los papeles en donde cada uno de nuestro clientes como lo sean los clientes nuevos se den la oportunidad de conocer nuestras instalaciones con la finalidad de verse interesados en nuestros productos que sean de su conveniencia.

El diseño, por lo tanto, tendría que seguir una lógica particular, de modo que el paseante, a primer golpe de vista, observe lo que la tienda oferta y se sienta intrigado por ingresar a la tienda y observar todo su interior. En este sentido, el escaparate, por ejemplo, tendría que ser amplio y debería permitir que la vista del paseante entre hasta el fondo y permita divisar los productos que adentro se venden.

La puerta por otro lado, debería de dejar un espacio suficiente para que el ingreso sea agradable e intrigue a quien esté por entrar. Una vez dentro, la distribución de los productos con respecto a los pasillos, debería de ser tal, que la clientela pueda ir y volver entre ellos sin riesgo de perderse nada de la oferta que allí se encuentre, ni tampoco se confunda o se fastidie. El camino hacia la caja, o el espacio destinado al cobro de los productos debe ser claro y cómodo.

La decoración, por su parte, tendría que guardar una lógica con el concepto general de la tienda, tanto en colores, acabados, y materiales. Adornos, y decorados también son importantes para que el cliente se sienta a gusto dentro del local e inspirado a pasar tiempo dentro de él.

Algunos aspectos que podrían servirte para decidir por un tipo u otro de decoración o distribución del espacio, son los siguientes:

1) Observa a tu competencia: ingresa a las tiendas de tu competencia y reconoce los aciertos y errores en su decoración y distribución de los espacios. Adapta y mejora.



Figura 4.5



Figura 4.6

2) Apégate a tu concepto, pero no te cierres: reconocer el alma de tu negocio, por ejemplo, una cervecería, es central para elegir el tipo de decorado. Apégate a las convenciones decorativas de tu negocio, pero corre riesgos... y sé diferente.

3) Interior y exterior son igual de importantes: no le quites importancia al exterior de tu negocio, el escaparate es tan importante como el interior.



Figura 4.7

Si tienes un concepto en mente, visítanos en cualquiera de nuestras sucursales y pregunta por la tendencia que mejor se acomode a tus necesidades.

En Llano de la Torre encontrarás todo lo necesario para renovar tu espacio y atraer nuevos clientes sólo con el diseño, distribución y decorado de tus espacios.

También hemos sido parte del aprendizaje de aquellos usuarios que tal vez no se atrevían a hacer compras por Internet. Ahora bien, hay que entender que muchos de nuestros clientes visitan nuestro sitio online para adquirir nuestros productos pero también quieren verlos físicamente antes de realizar su compra. Por tal razón, en e-commerce también buscamos tener este acercamiento con los clientes para darles la seguridad de que están adquiriendo el producto que necesitan e, incluso, si gustan, podemos recibirlos en nuestras instalaciones para mostrarles los productos, por supuesto, contando con todas las normas sanitarias para que el cliente se sienta tranquilo”, especifica.

Con el respaldo de marcas como Lamosa, Porcelanite, Helvex, Moen, Urrea, Crest, Calorex y muchas otras, 62 años dentro de la industria de la construcción, y un grupo de asesores expertos para cada segmento, Grupo Llano de la Torre sabe que la meta no es llegar, sino mantenerse. Por ello, el concepto de “comodidad” sólo existe cuando se refiere a cualquier sector que necesite de sus soluciones, esto es, sentirse cómodos y capaces de participar en todos los mercados.

“Entendemos las necesidades de nuestros diferentes tipos de clientes. Por la Covid-19, la inversión se enfocó en el hogar, pero nuestro cliente no sólo es aquella persona que va a remodelar su hogar, por lo tanto no nos sentimos cómodos, siempre nos estamos retando; no somos conformistas. Vamos al cliente final, vamos con constructoras, vamos con arquitectos, vamos con los instaladores, plomeros, y tenemos diferentes estrategias para trabajar con cada uno de ellos.”, finaliza.

