

**ESTRUCTURA DEL PLAN LOGÍSTICO PARA EL MEJORAMIENTO DEL
DEPARTAMENTO DE CAMISAS DE LA EMPRESA “GALA Y ETIQUETA”**

CLAUDIA PAOLA SAAVEDRA ACERO

GONZALO SALGADO TORRES

**UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES Y EMPRESARIALES
BOGOTA D.C
2018**

**ESTRUCTURA DEL PLAN LOGÍSTICO PARA EL MEJORAMIENTO DEL
DEPARTAMENTO DE CAMISAS DE LA EMPRESA “GALA Y ETIQUETA”**

CLAUDIA PAOLA SAAVEDRA ACERO

GONZALO SALGADO TORRES

**Trabajo presentado como requisito para optar al título de
Profesional en Negocios Internacionales**

Tutor: Emel Julio Díaz Díaz

**UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES Y EMPRESARIALES
BOGOTA D.C
2018**

Abstract

The main idea of the project is to make a logistical proposal for the company “Gala y Etiqueta” in the production of tailored shirts, that is to study the processes that the company handles in the supply of the raw material, in the manufacture of the shirts and in relationships with customers, to identify bottlenecks, deficiencies in the three main logistics activities, unnecessary costs, and management of strategic alliances with companies that allow them to grant part of the manufacture of shirts to measures); in order to determine what can be improved so that the company is more profitable and competitive.

Agradecimientos

El siguiente trabajo de investigación fue realizado bajo la supervisión de la profesora Emel Díaz, a quien nos gustaría expresar nuestro más profundo agradecimiento, por hacer posible la realización de este estudio; además de agradecer la paciencia, tiempo y dedicación que tuvo para que esto saliera de manera exitosa.

Gracias por su apoyo y ser actor fundamental en el desarrollo de nuestro proyecto.

A todos nuestros profesores por ser pilares de apoyo y por brindarnos el conocimiento necesario.

A mis compañeros por compartir su conocimiento a lo largo del desarrollo de todo este excelente estudio, y a su tiempo y dedicación para que este contara con los mejores aportes que cada uno de nosotros pudo dar.

Tabla de contenido

Abstract	3
Agradecimientos	4
Introducción	11
1. Objetivo de la investigación	12
1.1. Tema	12
1.2. Palabras claves	12
1.3. Descripción	12
1.4. Justificación	12
1.5. Problema de investigación	13
1.5.1. Causas	13
1.5.2. Pronóstico	14
1.6. Objetivos	14
1.6.1. Objetivo general	14
1.6.2. Objetivos específicos	14
1.7. Metodología	15
1.7.1. Tipo de investigación	15
1.7.2. Enfoque de la investigación	15
1.7.3. Población o universo de estudio	16
1.7.4. Muestra	16
1.7.5. Técnicas de recolección de información	16
1.8. Referencias	16
1.8.1. Estudio #1	16
1.8.2. Estudio #2	18
1.8.3. Estudio #3	21
2. Marco Teórico	23
2.1 Logística	23
2.1.1. Definición	23
2.1.2. Modelo logístico	24
3. Naturaleza de la empresa	27
3.1. Datos Generales	27
3.1.1. Nombre de la empresa	27
3.1.2. Tipo de empresa	27

3.1.3. Tamaño y ubicación.....	27
3.1.4. Misión.....	27
3.1.5. Visión.....	27
3.2. Organigramas de la empresa.....	28
3.3. Estructura Logística.....	30
3.4. Proceso de fabricación de las camisas sobre medida.....	30
3.4.1. Compra concepto.....	30
3.4.2. Proceso de compra.....	31
3.4.3. Producción.....	32
3.5. Almacenamiento e inventarios concepto.....	34
3.5.1. Almacenamiento.....	35
3.5.2. Rotación de inventario.....	35
3.5.3. Transporte.....	35
4. Consecuencias del proceso actual de la empresa.....	36
5. Diagnóstico y trabajo de campo.....	37
5.1. Metodología propuesta.....	37
5.1.1. Definición del tipo de investigación.....	38
5.1.2. Definición de la población, la muestra, unidades de análisis y de observación.....	39
5.2 Trabajo de Campo.....	40
6. Propuesta Plan logístico.....	50
6.1. Logística definición.....	50
6.1.1. Origen, evolución histórica y concepto de logística.....	50
6.2. Modelo SCOR.....	50
6.3. La logística y la administración de la cadena de suministros esperada.....	52
6.4. Logística empresarial Propuesta para Gala y Etiqueta.....	54
6.5. Plan de mejoramiento de logística para la empresa Gala y Etiqueta.....	55
6.5.1. Problema definido.....	55
6.5.2. Caracterización del problema.....	55
6.5.3. Justificación del problema.....	56
6.5.4. Avance de conceptualización de la solución.....	57
6.5.5. Resultados parciales cualitativos y cuantitativos.....	58
6.5.6. Abastecimiento según diseño o pedido y abastecimiento bajo orden u demanda.....	60
7. Costos estimados del proyecto.....	62

7.1. Estimación de los costos del proyecto	62
7.2. Costos del transporte en la producción de una camisa de Gala y Etiqueta.....	63
7.3. Costos de envío de una camisa	64
7.4. Análisis de Pareto	65
8. Resultados de la prueba	66
8.1. Hallazgos de la prueba de implementación	66
8.1.1. Encuesta escrita al dueño de la empresa Gala y Etiqueta: José Gonzalo Salgado.	67
8.1.2. Encuesta logística oral realizada a la gerente general de la empresa: Josefina Torres.....	69
8.1.3. Entrevista estructurada realizada a José Gonzalo Salgado, Josefina Torres y Jennifer salgado.	71
8.1.4. Resultados encontrados.....	75
9. Conclusiones	76
10. Anexos	78
10.1. Variedad de cuellos implementados en la fabricación de camisas	78
10.2. Proceso de producción implementado con el nuevo proveedor de camisas	80
10.2.1. Mordería y Corte.....	80
10.2.2. Tela para confección.....	81
10.2.2. Plisadora para la confección de camisa smoking.....	82
10.2.3. Unión de las piezas.	82
10.2.4. Maquina abotonador y ojales.....	83
10.2.5. Planchado regular y a vapor.....	83
10.2.6. Empaque de la camisa.....	84
10.2.7. Almacenamiento en espera para recoger.	85
10.3. Encuestas realizadas a clientes	86
10.4. Encuestas realizadas a trabajadores	88
10.5. Cartas de autorización para el uso de la información recolectada en las entrevistas	90
10.5.1. Carta gerente general	90
10.5.2. Carta representante legal.....	91
10.5.3. Carta jefe de tienda	92
10.6. Implementación de los accesorios y el software.....	93
10.6.1. Software en funcionamiento.	93
10.6.2. Impresora láser.....	93

10.6.3. Conjunto completo del computador y caja registradora.	94
Bibliografía	95

Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Logística Gala y Etiqueta.....	30
Ilustración 2. Procesos de la producción	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 3. Almacenamiento e inventario	34
Ilustración 4. Pregunta 1 de encuesta a clientes.....	41
Ilustración 5. Pregunta 2 de encuesta a clientes.....	42
Ilustración 6. Pregunta 3 de encuesta a clientes.....	42
Ilustración 7. Pregunta 4 de encuesta a clientes.....	43
Ilustración 8. Pregunta 5 de encuesta a clientes.....	44
Ilustración 9. Pregunta 6 de encuesta a clientes.....	44
Ilustración 10. Pregunta 7 de encuesta a clientes.....	45
Ilustración 11. Pregunta 1 de encuesta a empleados.....	46
Ilustración 12. Pregunta 2 de encuesta a empleados.....	46
Ilustración 13. Pregunta 3 de encuesta a empleados.....	47
Ilustración 14. Pregunta 4 de encuesta a empleados.....	47
Ilustración 15. Pregunta 5 de encuesta a empleados.....	48
Ilustración 16. Pregunta 6 de encuesta a empleados.....	48
Ilustración 17. Pregunta 7 de encuesta a empleados.....	49
Ilustración 18. Pregunta 8 de encuesta a empleados.....	49
Ilustración 19. Triangulo SCOR	51
Ilustración 20. Logística propuesta	55
Ilustración 21. Propuesta de Abastecimiento según diseño de pedido	57
Ilustración 22. Propuesta abastecimiento bajo demanda u orden	58
Ilustración 23. Pareto	66

Lista de tablas

Tabla 1. Cadena de suministros esperada	52
Tabla 2. Proceso logístico.....	54
Tabla 3. Costos proyecto	62
Tabla 4. Financiamiento de los costos	63
Tabla 5. Costo en el transporte de la producción de una camisa	63
Tabla 6. Costo de envío InterRapidísimo	64
Tabla 7. Costo de envío Servientrega	64
Tabla 8. Pareto	65
Tabla 9. Entrevista estructurada.....	71
Tabla 10. Preguntas de la entrevista estructurada.....	72
Tabla 11. Resultados.....	75

Introducción

La idea principal del proyecto es realizar una propuesta logística para la empresa Gala y Etiqueta en la producción de camisas a medida, es decir estudiar los procesos que la empresa maneja en el abastecimiento de materia prima, en la fabricación de las camisas y en las relaciones con los clientes, para así identificar cuellos de botella (procesos innecesarios en la cadena de valor), deficiencias en las tres actividades logísticas principales (abastecimiento, fabricación y distribución), gastos innecesarios, y manejo de alianzas estratégicas (ya sea con los proveedores o con empresas a las que se les pueda otorgar parte de la fabricación de las camisas a medidas); con el fin de determinar que se puede mejorar para que la empresa sea más rentable y competitiva.

La investigación basada en el proceso logístico de la empresa Gala y Etiqueta se realiza con la pretensión de aportarle a la empresa y a nuestro desarrollo profesional, con el fin de implementar lo aprendido durante la carrera de negocios internacionales en distintas materias como los son: logística internacional y proyecto integrado a la investigación; de igual manera se añade un interés como internacionalistas, al querer conocer el contexto de una PYME colombiana en el mercado nacional, y establecer como incrementar su competitividad para llevarla a un entorno global.

1. Objetivo de la investigación

1.1. Tema

Estructura del plan logístico para el mejoramiento del departamento de camisas de la empresa “Gala y Etiqueta”

1.2. Palabras claves

Logística, modelo SCOR, cadena de Suministros, cadena de valor, modelos de ruteo, cuellos de botella.

1.3. Descripción

La empresa Gala y Etiqueta dedicada a la fabricación de ropa elegante para hombres, específicamente en la producción de camisas sobre medida, no cuenta con una gestión de conocimiento adecuada en cuanto al proceso y estructuración de una cadena valor, lo cual le impide crear un sistema compacto en cuanto al abastecimiento, fabricación y distribución del producto mencionado.

Los planes logísticos y su correcta ejecución son de suma importancia para cualquier tipo de empresa, es por esto que vamos a analizar las diferentes composiciones de los planes logísticos en la empresa Gala y Etiqueta, para saber cuáles de sus procesos cuentan con falencias y cuáles son los que hay que mejorar y cambiar.

1.4. Justificación

La logística, en la compra, transformación y venta, es el tema que mejor se encarga de la efectividad y eficiencia de estos distintos procesos, es decir que el estudio completo de esta brinda información a la compañía y a toda su cadena de valor, con el fin de generar un producto que satisfaga al cliente, que disminuya gastos y favorezca en los tiempos de entrega.

Además es importante para la empresa mejorar su estructura logística para generar una mayor competitividad y poder entrar en un mercado internacional, el cual solo es posible al fortalecer la estructura interna de la empresa e implementar nuevas tecnologías que permitan un desarrollo eficaz en los procesos de producción.

1.5. Problema de investigación

La empresa “Gala y Etiqueta” dedicada a la fabricación de ropa elegante para hombres, específicamente en la producción de camisas sobre medida, requiere estructurar sus procesos y desarrollar adecuadamente una cadena de valor, ya que su actual situación le impide crear un sistema compacto en cuanto al abastecimiento, fabricación y distribución del producto mencionado.

1.5.1. Causas

- El trabajo realizado por los dueños de la empresa Gala y Etiqueta en los 25 años que llevan en el mercado, ha sido realizado de forma empírica.
- La empresa ha dejado a un lado la utilización de nuevas tecnologías, ya que permanece con los procesos de fabricación con los que crearon la empresa.
- Gala y Etiqueta es una empresa familiar, y pertenece al grupo de Pymes colombianas, a través de los 25 años recorriendo el mercado la empresa no ha cambiado ningún proceso, ni ningún eslabón de su cadena de suministros, su dueño cree firmemente en las labores de su empresa y sus empleados, y como resultado se evidencia un miedo al cambio.

Esta información esta respalda con un entrevista realizada al dueño de la empresa Gala y Etiqueta; José Gonzalo Salgado Garzón.

1.5.2. Pronóstico

No competitividad en el mercado actual, frente a empresas del mismo tamaño, que se dedican a la fabricación de ropa masculina y camisas a la medida.

- Estancamiento en el desarrollo de la empresa, debido a los altos costos en fabricación frente a la competencia que disminuye sus gastos con el uso apropiado de nuevas tecnologías, asimismo se genera deslealtad por parte de los clientes, ya que encuentran mejores precios y buena calidad en otros proveedores.
- Pérdida de nuevas oportunidades, por el hecho de mantener su estructura inicial a través de los años.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Analizar las carencias en los procesos logísticos de la empresa Gala y Etiqueta, además de proponer un plan estratégico, que le permita mejorar sus procesos en la cadena de suministros a través de software, primordialmente en el producto camisas sobre medida, teniendo en cuenta que es el producto estrella de la empresa, con el fin de hacerla más competitiva en el mercado.

1.6.2. Objetivos específicos

Desarrollar una red de transformación digital que le permita a la compañía mejorar sus procesos tanto internos como externos, es decir desde una base de datos de proveedores, como un control de inventario, pasando por un sistema adecuado de facturación, y una nueva red de distribución.

Planificar estrategias para que estas nuevas tecnologías que se pretenden implantar en la empresa Gala y Etiqueta se adapten a los procesos de la compañía, generando así una mayor eficacia a menor costo.

Evaluar a través de focus group, entrevistas y encuestas la mejora que estaría teniendo la empresa con la implementación de la transformación tecnológica propuesta por los estudiantes.

1.7. Metodología

1.7.1. Tipo de investigación.

El proyecto de investigación es de tipo explicativo, debido a que se busca determinar las causas y las consecuencias que generan el sistema logístico actual del departamento de camisas de la empresa Gala y Etiqueta. Para de esta manera poder realizar la propuesta para el mejoramiento logístico de la misma.

1.7.2. Enfoque de la investigación.

Para nuestra investigación hemos decidido abordar la investigación con un enfoque mixta. Ya que es el complemento natural de la investigación tradicional cualitativa y cuantitativa. Es formalmente definida como la búsqueda donde el investigador mezcla o combina métodos cuantitativos y cualitativos, una característica clave de métodos mixtos es su pluralismo metodológico.

La meta de la investigación mixta no es reemplazar la investigación cualitativa ni la cuantitativa, si no utilizar las fortalezas de ambos tipos combinándolos y tratando de minimizar sus debilidades potenciales.