Hoy en día es de suma importancia que las empresas tengan un espacio en donde se puedan llevar acabo las diferentes actividades que conlleva la logística inversa, es decir, esto es con la finalidad de mejorar la calidad de las mercancías que se venden en Llano de la Torre, teniendo como resultado la satisfacción de cada uno de sus consumidores, siendo una empresa innovadora y con grandes estándares y así cada vez ganar más la confianza de nuestros clientes, dándoles la seguridad

de que somos una empresa responsables y que nos preocupamos por tener la mejor calidad en mercancía y poder satisfacer cada una de sus necesidades.

En Llano de la Torre se llevan a cabo distintos tipos de actividades en donde se complementa la parte de la logística inversa, las cuales se llevan por componentes claves.



Figura 4.8

En Llano de la Torre la parte de la la logística inversa se abarcan una gran serie de procesos de los cuales sea logrado implementar componentes que deben ser gestionados de una manera eficiente para poder lograr una o varias maneras eficientes para obtener los mejores resultados cada día. Algunos de los componentes clave más eficientes que llevamos a cabo incluyen los siguientes puntos:

1. **Gestión de devoluciones:** Una de las gestiones más adecuadas en la parte de las devoluciones de mercancías es esencial para poder minimizar los costos y así poder maximizar la satisfacción de nuestros clientes. Esto significa que podemos establecer ciertas políticas que sean transparentes en la cuestión de la devolución, también es importante el poder simplificar los procesos de la

devolución y así poder garantizar una comunicación efectiva con cada uno de nuestros clientes.



Figura 4.9

- 2. Reacondicionamiento y reparación:** En alguno de los casos, las mercancías devueltos pueden llegar ser reacondicionados o bien preparados para su reventa. Esto requiere de una evaluación sumamente cuidadosa en cuestión del momento de la revisión de cada uno de las mercancías, una de las actividades que se llevan a cabo en el momento de las reparaciones que sean necesarias es la verificación del problema del porque se realizó una devolución una vez concluido esta parte se realiza la reintroducción de los productos en el mercado.



Figura 5.0

- 3. Reciclaje y disposición adecuada:** Esta parte es muy importante es por ello que dentro de nuestra bodega se lleva a cabo cuando las mercancías o productos no

pueden ser reacondicionados o reparados, algunas de las veces se ponen ya sea en liquidación o rebajas. Es importante el poder gestionar adecuadamente su reciclaje o la disposición que se tenga. Esto implica el identificar los tipos de materiales que pueden llegar ser reciclados, y poder establecer asociaciones con más tiendas o empresas de se dediquen al reciclaje y poder garantizar que realicen los cumplimientos y sobre todo los requisitos legales que esto con lleva y sobre todo la parte ambiental.



Figura 5.1

4. **Gestión eficiente de inventario:** En esta parte es importante el recalcar, ya que como lo recordamos de estos temas es que se habla de este proyecto, es por ello que en esta parte la logística inversa también requieren de una gestión de gran eficiencia en la cuestión de inventario de productos devueltos. Esta parte implica el tener un sistema de marcha para así poder rastrear y clasificar cada uno de las mercancías que sean devueltos, con la finalidad de poder garantizar de una manera correcta la ubicación y la disponibilidad cuando esto lo sea necesario.



Figura 5.2

En Llano de la torre una de las mejores prácticas que se llevan a cabo para su gestión eficiente son:

Una manera eficaz para poder aprovechar al máximo el potencial que implica la logística inversa, las tiendas de Llano de la torre deben de seguir algunas de las mejoras practicas clave que a lo largo de estos meses sean estado llevando a la práctica.

1. Establecer políticas claras de devolución

Establecer ciertas políticas en donde sean claras la parte de las devoluciones y poderlas comunicar de una manera efectiva a cada uno de los clientes, esto puede ayudar a simplificar los procesos de devoluciones y poder optimizar los problemas que esto con lleva.