De esta manera en el enfoque cualitativo, se evalúa la situación actual de la empresa y su mejoramiento después de realizar el periodo de prueba implementado los cambios

sugeridos en el plan logístico, por medio de entrevistas estructuradas y no estructuradas, un cuestionario y la observación.

Por otro lado en el enfoque cuantitativo, se recolectaron y analizaron los datos de las encuestas para soportar las consecuencias producidas por el sistema logístico actual de la empresa.

1.7.3. Población o universo de estudio.

La población o el universo del proyecto se constituyen por los empleados y directivos de la empresa Gala y Etiqueta y los clientes de la misma.

1.7.4. Muestra.

La investigación se centra en los directivos de la empresa para identificar el funcionamiento logístico actual de la empresa. Además de enfocarse en 20 de los trabajadores de la empresa y 20 clientes de la misma para determinar la satisfacción del producto final y la eficiencia en los procesos de la fabricación de las camisas sobre medidas

1.7.5. Técnicas de recolección de información.

Se realizó un análisis documental para obtener la bibliografía utilizada en el desarrollo de la investigación. Además de tener en cuenta la información recolectada por medio de las encuestas y las entrevistas realizadas, haciendo siempre un procesos de observación con el fin de ampliar, corregir o reafirmar la información suministrada de parte de los entrevistados y encuestados.

1.8. Referencias

1.8.1. Estudio #1.

(Desarrollo de un plan estratégico de logística para la empresa A conquistar S.A.S.).

1.8.1.1. Descripción.

En este trabajo se realizó un estudio sobre la cadena de proveedores de la empresa Aconquistar, sobre los procesos de compra y el modelo scor, se describió la producción, que para el caso eran bebidas envasadas en botellas de plástico, se hizo un análisis de los clientes principales, se examinó el abastecimiento, el inventario y la rotación de inventarios y al final se hizo un diagnóstico sobre cada uno de los temas

1.8.1.2. Aspecto (s) de estudio.

Económico: Se pretende economizar, en los procesos logísticos básicos de la empresa Gala y Etiqueta, los costos y gastos que se generan.

Tecnológico: La idea es presentar a la empresa nuevas tecnologías que les ayude a llevar una buena logística, en cuanto a temas de inventarios, distribución, compra de materia prima, precios e involucrados en cada uno de estos temas.

1.8.1.3. Aciertos, aportes o logros.

En el trabajo realizado por las estudiantes de la universidad del rosario, se realizaron aportes en distintas aéreas; una de ellas fue en la empresa como un factor general, y el aporte que se logro fue a través de la implementación del modelo SCOR, ya que la empresa ya tenía sus actividades definidas sin embargo no estaban organizadas en grupos principales, por esta razón no habían áreas específicas que se dedicaran de lleno a cada procesos y esto impedía que la empresa tuviera un plan logístico efectivo.

De igual manera hubo aportes en el tema de transporte, puesto que en el trabajo se determinó que esta era una de las más grandes falencias de la empresa, sin embargo a través de un estudio de la cadena de valor, se eliminaron cuellos de botella que para este caso eran empresas transportadoras que no eran eficientes en cuanto a lo que Aconquistar requería. Y por último se realizó un aporte en el tema de los clientes, este era el eslabón más importante

para la empresa, por esto las estudiantes de negocios internacionales de la universidad rosario, generaron un esquema con el propósito de mejorar los servicios post venta, y trabajar en conjunto con sus clientes principales.

1.8.1.4. Relación y aportes a su tema y/o problema de investigación.

El trabajo realizado para la empresa Aconquistar S.A.S, posee diversos temas en un plan estratégico de logística, que se deben incluir en la propuesta que se va a presentar a la empresa Gala y Etiqueta; como lo es el modelo SCOR: El cual es un modelo que organiza en subgrupos todas las actividades de la empresa; es decir que hay tres grupos principales, Abastecimiento, producción y distribución; y de ahí se derivan diferentes operaciones que complementan y hacen parte de los grandes grupos. Para el caso del abastecimiento; se encuentran temas de horario en entrega, orden de proveedores, órdenes de pago, cantidad de materia prima y manejo de inventarios; en el tema de producción se establecen los procesos de fabricación, la rotación de inventarios y el almacenamiento; por otro lado en la distribución, están los procesos de compra, los procesos de confirmación, envío de pedidos y clientes.

1.8.1.5. Observaciones y conclusión.

La recolección de datos sobre una empresa y la transformación de esta en información, permite establecer un plan logístico el cual consiste en mejorar la cadena de abastecimiento, mediante la modernización de sus procesos tradicionales y la aplicación de nuevas tecnologías como herramientas de trabajo, para lograr el desarrollo en el mundo Competitivo.

1.8.2. Estudio #2.

(Plan de mejoramiento y análisis de la gestión logística en la organización Herval Ltda.)

1.8.2.1. Descripción.

El propósito principal de este proyecto presentado es determinar las características del proceso logístico de almacenamiento en las empresas, con el fin de determinar y analizar a profundidad las fallas existentes, y cuáles pueden ser las posibles mejoras a plantear para ejecutarlas, mediante planes de acción que sean necesarios para fomentar el desarrollo y mejoramiento mediante estos planes ejecutarlos directamente en la empresa en búsqueda de un mejor posicionamiento.

1.8.2.2. Aspecto (s) de estudio.

Económico: Se pretende economizar, en los procesos logísticos básicos de la empresa Gala y Etiqueta, los costos y gastos que se generan.

Tecnológico: La idea es presentar a la empresa nuevas tecnologías que les ayude a llevar una buena logística, en cuanto a temas de inventarios, distribución, compra de materia prima, precios e involucrados en cada uno de estos temas.

1.8.2.3. Aciertos, aportes o logros.

La empresa aunque no tiene un centro de almacenamiento que cumpla con todas las normas técnicas de almacenamiento, es una empresa que siempre está en búsqueda constante de mejoramiento, y es por esto que en el recorrido del proyecto el centro de almacenamiento se obtuvo varios cambios significativos en el almacén.

A lo largo de la investigación la empresa realizó 2 cambios en el centro de almacenamiento, lo cual ayudó al mejoramiento del área y al plan de mejoramiento que se realizó.

El plan de mejoramiento es un aspecto clave para la empresa, pues este le permitirá tener un mayor control de las materias primas, productos terminados, recepción y entrega de productos además de poseer un orden, codificación y clasificación adecuada de cada

artículo como también le permitirá una distribución eficiente del espacio que ayuda a reducir tiempos y costos de modo que todo lo anterior mencionado se ve reflejado en el servicio oportuno que se le brinda a los clientes de la empresa.

Se recomienda implementar las sugerencias del plan de mejoramiento, teniendo en cuenta que no implica una alta inversión para su ejecución y por el contrario ayudará a mejorar la eficiencia del centro de almacenamiento de la empresa permitiendo un mejor control de todos los materiales, insumos y productos terminados.

1.8.2.4. Relación y aportes a su tema y/o problema de investigación.

El principal aporte encontrado se determinó mediante una falencia de la empresa estudiada, y es que una empresa para generar más competitividad y surgir en el mercado debe tener sus propios canales de distribución, lo que permite una relación del cliente más directa y estandarizada.

En los centros de almacenaje de nuestra empresa tema de investigación se debe tener una mejor logística, en cuanto al almacenamiento estandarizado para encontrar más rápido los productos ordenándolos por secciones, y también eliminar áreas innecesarias en las instalaciones de la empresa o transformarlas en pro del objeto social de la misma.

1.8.2.5. Observaciones y conclusión.

Se hace necesario capacitar a todo el personal que labora dentro del departamento sobre técnicas de almacenamiento, cuidado de materiales, normas técnicas y seguridad a implementar dentro del almacén.

Establecer un orden o clasificación adecuada para todos los productos terminados con el fin de que estos no obstaculicen los pasillos o espacios entre estanterías, ya que además de dificultar los flujos pueden ocasionar incidentes.

Mejorar la zonificación del almacén, pues es necesario tener marcadas las zonas más importantes como puntos de carga o descarga de productos, zonas de almacenamiento y control, preparación de pedidos y zonas especiales que abarcan las devoluciones o herramientas.

Es importante que reconozcan que el diseño del almacén debe estar orientado hacia el logro de los objetivos de la empresa y que además debe estar conectado con los departamentos de producción, compras, ventas y distribución de modo que los productos que se distribuyan a los clientes finales le permitan cada vez a la empresa obtener ventajas frente a tiempos de entrega, es decir, rapidez, cumplimiento y calidad de productos.

1.8.3. Estudio #3

(Modelo de entregas directas para la reducción de costos logísticos de distribución en empresas de consumo masivo. Aplicación en una empresa piloto de Caldas)

1.8.3.1. Descripción.

En el trabajo realizado en la universidad nacional se presenta un plan estratégico logístico, en donde se pretende reducir costos directos a través de la implementación de un modelo de entregas directas, el cual se fundamenta en el ciclo PHVA de Deming; que se expresa en gestionar el planear, hacer, verificar y actuar.

1.8.3.2. Aspecto (s) de estudio.

Económico: Se pretende economizar, en los procesos logísticos básicos de la empresa Gala y Etiqueta, los costos y gastos que se generan.

Tecnológico: La idea es presentar a la empresa nuevas tecnologías que les ayude a llevar una buena logística, en cuanto a temas de inventarios, distribución, compra de materia prima, precios e involucrados en cada uno de estos temas.

1.8.3.3. Aciertos, aportes o logros.

El estudio de transportes que se realizó en el proyecto de grado de la universidad nacional, nos brinda modelos en esta área para la empresa Gala y Etiqueta, como lo son el vecino más cercano, que consiste en encontrar los clientes que estén más cerca de la empresa o fabrica y entregarles primero a ellos, de ahí se ubican los más cercano al primer cliente y así sucesivamente; y el método de barrido, en el cual la empresa realiza un plano cartesiano, ubica a sus clientes y "barre" una línea paralela, el primer cliente que toca esa línea, es el primer lugar donde se va hacer entrega del producto o productos.

1.8.3.4. Relación y aportes a su tema y/o problema de investigación.

Teniendo en cuenta que el transporte y el mantenimiento de inventarios son las actividades logísticas que principalmente absorben costos, es a las primeras que se les debe dar un enfoque apropiado para que tanto el canal físico de suministros, que es la brecha de tiempo y espacio entre las fuentes inmediatas de material y sus puntos de procesamiento; y el canal físico de distribución, que es igualmente la brecha de tiempo y espacio pero esta vez entre los puntos de procesamiento y sus clientes; reduzcan sus costos, aumenten los ingresos y directamente proporcional aumente el beneficio de la empresa.

Asimismo la distribución es una nueva frontera de generar ventas, por esta razón es importante utilizar el modelo adecuado de transporte con el fin de llevar productos y servicios indicados, en el lugar indicado, en el momento indicado, y en las condiciones deseadas, al menor costo y con el mayor retorno sobre la inversión.

1.8.3.5. Observaciones y conclusiones.

La aplicación de modelos de entregas directas puede minimizar los costos logísticos de distribución, en pequeñas empresas de consumo, producción y distribución, ya que desde el punto de vista del área del transporte, el uso de un mal ruteo, puede dañar las relaciones con

los clientes y asimismo generar más costos en cuanto a la movilización de los productos, y los pagos de penalizaciones por demora en los tiempos de entrega establecidos con los compradores.

2. Marco Teórico

2.1 Logística

2.1.1. Definición.

Los autores Douglas M. Lambert y Martha C. Cooper (1998) definen la logística como:

La parte de la gestión de la cadena de suministro (Supply Chain Management, SCM) que planifica, implementa y controla el flujo eficiente y efectivo de materiales y el almacenamiento de productos, así como la información asociada desde el punto de origen hasta el de consumo, con el objeto de satisfacer las necesidades de los clientes.

(Lambert & Martha, 1998, p. 1-19)

Por otro lado los autores O. C. Ferrell y Geoffrey A. Hirt definen la logística como,

"Una función operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y su distribución a los clientes". (Pursell & Hirt, 2003, p. 282) También podemos definir la logística de una forma más breve como lo hace el autor John F. Magee, "El movimiento de los materiales desde una fuente u origen hasta un destino o usuario". (Magee, 1968, p. 3-6)

De esta manera es claro entender que la logística es un eje fundamental en la cadena de producción de cualquier empresa abarcando diferentes temas como lo es el abastecimiento, transporte, medio ambiente, inventarios, entre otros. Que permiten a la empresa poner a disposición de sus clientes los productos que esta

ofrese en el lugar y momento adecuado. Además al enfocar la logística en una empresa podemos destacar los siguientes aspectos que se ven involucrados:

Servicio al cliente. Este gracias a la logística permite un buen gestionamiento de los productos y/o servicios de la empresa que responden a las necesidades de sus clientes. Por otro lado al generar una buena organización en los procesos se reducen los tiempos y aumenta la calidad.

Diseñar y planificar rutas de transporte. Ya que se establece el modo y el medio más adecuado para distribuir los productos y las materias primas hasta su destino final.

Gestión de inventarios. El cual gracias a la logística nos permite determinar la cantidad necesaria de productos en el establecimiento y disminuir el stock de la empresa para evitar pérdidas y aumentar la rotación del producto.

Procesamiento de pedidos. Que se beneficia al tener un control completo del producto y un conocimiento del mismo, reflejándose en una demanda efectiva de la demanda de los clientes.

Gestión de datos. Al conocer los inventarios, la rotación del producto y los procesos internos de la empresa. Podemos obtener información referente a las pérdidas, errores de funcionamiento, horarios de mayor demanda entre otros factores que pueden ser de vital importancia para el buen funcionamiento de la empresa y satisfacción del cliente.

2.1.2. Modelo logístico.

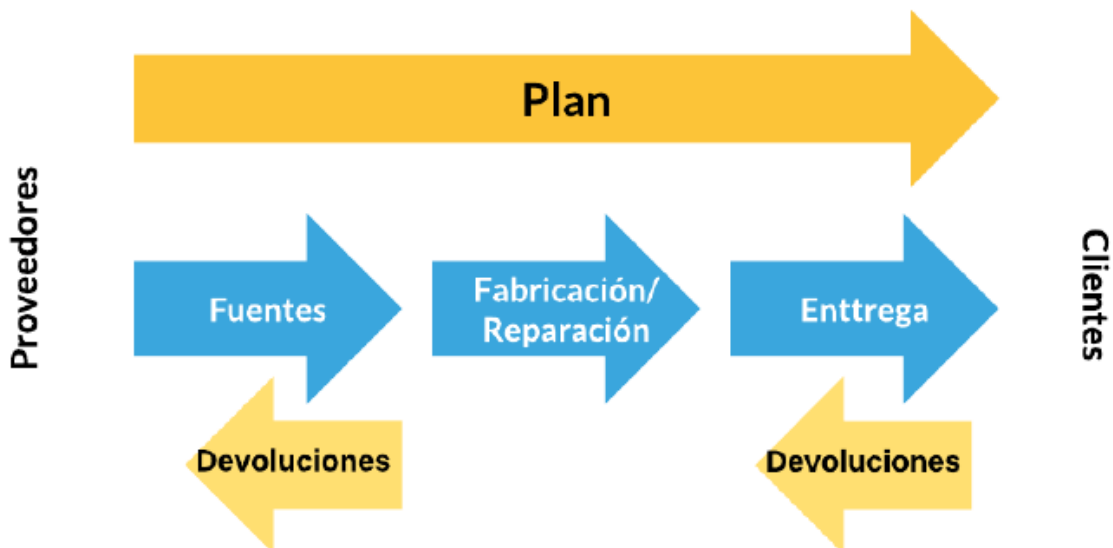
Actualmente existen gran variedad de metodologías destinadas a la gestión de la cadena de suministros, las cuales derivan de diversos autores pero no cuentan con gran cantidad de información como lo es el caso del Modelo GSCH (1997), creado por Martha C. Cooper, Douglas M. Lambert y Janus D. Pagh, en el libro *Supply Chain Management: More Than a New Name for Logistics* Y el Modelo de Sahay (2003) creado por B.S. Sahay en su libro

Supply chain collaboration: the key to value creation. De esta manera se consideró el modelo SCOR el más adecuado para este trabajo, siendo este uno de los más completos y el de mayor claridad para el desarrollo de este proyecto.

2.1.2.1. Modelo SCOR.

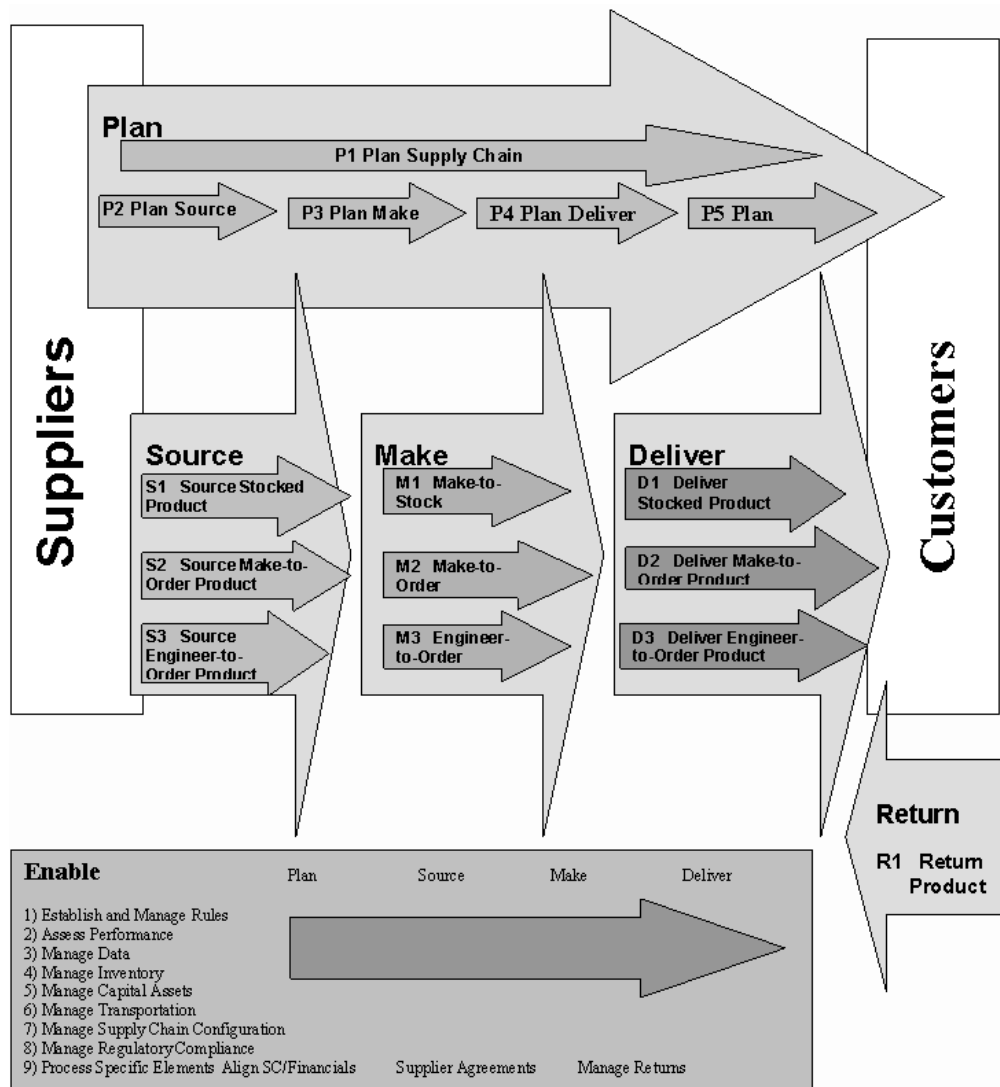
El modelo SCOR o supply chain operations reference model (modelo de referencia de operaciones de la cadena de suministro), es un marco de referencia para los procesos en la cadena de suministros. Con este modelo se busca integrar el negocio, tecnologías dentro de la cadena de suministros los indicadores y de esta manera mejorar la cadena de suministros y realizar los cambios que sean necesarios.

Con este modelo podemos desplegar las diferentes actividades de la empresa dividida en cinco procesos; Planificación, Aprovisionamiento, Fabricación y devolución el cual podemos observar en el capítulo [6.4. Logística empresarial Propuesta para Gala y Etiqueta](#) de las páginas 54 y 55 de este documento. De esta manera se busca abordar todas las interacciones tanto con los proveedores como los clientes de la empresa.



Fuente: (Evaluando ERP, 2017)

Por ultimo en estem modelo podemos profundizar en los diferentes procesos mencionados con anterioridad, creando una especie de flujograma donde se especifican las entradas (inputs) y las salidas (outputs) como lo podemos observar en el capítulo [6.5.4. Avance de conceptualización de la solución](#). En las paginas 57 y 58 de este documento.



Fuente: (Gonzalez, 2013)

3. Naturaleza de la empresa

3.1. Datos Generales

3.1.1. Nombre de la empresa.

Gala & Etiqueta

3.1.2. Tipo de empresa.

Es un establecimiento de comercio por lo que el representante o dueño es una persona natural o jurídica, de esta manera Gala y Etiqueta se especializa en la fabricación de ropa elegante para hombre como lo son los smoking, vestidos de calle, chaqueta de vestir, camisas, accesorios entre otros. Ofreciendo además un servicio personalizado con productos a la medida.

3.1.3. Tamaño y ubicación.

Gala y etiqueta es una Pyme pequeña, ubicada en la ciudad de Chía Cundinamarca con más de 25 años de experiencia en el mercado.

3.1.4. Misión.

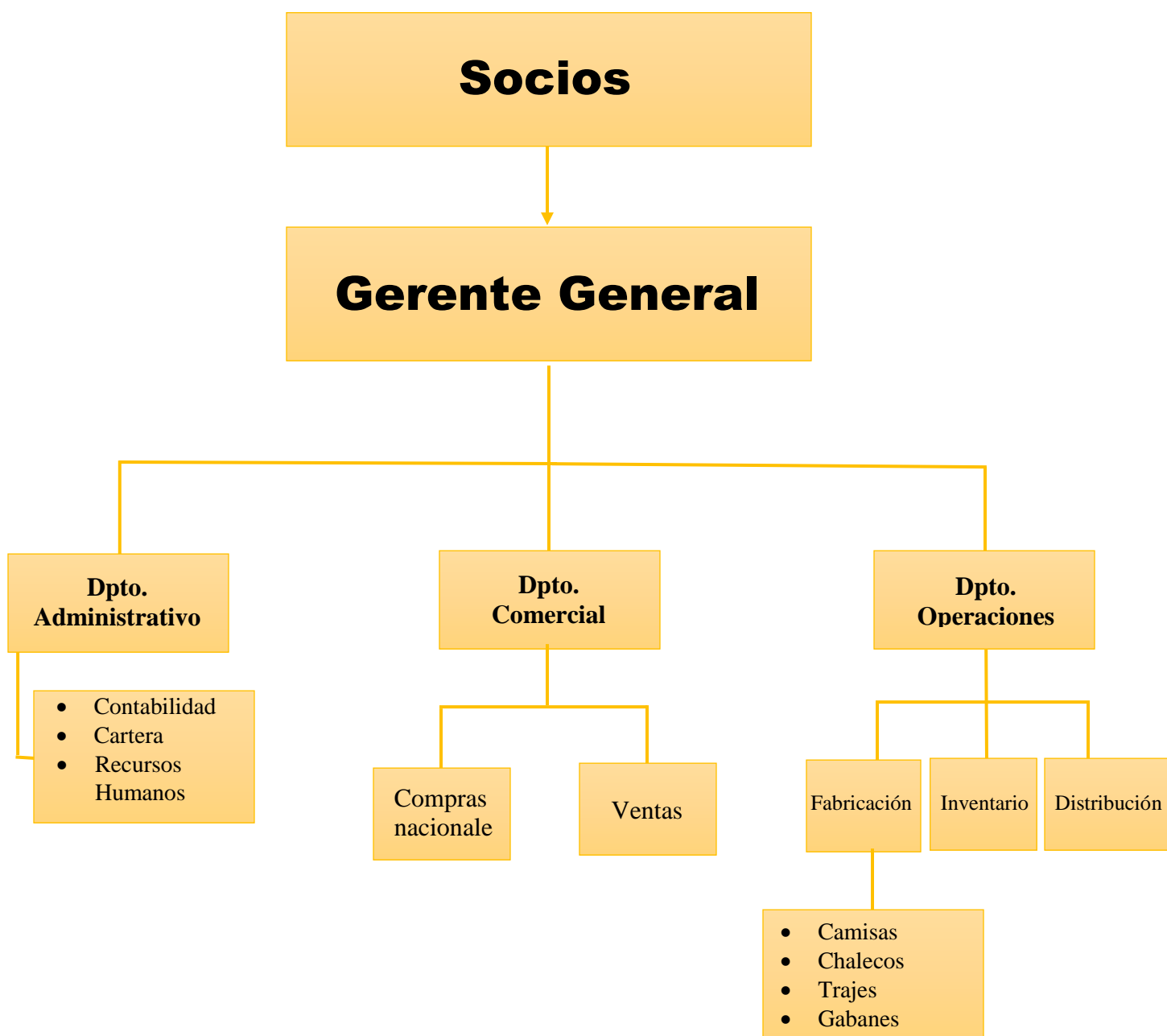
“Nuestra misión es no dejar pasar el mínimo detalle en la confección presentación y acabado de nuestros smokings, vestidos y accesorios. Acompañando al cliente con una asesoría y servicio que le haga sentirse excelentemente vestido para cualquier ocasión, teniendo en cuenta altura, contextura y tipo de piel de cada cliente. Para de esta manera personalizar su vestuario marcando la diferencia al momento de asistir a su evento, oficina o seminario.” (Salgado, ¿cuales son sus cliente, proveedores produccion y devoluciones?, 2016)

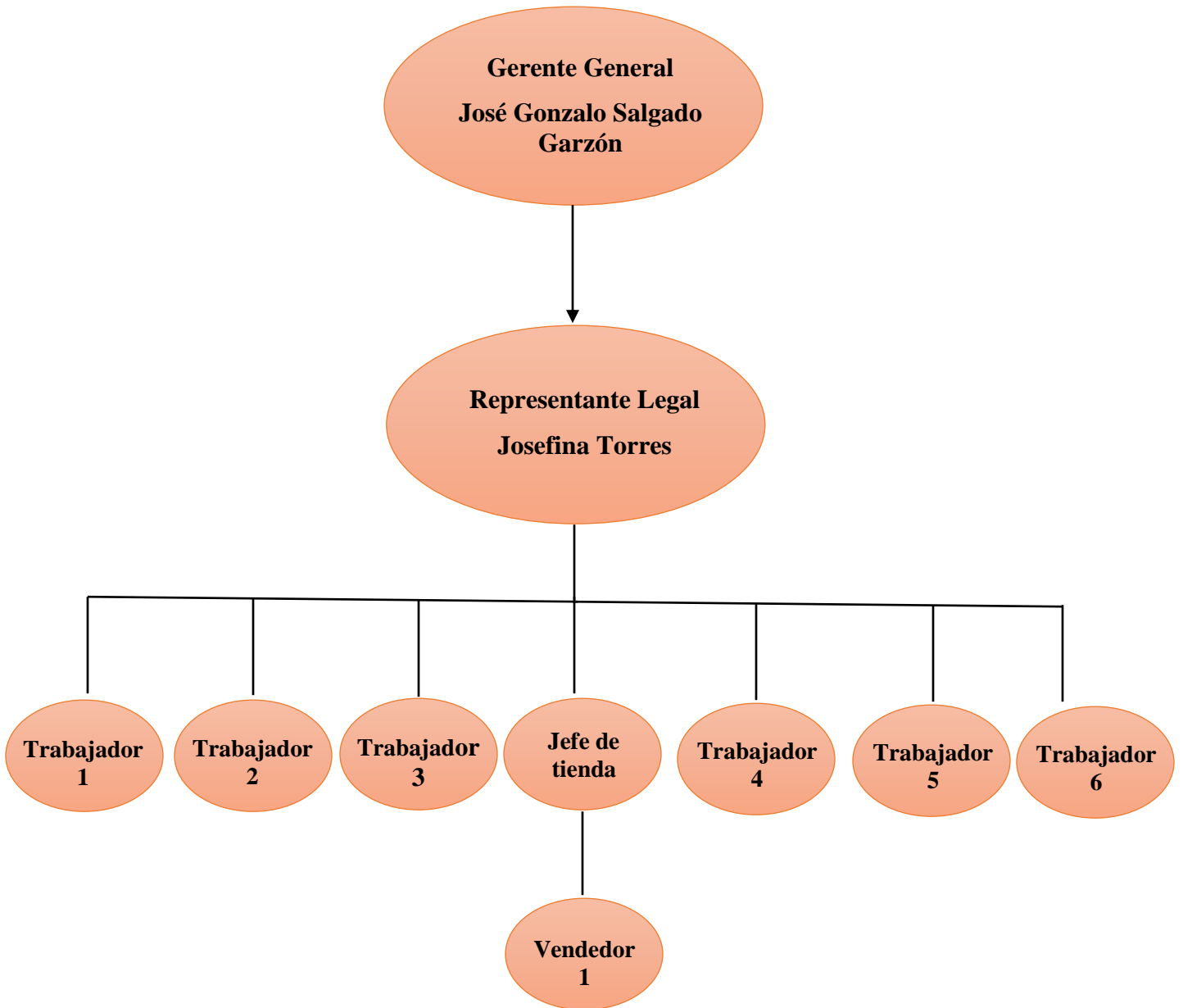
3.1.5. Visión.