Figura 5.3

2. Automatizar y digitalizar los procesos:

En este punto existe la automatización y la digitalización de algunos procesos logísticos que se realizan de una manera interna en las tiendas Llano de la torre, en esta parte la logística inversa nos ayuda a mejorar la visualización, la eficiencia y la parte de la precisión de las operaciones. A esto se incluye el uso de sistemas en donde se aplica la gestión de inventarios.



Figura 5.4

3. Colaborar con socios y proveedores:

En este punto es de suma importancia el poder establecer ciertas asociaciones que sean totalmente sólidas, siempre de la mano con socios y proveedores en los que nos puedan ayudar a mejorar la eficiencia y de dicha manera poder reducir los costos que se tiene en la parte de la logística inversa. En Llano de la torre es sumamente importante el que se trabaje con proveedores confiables y establecer acuerdos claros.



Figura 5.5

CAPÍTULO 3.

PROPUESTAS Y

RESULTADOS

PROPUESTAS Y RESULTADOS

Durante esta investigación que se llevo a cabo en la empresa Llano de la Torre en la parte de inventario de producto terminado, al principio se visualizaron ciertos anomalías de las cuales en el desarrollo de este trabajo se trabajaron con la finalidad de poder brindar una solución con beneficio a la eficiencia de su empresa. Esto con la finalidad e poder satisfacer las necesidades de cada uno ded sus clientes, siendo una empresa de calidad en cada una de sus servicios que ofrecen, con la tarea de cumplir en tiempo y forma con cada uno de los requerimientos de sus consumidores.

Es por ello que a continuación se mostraran algunas de las tareas que se han estado realizando en base a la problemática de dicha organización.

A continuación se muestra una tabla con los cambios que se han realizado en beneficio a el área de inventario de producto terminado.

Como se muestra en la tabla podemos ver un control mas ordenado y planificado en la mercancía existente teniendo una reducción de ciertos puntos, como lo son:

- Perdidas de mercancía
- Mermas
- Accidentes
- Daños a la mercancía
- Reducción de tiempos, (entradas y salidas).
- Pasillos libres
- Reducción de costos
- Reducción de tiempos

ACTIVIDADES SOCIALES REALIZADAS EN LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN (SI ES EL CASO)

Fundación Helvex y Fundación Televisa unidos en el concurso Xpresate por los bosques y el agua. Hace algunos años se lleva a cabo este concurso, en donde se pretende llevar a cabo a los niños a cuidar el medio ambiente de una manera divertida. También se unen al proyecto las revistas Fundación Helvex y Fundación Televisa unidos en el concurso Xpresate por los bosques y el agua. La fundación Helvex y Fundación Televisa unen fuerzas por primera vez y lo logran a través de la cuarta edición del concurso "Xprésate por los Bosques y el Agua", esto es desarrollado por la fundación Helvex. Esta gran iniciativa tiene como primer objetivo el poder alentar a los niños y jóvenes y poder expresar sus ideas de cada uno de ellos que deseen participar y de igual manera generar propuestas para poder promover el rescate de los bosques y el ahorro de agua, a través de la habilidad del dibujo, los comics y el video. Hoy en día la gran problemática que se tiene es la deforestación desmedida es una de las principales causas que terminan con los bosques y selvas, de los cuales se tienen como considerados principales factores como lo son las fabricas naturales de agua ya que se sabe que al llover filtran el liquido al subsuelo en donde se forman los mantos acuíferos. Este gran fenómeno ha ocasionado que de los 653 acuíferos registrados que existen en Mexico, se encuentran 101 sobreexplotados, de lo cual genera la gran importancia para promover el cuidado de los bosques y selvas asi como es el ahorro del agua en el hogar ya que esto proviene de los mantos acuíferos en donde se extrae y se logra potabilizar al rededor del 62% del agua para su uso publico y domestico de nuestro país. En este entorno nace una alianza entre ambas funciones que se pueden coincidir en la filosofía de poder fomentar la conciencia sobre el cuidado del medio ambiente y tener en mente el saber que una de las mejores formas de hacerlos es trabajando en equipo. Es por ello en el que se han unido también Biocenosis Ambiental, Volaris, SeaWorld Parks and Entertainment, así como las revistas de Editorial Televisa Eres Niños y Tú, para juntos poder difundir el mensaje de Xprésate. En los últimos meses a través del programa Xprésate los niños y jóvenes se pretende sensibilizar a la sociedad sobre el cuidado de los bosques y selvas, asi mismo como son las fabricas naturales de agua, de los cuales serán creadores de la conciencia sobre el uso que se debe de tener de una manera eficiente de dicho tema.