“Nuestra visión es que Gala y Etiqueta seguirán creciendo y proyectándose al mundo, brindando una atención especializada y exclusiva hacia el hombre moderno, buscando que

irradie a través de su presentación y vestuario una imagen que refleje su personalidad y propósito, bien sea en su oficina, empresa, universidad, evento, boda, seminario o diario a vivir. Para de esta manera nuestra empresa continuar creciendo con grandes estándares de calidad y servicio siendo única en su tipo y haciendo que nuestros clientes se sientan orgullosos de contar con nuestra atención, servicio, calidad y cumplimiento.” (Salgado, ¿cuales son sus cliente, proveedores produccion y devoluciones?, 2017)

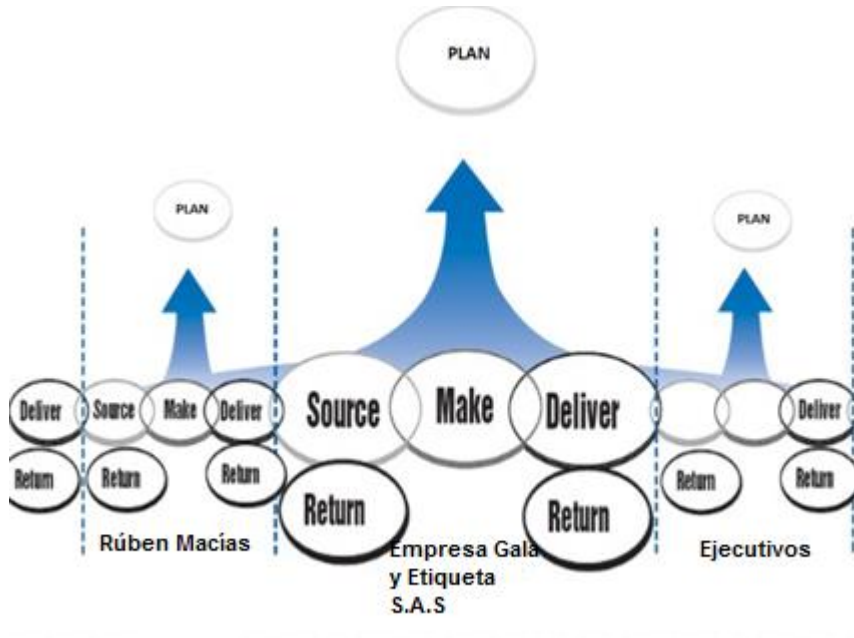
3.2. Organigramas de la empresa





3.3. Estructura Logística

Ilustración 1. Logística Gala y Etiqueta



Fuente: Elaboración propia.

Nuestra empresa Gala y Etiqueta cuenta con un único proveedor, el cual consideramos importante para poder ejercer nuestra razón social; este proveedor es: Rubén Macías.

Respecto a nuestros clientes, somos distribuidores de: Principalmente ejecutivos y personas que desean personalizar su vestuario. Nuestra empresa compra la materia prima, la transforma, entrega los productos terminados, y al mismo tiempo rige sus devoluciones bajo unas políticas de garantía basadas en el Artículo 11 numeral 2 ley 1480 de 2011.”

(Salgado, ¿cuales son sus cliente, proveedores produccion y devoluciones?, 2017)

3.4. Proceso de fabricación de las camisas sobre medida

3.4.1. Compra concepto.

El concepto de compra se hace referencia a la acción de obtener o adquirir, a cambio de un precio determinado, un producto o un servicio. Pero también se considera “compra” el

objeto adquirido, una vez consumado el acto de adquisición. Podemos decir que el hecho de que se produzca una compra también presume la existencia de otra parte, que es la que recibe el precio pactado por la prestación, es decir, quien realiza la venta. Resulta obvio que cada parte necesita de la existencia de la otra para cumplir su función, lo que se plasma en la conocida expresión "compra-venta".

3.4.2. Proceso de compra.

El proceso de compra de la empresa Gala y Etiqueta está dividida en dos partes, ya que cuando el producto es sobre medida, la tela y los materiales para fabricar en este caso la camisa son adquiridos a petición del cliente. Por otro lado en cuanto a las camisas de stock que la empresa exhibe tanto para venta como alquiler posee un proceso distinto el cual podemos explicar y evaluar en los siguientes cuatro pasos.

Fase 1.

La fase número uno la nombraremos (darse cuenta): esta fase tiene lugar en el proceso de compra debido a que es la que tiene que ver con darse cuenta de una necesidad. Por ejemplo, a la hora de comprar las materias primas para la realización de las camisas, el área encargada de compras que es la que se involucra en dicho proceso debe percatarse de que es necesario adquirir nuevas telas o accesorios que están en tendencia para poder continuar con el proceso productivo, esto hace caer en cuenta al área de compras la necesidad que tiene de adquirir nuevas materias primas.

Fase 2.

Investigación: esta surge a partir de que la empresa se da cuenta que tiene esa necesidad de comprar y es necesario realizar una investigación para conocer qué alternativas hay actualmente en el mercado. En Gala y Etiqueta no existe esta investigación en concreto ya que los criterios de la compra surgen de lo que el trabajador cree que esta en tendencia, por

lo que no se evalúan diferentes medios como páginas web, revistas, ferias, competencia directa, entre otros, que ayude a determinar las características, diseños, precio, extras que vienen con cada uno de los modelos de materias primas, etc. Para determinar los materiales a comprar y la rentabilidad de los mismos.

Fase 3.

Decisión: tras la fase de investigación se produce la fase de decisión en el proceso de compra. En ésta empresa al no realizarse una investigación sólida, no se tiene clara la materia prima que se desea adquirir por lo que la decisión puede cambiar hasta el último momento cuando el comprador se encuentre donde el proveedor de los materiales.

Fase 4.

Acción: la última de las fases del proceso de compra implica que la empresa ya se decide a adquirir los materiales que ellos consideran necesarios para la fabricación de las camisas. Destacando que al no realizar un proceso adecuado se pueden adquirir telas que no sean aceptadas por el consumidor disminuyendo la rotación del producto y generando pérdidas con las camisas realizadas.

3.4.3. Producción.

Recepción del material.

La elaboración de una camisa se inicia con la recepción de las telas en el punto del barrio Kenedy Central, ahí es donde clasifican los colores y el grueso de las telas para después iniciar con el proceso de corte.

Los lienzos por lo general miden de 1 a 2 metros de ancho, por un metro de largo, dependiendo de la pieza que habrá de cortarse. En el caso de la fabricación de camisas en una micro empresa/artesanal con fibras naturales, el tejido de las piezas se hace de acuerdo al tamaño de la pieza de la espalda, del delantero, de las mangas y del cuello.

Colocación de los patrones.

En este proceso se utilizan tres piezas que sirven para el corte de los trazos, estos son: el delantero, la espalda y las mangas, aunque en ciertas ocasiones se hace uso también de piezas para cortar los puños y el cuello.

Corte de las piezas y accesorios.

Una vez colocados los trazos se cortan las piezas con ayuda de una máquina; se cortan primero las espaldas de la camisa, luego los delanteros y finalmente las mangas, de acuerdo a las tallas y los modelos.

Unión de las piezas.

Con las piezas cortadas, se procede a unir las con ayuda de una máquina "OVER" que cose las orillas de las piezas para que no se deshilen al unirse las piezas.

Terminado.

En forma manual se corta el hilo o "cola" resultante del proceso de unión de las piezas y de los accesorios, pasando de esta forma al proceso de empaque.

Control de calidad.

Las camisas al ser recogidas empaquetadas, no pueden ser revisadas con detenimiento por lo que no se realiza un control en la empresa, aclarando que en caso de algún defecto la empresa se encarga de realizar la devolución, generando más costos al tener que ir presencialmente tanto para devolver la camisa como para recogerla nuevamente.

Etiquetado.

Con máquinas de coser se colocan etiquetas y las respectivas tallas destacando que las camisas no cuentan con especificaciones de cuidado de la prenda, por lo que al momento de entregar la prenda deben mencionarle al cliente que cuidados debe tener.

Empaque.

Las camisas terminadas son empacadas en bolsas y agrupadas de acuerdo a la talla en grupos de 10 a 15 camisas. Los paquetes quedan en espera a que estos sean recogidos personalmente para llevar a la tienda de Gala y Etiqueta

3.5. Almacenamiento e inventarios concepto

Debemos tener en cuenta que estos dos conceptos van completamente relacionados y lo más importante a identificar son las funciones que cada uno de estos genera. Así mismo el almacenamiento es el que se encarga de garantizar el suministro de una forma continua y oportuna en cuanto a los materiales y medios de producción que se requieren para garantizar un servicio sin interrupciones, logrando así cumplir con el justo a tiempo. El cual consiste en que los productos fabricados lleguen al consumidor final en el lugar correcto y en el tiempo preciso. Por otro lado los inventarios son los que se encargan de reducir los niveles de existencia como lo son; productos terminados, productos en curso; materias primas; insumos; entre otros. Además de asegurar la disponibilidad de los mismos en el momento justo.

Para entender de una mejor manera que funciones corresponden a la gestión de inventarios y a la gestión de almacenamiento podemos observar la siguiente imagen:

Ilustración 2. Almacenamiento e inventario



Fuente: (Logisticayabastecimiento, 2015)

3.5.1. Almacenamiento.

En cuanto al almacenamiento de las camisas sobre medida en la empresa Gala y Etiqueta, no se generan gastos en cuanto a un bodegaje, debido a que la materia prima no es adquirida hasta que el cliente selecciona la tela deseada. Así mismo la empresa cuenta con diferentes muestrarios los cuales están a disposición de los clientes en el momento de seleccionar el material y diseño de las telas.

3.5.2. Rotación de inventario.

En la empresa Gala y Etiqueta se presenta un problema en cuanto a la rotación del inventario (identifica cuantas veces el inventario se convierte en dinero o cuentas por cobrar), esto es debido a que las ventas se registran en cuadernos y muchas veces que se requiere fabricar las camisas en un periodo más corto, por algún pedido urgente. Se detienen o retienen las camisas que han sido pedidas anteriormente, causando así que estas camisas no se entreguen en el tiempo solicitado además de incrementar los costos al retrasar la rotación de las camisas, además de las perdidas en cuanto a la materia prima y fabricación del producto que no fue entregado de una forma oportuna en el caso de perder el cliente.

3.5.3. Transporte.

En la empresa Gala y Etiqueta el transporte es uno de los procesos que mas gastos genera, además de la gran cantidad de tiempo que este requiere. Esto es debido a que el dueño de la empresa luego del acercamiento del cliente y el cierre de la venta debe programar la compra de la materia prima (la tela) se hace un trayecto de Chía al portal norte luego se toma el transmilenio hasta la estación simón bolívar y se caminan cuatro cuadas hasta el proveedor donde se adquiere el material luego toca dirigirse de nuevo a la estación simón bolívar para ir hasta la estación Ricaurte y realizar un trasbordo para llegar

a la estación Banderas en donde se aborda el alimentador que tiene como destino el barrio Kennedy Central para llegar al taller y programar la confección. Finalmente se regresa a la estación Banderas donde se toma el transmilenio rumbo al portal Norte y luego el bus hacia Chía. Después de que la prenda esta confeccionada, se debe regresar nuevamente al barrio Kennedy Central para recoger la prenda y de esta manera poder realizar la entrega en las fechas acordadas con el cliente.

4. Consecuencias del proceso actual de la empresa

Como pudimos ver en el proceso mencionado anteriormente, nos damos cuenta que la empresa tiene como principal problema los desplazamientos y el tiempo que estos requieren tanto para iniciar el proceso de fabricación como para recoger el producto terminado. Siendo esta una de las razones por las cuales la empresa se ve afectada en tiempos de entrega y sobre costos. De esta manera a modo de recomendación, sugerimos a la empresa realizar los pedidos y la programación de la confección vía telefónica, además de solicitar los envíos del producto por empresas como Servientrega o InterRapidísimo para reducir costos y tiempo en los trayectos que se realizan, siendo estos los resultados esperados con la implementación del modelo SCOR. Además la empresa debe considerar que si no empieza a implementar el marketing digital en sus procesos logísticos, no podrá reducir costos ni tiempo. Además de afectar puntos fundamentales como la puntualidad y satisfacción del cliente en el momento de entregar el producto.

Por otro lado en temas de almacenamiento pudimos identificar como principal problema el desconocimiento en cuanto a la cantidad de tela que se encuentra disponible, esto se debe a que los muestrarios que posee la empresa contienen todas las telas que manejan sus distribuidores, pero no se lleva un control de la cantidad de tela por material y diseño que ellos poseen. Teniendo así complicaciones en el momento que se venden productos que no

están disponibles generando pérdidas tanto económicas como de clientes. De este modo presentamos como una posible solución el crear una base de datos utilizando el software Eleventa Punto de Venta la cual contenga las diferentes telas que se encuentran en los muestrarios y solicitar trimestralmente un promedio de la cantidad disponible que se posee de las mismas. De esta forma se colocara en cada tela si su disponibilidad es alta, media, baja o nula, teniendo la posibilidad de que si un cliente solicita una tela con disponibilidad baja o nula, se pueda llamar a los proveedores para certificar si el pedido solicitado es posible o no de realizarse, evitando generar costos adicionales y generando una mayor confianza para los clientes.

De este modo se le propone a la empresa implementar el uso de las tecnologías para poder crear bases de datos de sus clientes, y tener una mayor claridad de los productos vendidos, además de poder tener más presente las fechas de entrega y así poder determinar si la empresa está en capacidad de fabricar pedidos urgentes sin afectar las demás. Todo esto debido a que el proceso de fabricación de la empresa Gala y Etiqueta se ve afectado por la falta de sistemas de administración que permitan llevar un control e implementar objetivos de mejora, afectando los diferentes procesos en mayor o menor medida, perjudicando el crecimiento y competitividad de la empresa en el mercado al no cumplir con las expectativas de los clientes.

5. Diagnóstico y trabajo de campo

5.1. Metodología propuesta

Esta investigación busca determinar el perfil del consumidor de las prendas de vestir de la empresa gala y etiqueta en la ciudad de Chia y Bogotá, basándonos en un enfoque etnográfico.

Para esto ha sido necesario aplicar entrevistas a una muestra de personas abordadas luego de adquirir alguna prenda en los puntos de venta de esta empresa.

Quienes fueron sometidos a una investigación exhaustiva, con las siguientes herramientas de investigación: observación participante, diario de campo y una entrevista a profundidad con el fin de obtener información detallada y exacta que nos permita identificar su perfil.

Concluyendo que el consumidor de gala y etiqueta es un hombre de edad entre 20 y 45 años, que identifica las prendas y se informa con fuentes expertas relacionadas a la marca antes de realizar la compra, valorando que estas son prendas de calidad y de índole nacional, destacando que la talla adecuada, la tela y/o los materiales son el elemento más importante en la decisión de compra de la marca. Además, el consumidor de gala y etiqueta muestra un sentido claro de lo que busca, como prendas prácticas y útiles para su vida diaria, realizando compras de forma eficaz y rápida, evitando dejarse llevar por sus impulsos y comprar artículos que no necesita.

5.1.1. Definición del tipo de investigación.

Para la investigación se ha decidido abordar la investigación mixta.

La investigación mixta es el complemento natural de la investigación tradicional cualitativa y cuantitativa. Es formalmente definida como la búsqueda donde el investigador mezcla o combina métodos cuantitativos y cualitativos, una característica clave de métodos mixtos es su pluralismo metodológico.

La meta de la investigación mixta no es reemplazar la investigación cualitativa ni la cuantitativa, si no utilizar las fortalezas de ambos tipos combinándolos y tratando de minimizar sus debilidades potenciales.

La investigación mixta cuenta con las siguientes características:

- a) Llevan a cabo observación y evaluación de fenómenos.
- b) Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
- c) Prueban y demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
- d) Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
- e) Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar, cimentar y/o fundamentar las suposiciones e ideas; o incluso para generar otras.

La investigación mixta nos brinda las siguientes fortalezas.

Las palabras, las imágenes y la narrativa se puede utilizar para entender a los números.

- Los números se pueden utilizar para agregar precisión para entender a las imágenes y la narrativa.
- Se puede responder a una gama más amplia de preguntas.
- Un investigador puede utilizar las fortalezas de un método para superar las debilidades del otro método.
- La convergencia de conclusiones puede ayudar a corroborar los resultados.
- La conjunción de técnicas cualitativas y cuantitativas en conjunto producen un conocimiento más completo.

5.1.2. Definición de la población, la muestra, unidades de análisis y de observación.

Para identificar la muestra de nuestra población hemos decidido enumerar la cantidad de empleados y de consumidores lo cual nos da un total de 233. Seguido de esto aplicamos la fórmula de n que nos permite hallar la muestra de manera más rápida y efectiva

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{(N * e^2) + (z^2 * p * q)}$$

$$Z = 1.65$$

$$P = 0.051$$

$$Q=0.95$$

$$N=233$$

$$E= 0.03$$

Realizado todo esto encontramos que nuestra muestra de 40 personas a las cuales les realizaremos encuestas y un minucioso trabajo de campo con el fin de conocer más sobre ellos sus preferencias y factores que los impulsan a la compra de los productos de la empresa gala y etiqueta.

5.2 Trabajo de Campo.

3.2.1 Ficha técnica de la encuesta

Diseño muestral	El diseño muestral de la encuesta realizada se caracteriza principalmente por ser probabilístico, por lo que los resultados obtenidos se generalizan al total de la población.
Población objetivo	Trabajadores y clientes de la empresa Gala y Etiqueta.
Universo representado	Se estima un total de 233 personas contando con los clientes y trabajadores
Técnica	Entrevista cara a cara utilizado la herramienta de formulario google, para tener una mayor eficiencia en la tabulación de datos.
Tamaño de muestra	40 encuestas divididas a 20 trabajadores y 20 clientes de la empresa Gala y Etiqueta.
Momento estadístico	20 de Junio 2017 al 23 de Junio del 2017
Margen de error observado	Se calcula un margen de error del 9% con un nivel de confianza del 95%
Persona jurídica o natural que la encomendó	Estudiantes de la universidad Piloto
Tema al que se refiere	Análisis de la satisfacción y eficiencia del producto camisas sobre medida

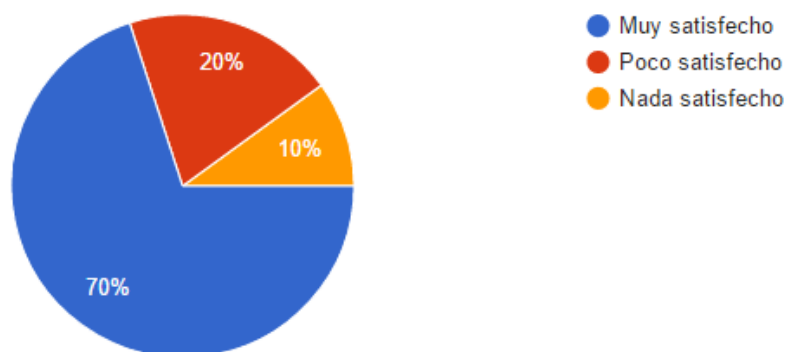
Encuesta realizada a los clientes de la empresa Gala y Etiqueta.

Con la siguiente encuesta se busca evaluar la satisfacción general del cliente con respecto al producto camisas sobre medidas y soportar las consecuencias que el sistema

logístico con el que cuenta la empresa no es el adecuado para su buen funcionamiento, competitividad y crecimiento.

Ilustración 3. Pregunta 1 de encuesta a clientes

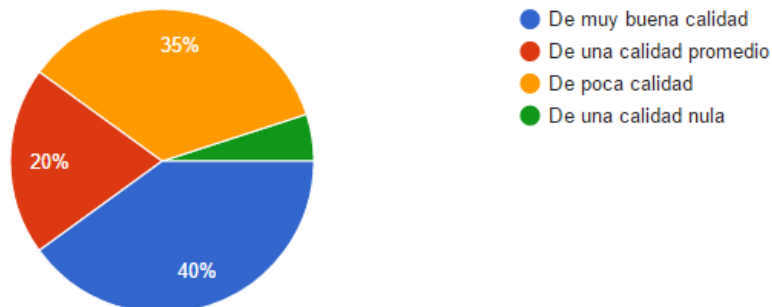
¿Qué tan satisfecho esta con la atención recibida? (20 respuestas)



En esta pregunta se puede observar que la atención al cliente es el punto fuerte de esta empresa, siendo este uno de los motivos por el que los clientes sienten seguridad y satisfacción al momento de adquirir el producto. Además no es una sorpresa que el 70% de los clientes encuetados considere que la atención es muy satisfactoria, ya que la empresa cuenta con un servició personalizado, por lo que dan a sus clientes asesoría y recomendaciones en cuanto a Diseños, colores y diferentes formas de combinar los productos que desean adquirir.

Ilustración 4. Pregunta 2 de encuesta a clientes

Considera usted qué los productos de la empresa son: (20 respuestas)



De las personas encuestadas Pudimos observar que solo un 40% opina que los productos de la empresa son de alta calidad, lo cual es entendible ya que al tener una demora en las entregas y atrazarse en la producción, se ven obligados a acelerar los procesos de una forma inapropiada afectando la calidad del producto.

Ilustración 5. Pregunta 3 de encuesta a clientes

¿Qué tan efectiva fue la entrega del producto? (20 respuestas)

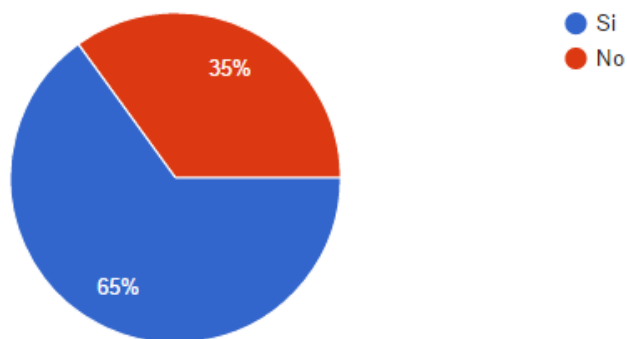


Con esta pregunta nos puede entender uno de los principales problemas que se genera por la falta de tecnología y la mala implementación en cuanto a la logística de transporte por lo que la mayoría de los clientes (40%) considera que la entrega de los productos es

poco efectiva debido a que la entrega de los mismos se realiza de dos a cinco días después de la fecha acordada

Ilustración 6. Pregunta 4 de encuesta a clientes

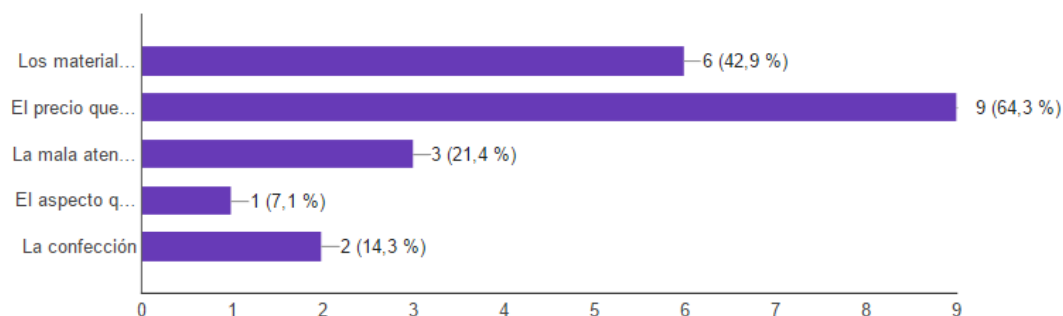
¿considera que el precio de las camisas es elevado? (20 respuestas)



Entre las 20 personas encuestadas se pudo determinar que un gran porcentaje (65%) considera que el precio de las camisas es elevado, por lo que es vital para la empresa eliminar procesos innecesarios que generan costos en el producto final, ya que si el precio de las camisas es un poco más bajo o implementan un tipo de camisa que sea más económica pero sin bajar los estándares de calidad, logran generar una mayor rotación en cuanto a ventas del producto.

Ilustración 7. Pregunta 5 de encuesta a clientes

si su respuesta anterior fue si, Los considera elevados por: (14 respuestas)

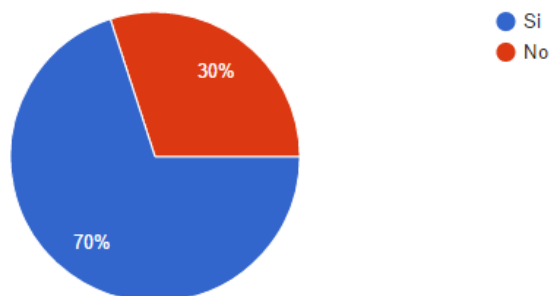


Además de lo mencionado anteriormente, muchas de las razones por las que los clientes consideran que estos precios son elevados, es por precios que otras empresas manejan y con los mismos los materiales. Debido a que en otros establecimientos podrían encontrar camisas de un precio más económico y más accesibles para algunas personas.

Ilustración 8. Pregunta 6 de encuesta a clientes

En caso de una devolución, la empresa responde por los productos

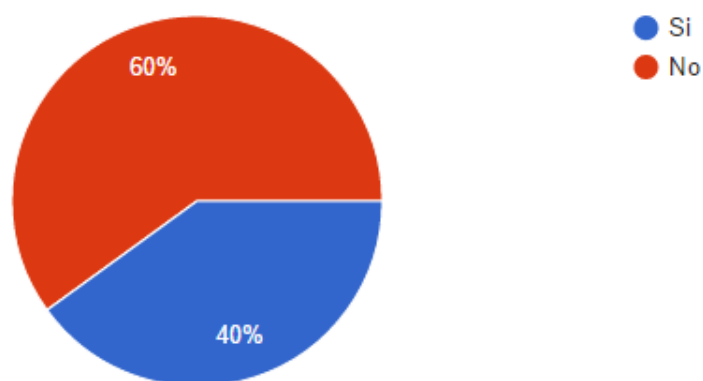
(20 respuestas)



Con esta pregunta pudimos confirmar, que la empresa responde en un 70% por los productos, que por diferentes motivos puedan salir defectuosos. Creando así una seguridad en el cliente a la hora de comprar el producto.

Ilustración 9. Pregunta 7 de encuesta a clientes

¿Volvería a comprar en gala y etiqueta? (20 respuestas)



Un 40% de las personas encuestadas si volvería a comprar en Gala y Etiqueta debido a la buena atención y recomendaciones que recibieron a la hora de comprar el producto. Pero por otro lado con un 60% de las personas encuestadas no volverían a comprar en Gala y Etiqueta. Esto se debe principalmente al incumplimiento en el momento de entrega, el mal manejo logístico en cuanto a la fabricación del producto, además del incremento de costos en el producto que este proceso genera.

Encuesta realizada a los empleados de la empresa Gala y Etiqueta.

Con esta encuesta buscamos determinar cuál es el punto de vista de los trabajadores con respecto al producto camisas sobre medidas y si consideran que son necesarios los cambios en los diferentes procesos para la fabricación del producto.

Ilustración 10. Pregunta 1 de encuesta a empleados

De un numero del uno al cinco qué tan eficiente es la empresa Gala y etiqueta

(20 respuestas)

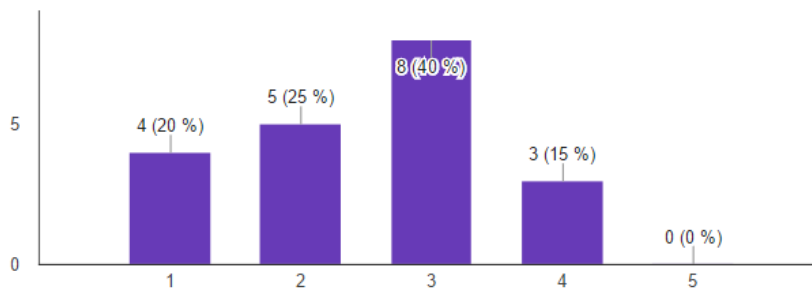
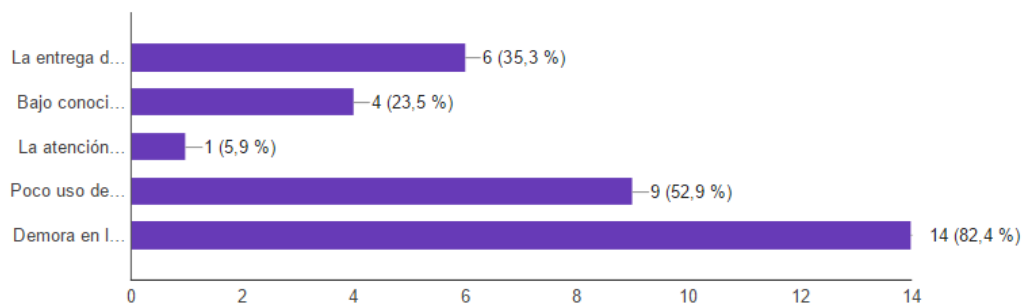


Ilustración 11. Pregunta 2 de encuesta a empleados

Si su respuesta anterior fue tres o un numero menor esto se debe a:

(17 respuestas)

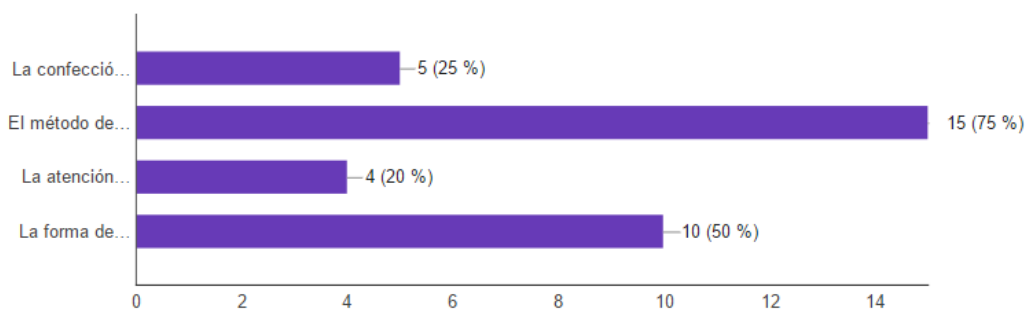


Si tenemos en cuenta las dos preguntas anteriores muy pocos de los trabajadores (15%) consideran que la empresa pueda ser eficiente. Principalmente por la demora en la entrega de algunos pedidos, Además de tener una baja implementación de tecnología en los procesos de venta que maneja la empresa, lo cual genera que algunos de los pedidos que se entregan puedan salir defectuosos. Y si consideramos la encuesta que se realizó a los clientes de la empresa, en donde ellos señalan que la empresa responde a las devoluciones de productos defectuosos de una forma positiva, se debe tener en cuenta que si estos

productos defectuosos aumentan por razones mencionadas con anterioridad, los clientes pueden llegar a perder la confianza que la empresa les genera.