Esto tiene como resultado la reforestación de diversos bosques mexicanos. se pretende con este programa cada niño que desee participar, se sembrara un árbol dentro de reservar de una manera ecológica, idea organizada por Juan Rodriguez Clara, en el estado de

Veracruz. En este año se celebrara la cuarta edición de el concurso Xpresate del cual dará inicio el día 17 de febrero, esto se llevara acabo cuando comience la etapa de dicha convocatoria, que hasta la fecha se suman cerca de 30,000 niños y jovenes participantes misma cantidad de arboles que serán sembrados durante las 3 etapas anteriores. Las categorías que estarán abiertas serán las siguientes: Dibujo de un superhéroe que cuide, salve o realice acciones por los bosques y el agua. Donde podrán participar niños de 6 a 12 años.

Para ser parte de este programa existe la parte de poder realizar comics en donde cada uno de los participantes puedan expresar una historia acerca del cuidado del medio ambiente.

Un video en formato digital, donde se narre cómo cuidar los bosques y el agua. Para concursantes de entre 6 y 15 años.

Para todos aquellon que formen parte de la fundación Helvex, es un gran gusto llevar a acabo la cuarta edición de Xpresate acompañados de una gran fundación la cual es Televisa e importantes organizadores, con la finalidad de rescatar nuestros bosques y asi poder fomentar con las nuevas generaciones el cuidado del medio ambiente. Se pretende tener la seguridad de poder estar seguros que uniendo fuerzas en muy poco tiempo se verán los resultados que poco a poco se verán forgados y realizados, siempre y cuando teniendo como resultado el interés de las nuevas generaciones de Mexico, de lo cual fue expresado en una rueda de prensa por, Chris Araiza, Gerente General de Fundación Helvex.

Algunos de los premios que se estará sorteando a los ganadores incluyen desde viajes para ir con algún familiar u amigos a Veracruz y con una vista al parque de vida marina, mejor conocido como Sea World San Diego en California. En este caso los padres y profesores tambien obtendrán ciertos premios monetarios y algunos kits de productos que sean ahorradores de agua de la marca helvex, esto siendo de una manera de poder agradecer por sumarse a este proyecto que cada año sea estado realizando con la finalidad de invitar tanto a niños como jóvenes a tener conciencia sobre el cuidado del medio ambiente.

Uno de los principales objetivos que se tienen en la realización de este programa es el poder promover los diferentes tipos de experiencias que se han tenido a lo largo de los últimos años que se a realizado este concurso teniendo de la mano la nuevas tecnologías, trayendo competidores a que expresen lo que para ellos lo vean como una manera de

diversión y distracción, como el cuidado del agua y la conservación de la biodiversidad, elementos prioritarios para el Sistema de Administración Ambiental (SAA) de la Sedema.

A base de llevar a cabo este proyecto con algunas escuelas que son bajas en emisiones, teniendo como finalidad el poder impulsar acciones mejor realizadas que tenga como resultado la participación de cada uno de los estudiantes de educación superior en el programa de cuidado del medio ambiente, con finalidad de que manejen las nuevas tecnologías y se cree una nueva forma de ayudar.