Ilustración 12. Pregunta 3 de encuesta a empleados

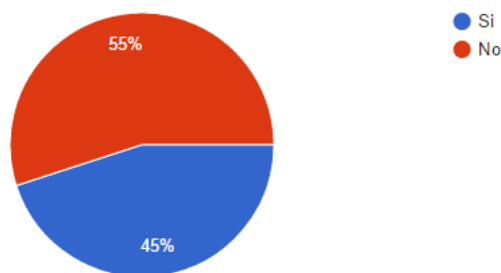
Cambiaría alguno de los siguientes aspectos en la empresa (20 respuestas)



Como lo vimos en la encuesta realizada a los clientes, es más que claro que un punto fuerte de la empresa es la atención, y se puede demostrar con esta pregunta que la gran mayoría de los trabajadores son conscientes de esto. Pero además también son conscientes del problema que la empresa tiene al momento de recoger los productos terminados, y la forma en que se administra la información en la empresa.

Ilustración 13. Pregunta 4 de encuesta a empleados

Cree usted que las camisas dejan completamente satisfechos a sus clientes (20 respuestas)



Podemos darnos cuenta que mas de la mitad de los trabajaores encuestados (55%) consideran que las camisas no dejan completamente satisfechos a sus clientes, lo cual es debido a los problemas que hemos podido analizar a lo largo de esta encuesta que es la ineficiencia en el momento a la entrega de los productos.

Ilustración 14. Pregunta 5 de encuesta a empleados

El producto está dirigido para todo tipo de personas (20 respuestas)

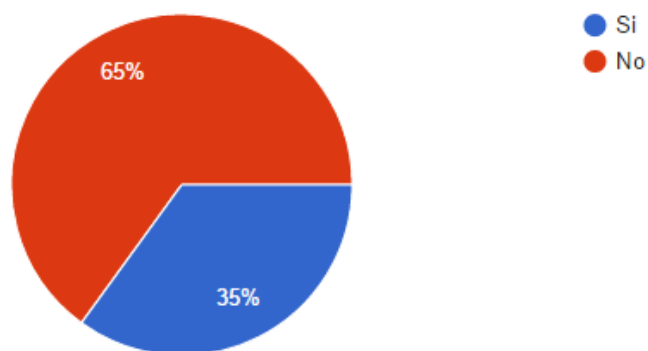
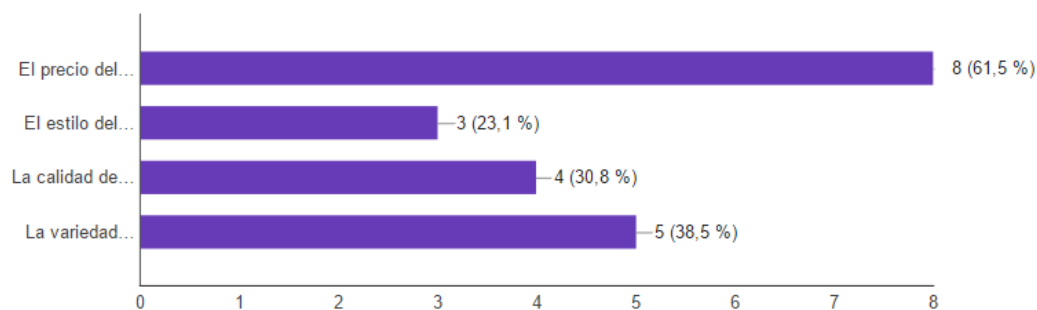


Ilustración 15. Pregunta 6 de encuesta a empleados

Si su respuesta anterior fue no, esto se debe a: (13 respuestas)



Es claro que para la mayoría de los trabajadores de la empresa Gala y Etiqueta (65%) el producto no está dirigido para todo tipo de personas. Debido principalmente a que por los mismos estándares de calidad que tienen las camisas no manejan una línea de camisas que

sean más económicas, lo cual provoca que los precios de estas no sean asequibles para todas las personas. Resaltando que la empresa solo falla en sus estándares de calidad cuando tienen un retraso en la producción y por lo tanto en la entrega del producto.

Ilustración 16. Pregunta 7 de encuesta a empleados

Le gustaría que la empresa implementara un sistema mas moderno en cuanto a la administración de la misma

(20 respuestas)

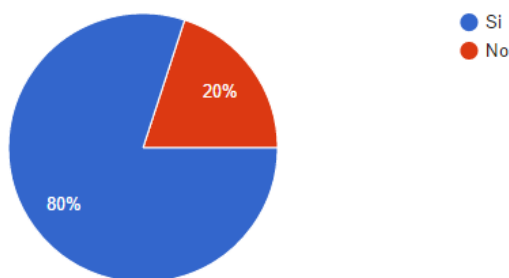
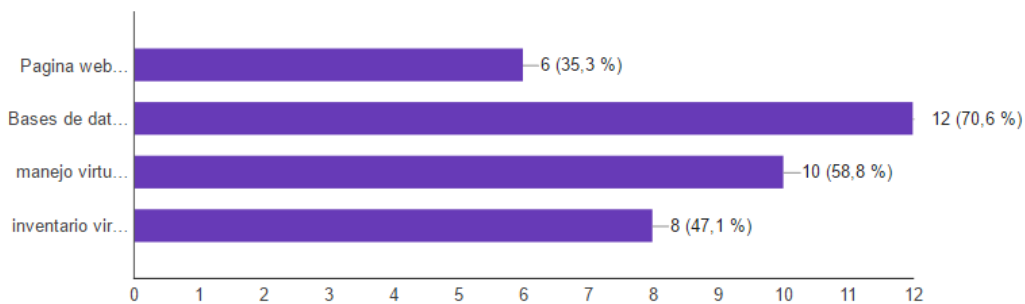


Ilustración 17. Pregunta 8 de encuesta a empleados

Si su respuesta anterior fue si, le gustaría implementar: (17 respuestas)



Entre los trabajadores encuestados un 80% está dispuesto a generar un cambio en cuanto al manejo de la empresa, con el fin de implementar bases de datos de los clientes y realizar las ordenes y los pedidos de una forma virtual dando como resultado una disminución del uso de papeles y folders, ya que estos pueden generar confusión o pérdida de información.

6. Propuesta Plan logístico

6.1. Logística definición

Es el proceso de planear, implementar y controlar, el flujo y almacenamiento eficiente y económico de materia prima, inventarios de producto en proceso y productos terminados.

6.1.1. Origen, evolución histórica y concepto de logística.

- la Logística se remonta a 1844.
- Logística= Rama de la ciencia militar relacionada con procurar, mantener, y transportar material, personal e instalaciones.
- La logística es la parte del proceso de la cadena de suministros que planea, lleva a cabo y controla el flujo y almacenamiento eficiente y efectivos de bienes y servicios, así como la información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes.
- Cadena de suministros: Interacción entre las funciones de marketing, logística y producción.
- Canal físico de suministros: La brecha de tiempo y espacio entre las fuentes inmediatas de material y sus puntos de procesamiento.
- Canal físico de distribución: La brecha de tiempo y espacio entre los puntos de procesamiento y sus clientes.
- Estándares del servicio al cliente: Fijan el nivel de rendimiento y el grado de rapidez al cual debe responder al sistema de logística.

6.2. Modelo SCOR

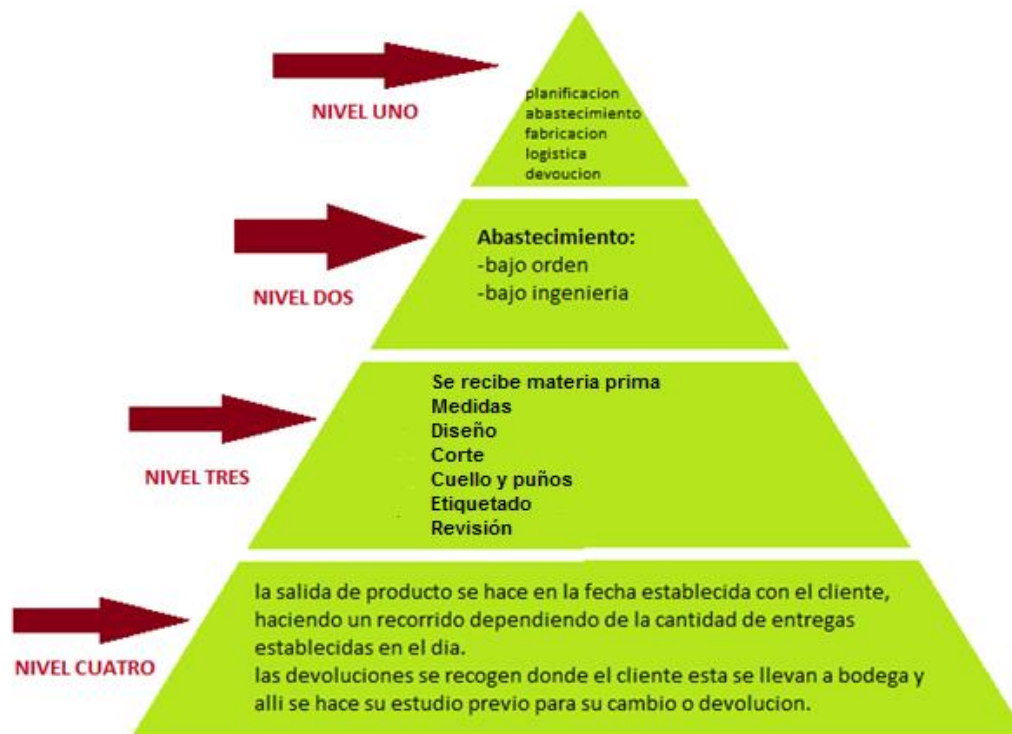
El propósito es desplegar un modelo de referencia de procesos para optimizar la cadena de suministros y que permita a las empresas:

Usar un lenguaje estándar en la cadena de suministro.

Integrar la cadena de suministro.

Evaluar sus procesos, compararse y desarrollar mejoras.

Ilustración 18. Triangulo SCOR



Fuente: Elaboración propia.

En cada nivel del modelo SCOR los indicadores son una medida del desempeño de los procesos; y se agrupan por medio de la confiabilidad, agilidad, inversiones, costos y capacidad de respuesta.

Esta implementación de tecnologías, manejo de información, procesos, estrategias organizacionales, prácticas y knowhow, permite agregar valor al producto de la empresa Gala y Etiqueta a través de resultados en el manejo operacional logístico.

6.3. La logística y la administración de la cadena de suministros esperada

Tabla 1. Cadena de suministros esperada

Indicadores de desempeño nivel superior	Factores de desempeño				
	Factores externos			Factores internos	
	Fiabilidad	Responsabilidad	Agilidad	Costos	Activos
pedidos entregados completos					
Tiempo de ciclo de entrega de pedidos					
Flexibilidad superior de la cadena de suministros					
Adaptación superior de la cadena de suministros					
Orden perfectamente cumplida					
Tiempo de ejecución para cumplimiento perfecto de la orden					
Tiempo de respuesta de la cadena de suministro					
Adaptación inferior de la cadena de suministros					
Valor agregado a la productividad					
Costo de administración de la cadena de suministros					
Costos de los productos vendidos					
Tiempo de ciclos de pagos					
Retorno sobre el capital de trabajo					

Fuente: Elaboración personal.

Pedidos entregados completos: se busca tener un proceso fiable en donde se maneje todo un método de entrega completamente revisado en cada paso con el fin de que se cumplan las fechas de entregas establecidas por los clientes.

Tiempo de ciclo de entrega de pedidos: la responsabilidad de este ciclo se determinara por el proceso de acuerdo con el cliente ya que después de este se plantean las estrategias de distribución y los tiempos.

Flexibilidad superior de la cadena de suministros: la empresa se debe enfocar en tener una agilidad creando planes de contingencia en todo el proceso de la cadena de suministros para responder lo más rápido y eficiente posible en caso de una situación inesperada.

Adaptación superior de la cadena de suministro: adoptar los procesos mencionados anteriormente en la cadena de suministros de la manera más ágil posible con el fin de reducir inconvenientes y costos inesperados.

Orden perfectamente cumplida: Es responsabilidad de la empresa cumplir adecuadamente con los tiempos de entrega ya que esto le permite mantener fuertes las relaciones y la confiabilidad con los clientes.

Tiempo de ejecución para cumplimiento perfecto de la orden: la responsabilidad está en el área de producción; de esta depende todo el proceso de distribución y entrega por lo que es importante tener una buena relación y comunicación con esa y el resto de las áreas.

Tiempo de respuesta de la cadena de suministros: el tiempo debe ser reducido y la respuesta debe ser dada con agilidad, para que exista eficiencia y eficacia en toda la cadena de valor.

Adaptación inferior de la cadena de suministros: debe ser ágil, para que los procesos interiores de la empresa funcionen de forma entrelazada para realizar la producción, distribución, Abastecimiento, etc. de forma que maximice toda la cadena de suministros.

Valor agregado a la productividad: se representa como un activo, ya que permite que la producción incremente su valor, generando ganancias tanto para la empresa como para los clientes.

Costo de administración de la cadena de suministros: en los costos de administración de la cadena de suministro se busca lograr reducirlos los procesos lo mayor posible sin bajar la

productividad. Pero en caso de aumentar estos costos se buscara que estos sean compensados con un aumento en la eficiencia y la productividad

Costo de los productos vendidos: Buscar la mejor calidad en del producto, por lo que se dará una gran importancia a los materiales que se adquieren tratando de reducir costos pero sin perder calidad.

Tiempos de ciclos de pagos y retorno sobre el capital de trabajo: estas dos variables van en activos debido a que si el cliente paga su pedido hay un retorno de capital.

6.4. Logística empresarial Propuesta para Gala y Etiqueta

Tabla 2. Proceso logístico

		Proceso					Categoría del proceso
		Plan	Abastecimiento	Fabricación	Entregas	Devoluciones	
Tipo de proceso	Planeación	P1	P2	P3	P4	P5	
	Ejecución		S2-S3	M2-M3	D2-D3	SR1-SR3 DR1-DR3	
	Habilitación	EP	ES	EM	ED	ER	

S2: Abastecimiento bajo demanda u orden.

S3: Abastecimiento según diseño de pedido.

M2: Fabricación bajo demanda u orden.

M3: Fabricación según diseño de pedido.

D2: Entrega o despacho bajo demanda u orden.

D3: Entrega o despacho según diseño de pedido.

SR1: Devoluciones por entrega de productos defectuosos.

SR2: Devoluciones por entrega de productos para reparación.

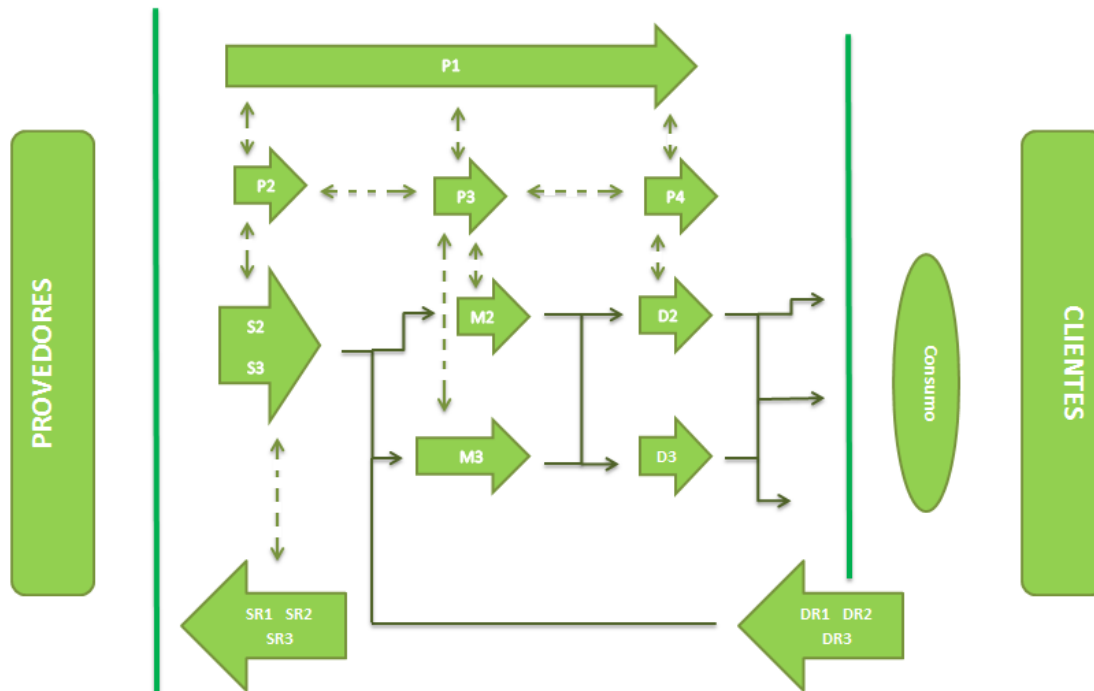
SR3: Devoluciones por entrega de productos sobrantes.

DR1: Devoluciones por abastecimiento de productos defectuosos.

DR2: Devoluciones por abastecimiento de productos para reparación.

DR3: Devoluciones por abastecimiento de productos sobrantes.

Ilustración 19. Logística propuesta



Fuente: Elaboración propia.

6.5. Plan de mejoramiento de logística para la empresa Gala y Etiqueta

6.5.1. Problema definido.

Falta de integración y estrategias de colaboración a lo largo de la cadena de suministros.

6.5.2. Caracterización del problema.

No se conocen los pasos que deben llevar a cabo los proveedores a la hora de entregar la materia prima a la fábrica, es decir, no se identifica la información, trámites e intermediarios del resto de la cadena de suministros, con los cuales, si la empresa llevara un

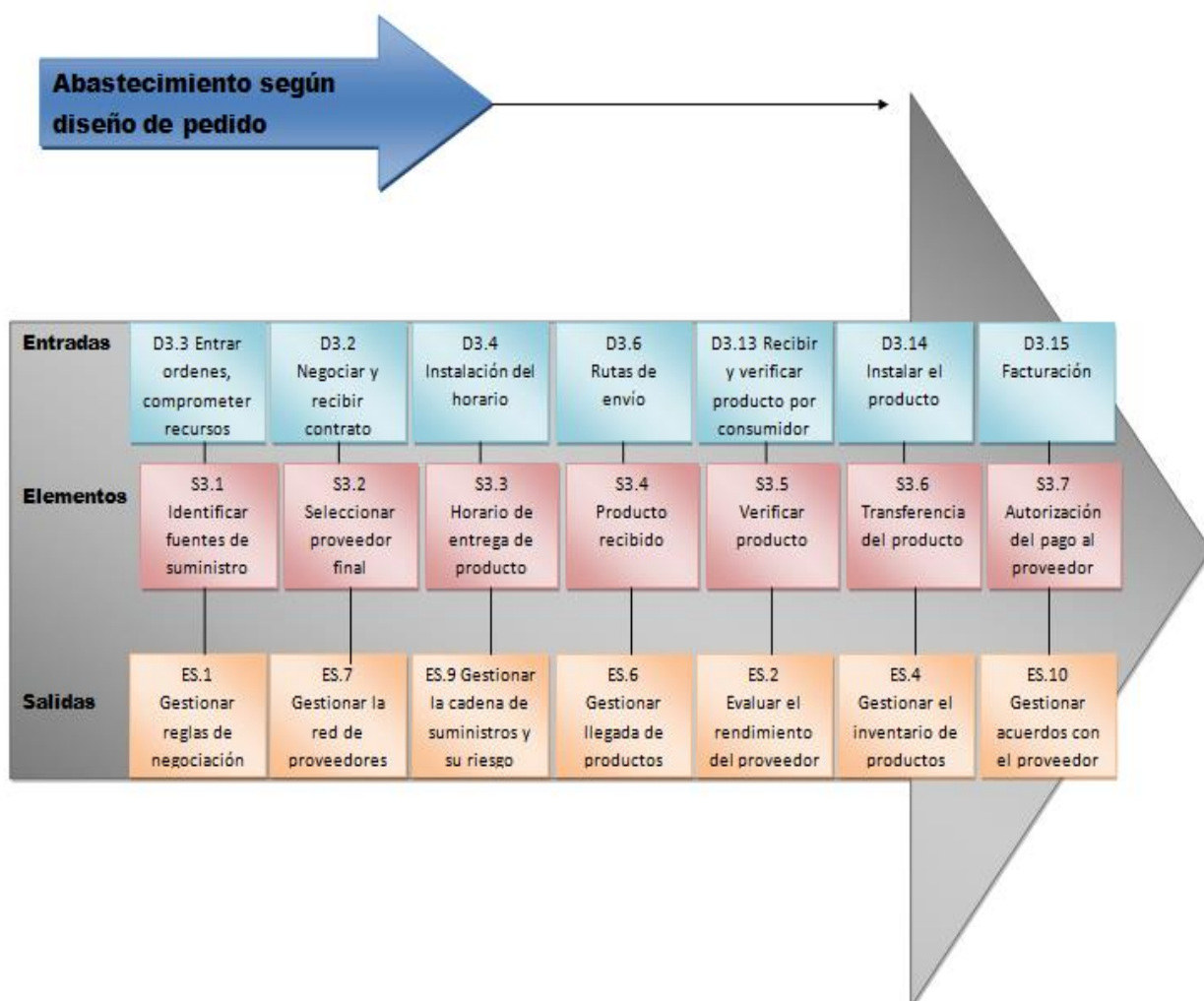
debido y organizado proceso logístico, sería más eficiente y económico, suplirse y abastecer a los clientes. Actualmente este problema le está representando a la empresa, pérdida de participación en el mercado, debido a que los costos de producción son más altos y eso incrementa el precio final del producto; igualmente la empresa no puede medir la satisfacción del cliente ni de su proveedor, pues no posee una base de datos sobre estos, bien elaborada; finalmente toda esta falta de información le genera desventajas a la hora de enfrentarse con la competencia.

6.5.3. Justificación del problema.

La empresa al no tener el suficiente conocimiento o al no poseer una base de datos tanto de sus proveedores, como de sus clientes no puede determinar qué aspectos en el desempeño de la cadena de suministros a la hora de entrega tanto de sus proveedores o como de ellos hacia sus clientes está presentando mayores costos y por lo tanto más pérdidas. Por lo que nuestro objetivo está, en que la empresa identifique la ineficiencia de sus proveedores y de ellos mismos en aspectos como: la entrega del producto, lugares establecidos, los tiempos de entrega, condiciones, cantidades y documentación de los productos. Además de buscar identificar los proveedores de sus proveedores con el fin de reducir la cadena de suministros o al menos eliminar procesos innecesarios que solo estén retrasando o aumentando costos de la empresa.

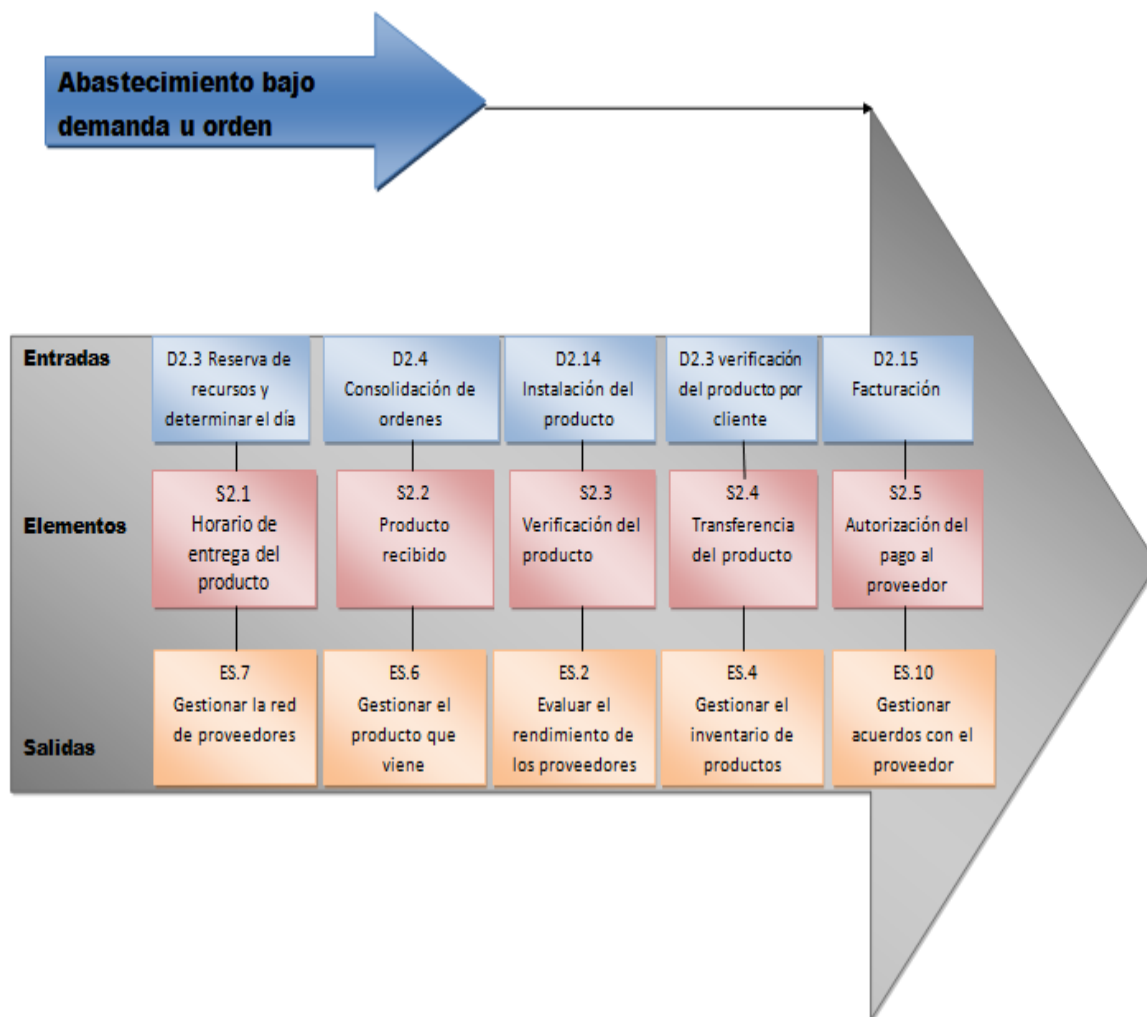
6.5.4. Avance de conceptualización de la solución.

Ilustración 20. Propuesta de Abastecimiento según diseño de pedido



Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 21. Propuesta abastecimiento bajo demanda u orden



Fuente: Elaboración propia.

6.5.5. Resultados parciales cualitativos y cuantitativos.

Objetivo 1. Mejorar el sistema de producción de la empresa Gala y Etiqueta S.A a través de la implementación del modelo SCOR en cuanto al tema de abastecimiento; es decir efectuar redes en la cadena de suministros, con el fin de conocer toda la información necesaria acerca de los proveedores de nuestros proveedores y los clientes de nuestros

clientes, para de esta manera poder disminuir los costos de producción, transporte y entrega.

Beneficios. La empresa Gala y Etiqueta a través del cumplimiento de este objetivo podría llegar a:

- Mejorar su sistema de producción.
- Incrementar la calidad de los productos terminados.
- Mejorar su competitividad en el mercado.

Objetivo 2. Ampliar el conocimiento sobre los clientes para conocer de esta manera la satisfacción que cada uno de ellos tiene con el producto, a través de una base de datos bien estructurada, completa, segura y de fácil manejo.

Beneficios.

- Ganar fidelidad de los clientes.
- Incursionar en nuevos mercados a través del reconocimiento y posicionamiento de la marca y el producto.
- Mayor facilidad a la hora de innovar, teniendo en cuenta las necesidades, gustos y preferencias de los clientes.

Objetivo 3. Eliminar los eslabones o cuellos de botella en la cadena de suministros que resultan innecesarios en cada uno de los procesos de fabricación, transporte e inventarios.

Beneficios.

Minimizar tiempos y costos, para de esta manera ser más eficientes y eficaces en la producción.

Con la eliminación de eslabones innecesarios, ahorrarían dinero que podrían volverlo una inversión en procesos que requieran de ello.

6.5.6. Abastecimiento según diseño o pedido y abastecimiento bajo orden u demanda.

Factores a evaluar. A través de un proceso de reconocimiento de los proveedores, se gestionara un modelo de negociación en el cual se establecerá la cantidad de materia prima a pedir en un periodo de tiempo determinado, con el fin de brindar una información completa al proveedor, estableciendo desde un principio las reglas del juego y los costos totales.

Por otro lado, segmentar la red de proveedores, ya sea por la cantidad de materia prima que le compra la empresa, o los diferentes tipos de materiales que se adquieren de un mismo proveedor, le ayudara a la empresa a producir un valor agregado en la fabricación del producto final; lo podrá hacer inicialmente a través del modelo ABC, o clasificación de productos por Pareto.

De igual manera es importante para la empresa evaluar el rendimiento del proveedor, ya que este es un eslabón importante en el desarrollo y la entrega de valor a los clientes o consumidores finales, para esto la empresa debe llevar registros digitales, donde se establezcan los tiempos de entrega de la materia prima, la calidad de esta, su valor y la cantidad que se pretende recibir.

Posteriormente, la empresa podría gestionar acuerdos con el proveedor, con el fin de hacer de estos socios estratégicos en la cadena de suministros, o lograr una alianza estratégica e integradora, para de este modo generar un balance en distintos aspectos que son de importancia para el consumidor final, como por ejemplo la calidad de los materiales con los que está hecho el producto que va a consumir, el costo de producción para clasificar su costo de venta, para algunos el impacto ambiental que tiene este y demás detalles que se identifican en el producto desde su materia prima y su proceso de fabricación.

Asimismo, la empresa debe gestionar la cadena de suministro, con el fin de identificar posibles riesgos o amenazas, que puedan afectar la coordinación de los eslabones que hacen parte de la misma, ocasionando de esta manera que sea más costoso o ineficiente, entregar el producto o servicio al cliente final; este proceso se puede hacer a través del sistema outsourcing, el cual consiste en una subcontratación de una empresa o persona, que se encargue de toda la parte estratégica y competitiva del negocio, como lo es la logística de abastecimiento, dejando a la empresa concentrada en el negocio esencial.