Una de las principales problemáticas que actualmente nos enfrentamos en las escuelas en parte es la materia sustentable, existe poca disponibilidad que existe de agua, es importante el poder involucrarlos en actividades que sean de su interés es por ello que se pretende hacer diversas actividades en donde se mezcle la parte de las nuevas tecnologías teniendo como resultado el interés de cada uno de ellos de igual manera con actividades que sean de su agrado.

Esto tiene como finalidad el tener diferentes tipos de premios que sean de los intereses de cada concursante, motivándolos a seguir en las diferentes etapas que este concurso tiene.



Figura 4.4

CONCLUSIÓN, RECOMENDACIÓN y EXPERIENCIA PERSONAL PROFESIONAL ADQUIRIDA

Esta investigación va dirigida a las personas que forman parte de la empresa Llano de la Torre, en lo particular a las personas encargadas del área de inventario de producto terminado.

Con la finalidad de ayudar a innovar nuevas técnicas para obtener un buen control de inventario y obtener una buena productividad cumpliendo en tiempo y forma con cada una de las entregas.

Así como satisfacer las necesidades de cada uno de sus clientes.

Teniendo en cuenta uno de los puntos de suma importancia que conllevan a la alta calidad de cada uno de sus productos y mercancías, llegando a ser una empresa reconocida, tanto nacional como internacional, como empresa número 1 en el mercado.

Por otro lado se debe recalcar que para Llano de la Torre es de gran importancia el cuidar del medio ambiente, es por ello que sus productos son amigables ya que en todos los procesos que tienen como objetivo llevar a cabo dentro de la organización se trabaja detalladamente con una de las ramas que hoy en día la logística tiene como factor número uno, de la cual es la logística verde.

Llano de la Torre es una de las organizaciones en las que contribuyen a la plantación de árboles y es una sucursal recolectora de tiritas, de las cuales son llevadas a fundaciones para su donación.

COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS

Hoy en día es muy popular que en el sector de la industria especialmente en el área logística se ha podido experimentar en los últimos tiempos un gran crecimiento. Es importante el poder mantener dicha área en constante crecimiento, especialmente las empresas del ámbito logístico se ven en la gran tarea de integrar a trabajadores que puedan desarrollar las competencias que son adecuadas, esto puede variar, según sea en el área que desempeñe su labor.

Una de las competencias que se deben considerar son:

1. Trabajo en equipo
2. Resolución de problemas
3. Mente positiva
4. Trabajo bajo presión
5. Planeación y organización
6. Innovación

En la logística es de suma importancia el tener un excelente funcionamiento de las organizaciones en la parte del sector industrial, en donde la parte del transporte de mercancías cumpla en tiempo y forma

que se ha estipulado en su orden de compra o bien de pedido, ya que esto se hace un punto fundamental en esta fase. Ciertas empresas deben integrar todas las funciones que estas llevan a cabo y que forman parte esencial de la cadena de suministros y de dicha forma poder salvar las diferentes distancias que se enfrentan día con día, entre las especificaciones, a parte de actuar como un pase directo a un plazo largo de todo el proceso que se lleva a cabo para la realización de los negocios con el resto de las demás compañías con las que se tiene un convenio, es por ello que es fundamental que se realicen la contratación de nuevos empleados en un determinado lapso de tiempo, siempre y cuando estos cumplan con las habilidades que son muy específicas.

A continuación, se mostrarán las competencias que se considera que se lleven a cabo para obtener buenos resultados dentro de una empresa, haciendo su labor eficiente.

1. Resolución de conflictos

En esta competencia se implican distintas formas de poderla llevar a cabo, como lo son la manera de manejar de una manera correcta diferentes tipos de problemáticas en momentos que se tenga un alto porcentaje de tensión laboral. Esto es solo de un trabajador que tenga ciertas habilidades y pueda manejar con gran facilidad la parte de solucionar los distintos tipos de problemas que lleguen a presentarse en diferentes situaciones dentro de las tiendas o lugar de trabajo y tener la habilidad de manejar de una manera adecuada los diferentes equipos que puedan intervenir en el proceso. El trabajador que sea elegido debe tener en cuenta ciertos puntos, como lo son, tener la seguridad que todas las áreas sean claras y que cumplan las diferentes etapas que esto conlleva.

También deberá tener en cuenta la parte del poder minimizary optimizar tiempos y costos.

2. Planificación y ejecución

Algunas de las tiendas existen ciertas etapas de ventas de los cuales pueden llegar hacer el blackfriday. Estos términos representan algunos de los momentos mas cruciales que se pueden experimentar en las diferentes temporadas del año, esto se ve especificamente en algunas que son sujetas a cada una de sus ventas estacionales. Por lo cual es fundamental el poder tener ciertos trabajadores que tengan los siguientes especificaciones:

- Contar con una excelente planificación y organizacion de un futuro, teniendo en cuenta el análisis de rendimiento y previsión.
- Comprender y conocer la manera de manipulación de datos.
- Conocer de una manera especifica el mercado intermediario a cada uno de sus niveles.

3. Desarrollo de procesos

Durante los últimos tiempos nunca se ha visto que una organización desee estar sujeta en ciertos procesos de trabajos lentos, de los cuales se vean afectados en la parte de la productividad. Para ello sean realizado estudios a trabajadores que cuenten con una actitud proactiva, es decir, alguien en el que se pueda identificar de diversas formas como el poder racionalizar los procesos de trabajo. Esto es sujeto a que se pueden realizar actividades en donde se minimicen los costos, en otros términos, el poder lograr **la** incrementación de manera de capacidad productiva y de dicha

forma el poder tener una mejora en la parte de la calidad de las diferentes tipos de mercancías que tengan en la empresa.

4. Logística inversa

En la logística podemos observar el como hace una cierta referencia a toda actividad que se lleve a cabo dentro de una empresa, es por ello que posteriormente nos dirigimos al punto de venta, considerando el poder administrar un proceso internamente el cual nos permitirá que las empresas obtengan un mayor control sobre la cadena de suministros.!

Para poder realizar dicha actividad es necesario el poder gestionarla de una manera correcta, ya que es un punto indispensable el poder obtener los perfiles con una gran experiencia en diferentes áreas, por ejemplo, como lo son en la gestión de devoluciones, o en su caso en la innovación y actualización de distintos productos de fabricación y en la parte de administración de las devoluciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CASAS, E. (3 de ABRIL de 2020). *DISTRIBUCION*. Obtenido de DISTRIBUCION:
<https://concepto.de/distribucion/>
- forosdelweb. (2014). *forosdelweb.com*. Obtenido de
http://www.forosdelweb.com/wiki/Manual_de_PHP:_Qu%C3%A9_es_PHP
- GALVAN, A. (16 de NOVIEMBRE de 2021). *CADENA DE SUMINISTRO*. Obtenido de
CADENA DE SUMINISTRO: <https://sdindustrial.com.mx/blog/cadena-de-suministros/>
- GARCIA, A. (14 de 02 de 2023). *LOGISTICA*. Obtenido de LOGISTICA:
<https://logisticasimple.com.mx/>
- Llano, H. (11 de junio de 2022). *Grupo Llano de la Torre*. Obtenido de Grupo Llano de la
Torre: <https://www.llanodelatorre.com.mx/>
- metodologiarad.weebly.com. (2010). *metodologiarad.weebly.com*. Obtenido de
<http://metodologiarad.weebly.com/>
- Milenium, I. (2013). *Informatica Milenium*. Obtenido de
<http://www.informaticamilenium.com.mx/Páginas/espanol/sitioweb.htm>