Del mismo modo resulta igual de importante para la empresa, gestionar el inventario de productos con el fin de evitar pérdidas de clientes por no tener a la mano la materia prima requerida para la fabricación de X pedido, o presentar pérdidas en la empresa por sobrantes de materiales que no se van a utilizar en ningún momento; esta gestión se puede llevar a cabo por medio de una alianza estratégica con el proveedor, donde el proveedor lleve la administración del inventario, para que así este se asegure de tener siempre a la mano la materia prima suficiente para abastecer a la empresa sin pérdidas y con rapidez; un enfoque que se basa en la confianza entre los proveedores y la empresa, pero que a su vez trae amplios beneficios, como la reducción en costos, y en la rotación de inventarios.

Por último, la empresa debe gestionar la llegada de productos, en este caso materia prima, con el propósito de tener siempre a la mano la información necesaria, para saber e identificar cuando es necesario realizar reordenes, y verificar que para todos los casos llegue la cantidad requerida y acordada; de igual manera esto facilitara la orden de pago al proveedor y agilizará el proceso de conteo de productos. La empresa puede realizar este proceso, para que sea más eficiente y accesible para la cantidad de empleados que requieren la información, a través de un software de inventarios, los cuales poseen herramientas para

lograr una supervisión completa de todos sus productos terminados o materias primas, evitando excedentes y pérdidas.

De esta manera se implementara en la empresa Gala y Etiqueta el software abarrotos el cual le dará la posibilidad de realizar una facturación virtual de las ventas realizadas en el negocio. Destacando que estas deben cumplir con los requisitos de la DIAN y estas deben ser autorizadas por el mismo.

7. Costos estimados del proyecto

7.1. Estimación de los costos del proyecto

En la estimación de costos del proyecto es importante resaltar que los costos van dirigidos al software y la compra e implementación de diferentes tecnologías las cuales serán mencionadas más adelante. Esto se debe a que la propuesta del plan logístico va dirigida a incrementar la relación entre los proveedores de los proveedores de Gala y Etiqueta como de los clientes de la misma, buscando disminuir tanto los costos como los tiempos que se manejan actual mente en la empresa.

De esta manera los costos previstos para este proyecto son los siguientes:

Tabla 3. Costos proyecto

PRODUCTO	DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO
Software Eleventa Punto de Venta	Programa dirigido al manejo interno de la empresa, permitiendo tener un control de inventario, generar reportes de venta, crear una base de datos de los clientes, realizar promociones, entre otras actividades que ayudaran a la empresa Gala y Etiqueta a llevar un control digital y poderse proyectar en el mercado.	1	\$900.000
Computador de escritorio (Equipo recomendado: HG COREI3 7100)	Se busca un ordenador que tenga los programas básicos Office y permita la instalación y el buen funcionamiento del programa Eleventa	1	\$1.245.000
Impresora recibos	Requerida ya que el software	1	\$693.532

(recomendación: Impresora Térmica De Recibos Usb Ethernet Eom-pos)	generara facturas que ayudaran en caso de devoluciones, además de proporcionar un soporte de las ventas generadas.		
Caja Registradora	Esta se conectara con la impresora y el ordenador para llevar un control del dinero que ingresa y evitar pérdidas o confusiones.	1	\$200.000
COSTO TOTAL			\$3.038.532

Tabla 4. Financiamiento de los costos

FINANCIAMIENTO	
ORGANIZACIÓN O EMPRESA	PORCENTAJE
Gala y Etiqueta	100%

Teniendo en cuenta que la empresa asumirá el 100% de los costos del proyecto, se implementara una reserva de contingencia del 30% en caso de presentarse algún costo inesperado o requerir algún servicio no previsto. Por lo que para este proyecto se requerirá un total de \$3.951.000 pesos colombianos.

7.2. Costos del transporte en la producción de una camisa de Gala y Etiqueta

Tabla 5. Costo en el transporte de la producción de una camisa

Trayecto de ida para fabricar la camisa y recogerla cuando esté lista					
Proceso	Cantidad de veces que se realiza el proceso	Costo individual del procesos	Costo acumulado del proceso	Tiempo que requiere el proceso Individual	Tiempo que requiere el proceso Acumulado
Bus Chía - Bogotá	2	\$2.900	\$5.800	41 Minutos	82 Minutos
Transmilenio Portal Norte – Simón Bolívar	1	\$2.300	\$2.300	33 Minutos	33 Minutos
Transmilenio Simón Bolívar - Ricaurte	1	\$2.300	\$2.300	16 Minutos	16 Minutos
Transbordo Ricaurte - Banderas	1	-	-	20 Minutos	20 Minutos
Transmilenio	1	\$2.300	\$2.300	70 Minutos	70 Minutos

Portal Norte – Banderas Alimentador Banderas – Kennedy central	2	-	-	7 Minutos	14 Minutos
Total	7	\$9.800	\$12.700	3 Horas 40 Minutos	4 Horas 28 Minutos
Trayecto de devuelta a la empresa después de ordenar y recoger la camisa					
Proceso	Cantidad de veces que se realiza el proceso	Costo individual del procesos	Costo acumulado del proceso	Tiempo que requiere el proceso Individual	Tiempo que requiere el proceso Acumulado
Alimentador Ciudad de Kennedy – Banderas Transmilenio	2	\$2.300	\$4.600	11 Minutos	22 Minutos
Banderas - Portal norte	2	-	-	70 Minutos	140 Minutos
Bus Portal Norte - Chía	2	\$2.900	\$5.800	41 Minutos	82 Minutos
Total	6	\$5.200	\$10.400	2 Horas 3 Minutos	4 Horas 6 Minutos
Total Final	13	\$15.000	\$23.100	5 Horas 43 Minutos	8 Horas 34 Minutos

7.3. Costos de envío de una camisa

Tabla 6. Costo de envío InterRapidísimo

InterRapidísimo Proceso	Costo del Proceso	Tiempo requerido
Envío de los materiales del taller a la fabrica	\$4.300 Kilo	24 a 48 Horas
Envío de la fábrica a la tienda	\$5.800 Kilo	24 a 48 Horas
Total	\$10.100	48 a 96 Horas

Tabla 7. Costo de envío Servientrega

Servientrega Proceso	Costo del Proceso	Tiempo requerido
Envío de los materiales del taller a la fabrica	\$4.300 Kilo	48 a 72 Horas

Envió de la fábrica a la tienda	\$5.200 Kilo	48 a 72 Horas
Total	\$9.500	96 a 144 Horas

Con las tablas anteriores pudimos observar que al usar un servicio de entrega en el proceso de fabricación de las camisas sobre medida se hace un ahorro del 56.3% al 58.9% en el costo del proceso, además el tiempo para efectuar el proceso no es presencial por lo que en promedio son 8 horas y media que la empresa puede utilizar para aumentar las ventas u organizar entregas. De esta forma es importante resaltar que para que el sistema de envíos sea eficiente es necesario tener una buena administración de los pedidos y los tiempos para que tanto las telas como el producto terminado lleguen a tiempo a su destino, siendo esta la efectividad que se busca al implementar el plan logístico propuesto a lo largo de este trabajo.

7.4. Análisis de Pareto

Tabla 8. Pareto

Número de productos	Ranking producto ventas	Ventas mensuales	% acumulado total ventas	% acumulado ítems totales
Camisas a la medida	30	\$108.000.000	47.57%	6.25%
Vestidos	250	\$100.000.000	91.62%	58.33%
Chalecos	200	\$19.000.000	100%	100%
Totales	480	\$227.000.000	100%	100%

Curva 80-20

Ilustración 22. Pareto

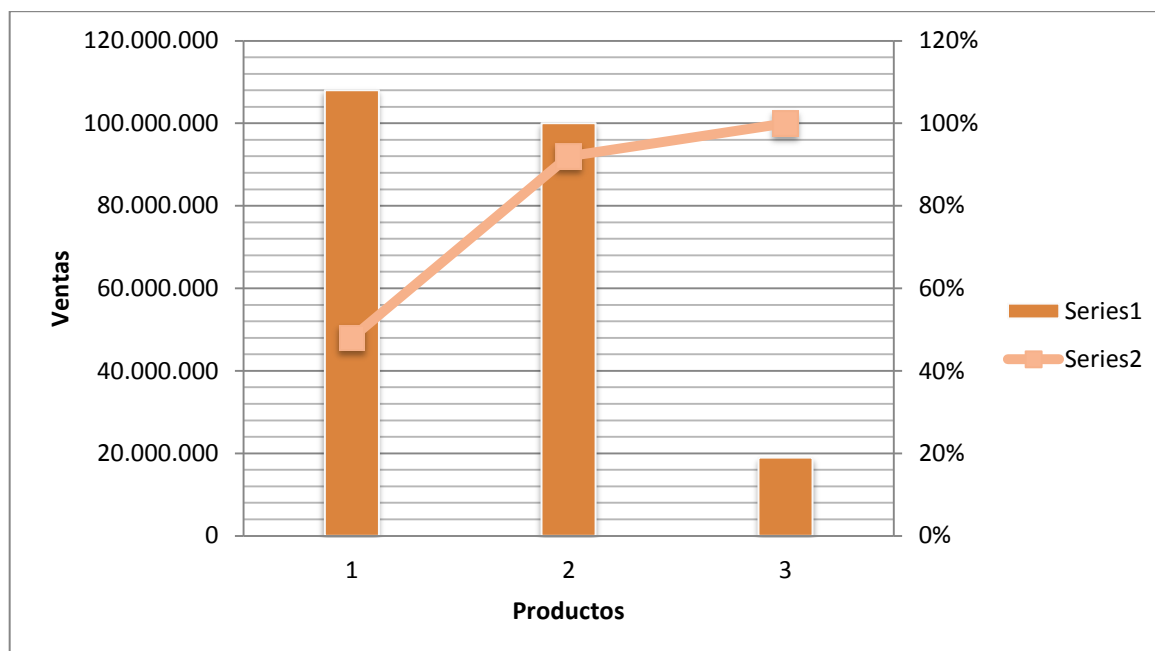


Tabla. Tiempo ciclos de pagos. Fuente: Elaboración Personal. Información: Blanca Pachón (contador)

8. Resultados de la prueba

8.1. Hallazgos de la prueba de implementación

Para determinar la validez de la propuesta y con el aval de las directivas “Gala y Etiqueta” se realizaron pruebas de implementación consistentes en:

- A. Aplicación de los procesos logísticos (Abastecimiento según diseño de pedido y abastecimiento bajo demanda u orden; Ilustración 22 y 21)
- B. Adquisición e implementación del software propuesto (la empresa adquirió el software Eleventa Punto de Venta. Se implementó su uso en forma experimental. Se determinó hacer el seguimiento de prueba y error para garantizar el éxito de su implementación.

En los hallazgos se evalúa el resultado de la implementación del software Eleventa Punto de Venta, además de las diferentes estrategias sugeridas en el plan logístico donde se logró ampliar la variedad en el producto de camisas sobre medida tanto en telas como en accesorios (tipos de cuellos, botones y mangas). Verificando si se mejoraron los costos y si se ve una respuesta positiva en la implementación de estos procesos.

Se queda a la expectativa de la implementación definitiva de la propuesta en la empresa, lo que justifica plenamente el desarrollo de este trabajo de grado.

8.1.1. Encuesta escrita al dueño de la empresa Gala y Etiqueta: José Gonzalo Salgado.

1después de implementar las soluciones en el tema de abastecimiento, efectuando las redes en la cadena de suministros. Que cambios se han dado:

ITEM	✓	X
Mejora en el sistema de producción:	x	
Incremento de la calidad de productos terminados:	x	
Mejora en su competitividad en el mercado:		X

2Después de haber implementado una base de datos para los clientes bien estructurada, segura y fácil de manejar.

ITEM	✓	X
¿Se han podido determinar las satisfacciones que cada uno de los clientes tiene con el producto?	x	

3 al eliminar cuellos de botella en la cadena de suministros los cuales resultaban innecesarios en cada uno de los procesos de fabricación.

¿SE LOGRO MINIMIZAR?	TIEMPOS		COSTOS	
	✓	X	✓	X
Transporte	X		X	
Inventario	X		X	

4 Después de eliminar procesos e intermediarios innecesarios, implementando medidas de mejora y fortalecimiento de lazos entre los participantes que influyen en el proceso de producción de la empresa.

ITEM	✓	X
¿Ha visto cambios positivos?	x	
¿Ha visto cambios negativos?		x

5 Después de implementar los cambios en la empresa, considera usted que se han visto afectadas las siguientes áreas:

ITEM	✓	X
La entrega del producto		X
Lugares establecidos		X
Los tiempos de entrega		X
Condiciones cantidades		X
Documentación de los productos.		X

*José Gonzalo Salgado
C.C. 19347344
REPRESENTATE LEGAL
GALA Y ETIQUETA S.A
NIT. 19347344-8
CARRERA 114 N 75-14
TEL. 3112662910
Chía, Cundinamarca*

8.1.2. Encuesta logística oral realizada a la gerente general de la empresa: Josefina Torres.

1 después de implementar las soluciones en el tema de abastecimiento efectuando las redes en la cadena de suministros. Que cambios han notado:

“Al implementar un abastecimiento adecuado hemos tenido un mejoramiento en la calidad del producto terminado al mismo tiempo una organización en la planta de producción, en cuanto a una competitividad en el mercado creo que eso lleva tiempo en unos meses no podremos ver el resultado esperado tendremos que esperar un tiempo más. Con expectativas que al mejorar la calidad de un producto terminado podamos adquirir una mejor competitividad”. (Torres, después de implementar las soluciones en el tema de abastecimiento efectuando las redes en la cadena de suministros. Que cambios han notado:, 2017)

2 Después de haber implementado una base de datos para los clientes bien estructurada, segura y fácil de manejar. ¿Se han podido determinar las satisfacciones que cada uno de los clientes tiene con el producto?

“Sí, claro que si gracias a esta base de datos ha sido más fácil conocer las necesidades y expectativas que tiene cada cliente de nuestra compañía del mismo modo hemos podido innovar con la información recopilada.” (Torres, 2017)

3 al eliminar cuellos de botella en la cadena de suministros los cuales resultaban innecesarios en cada uno de los procesos de fabricación. ¿se logró minimizar tiempos y costos en transporte e inventario?

"Si claramente se ha podido ver los cambios tal vez no son todavía como los esperamos, pero para llevar poco tiempo con este proceso de cambio propuesto por los estudiantes hemos visto que sí que realmente se ven cambio en costos que en este momento son mínimos pero que si seguimos así van a ser notorios, tanto en el transporte como en el inventario." (Torres, 2017)

4 Después de eliminar procesos e intermediarios innecesarios, implementando medidas de mejora y fortalecimiento de lazos entre los participantes que influyen en el proceso de producción de la empresa. (Torres, 2017)

"Como lo dije anteriormente los cambios han sido positivos mínimos pero positivos esperamos que sigan así que la propuesta dada por ustedes no nos de cambios negativos puesto que por el momento ha sido demasiado agradables para la empresa."

5 Después de implementar los cambios en la empresa, considera usted que se han visto afectadas las siguientes áreas:

"Afectadas negativamente ninguna, pienso que positivamente sí, hemos cambiado nuestra forma de entregar un producto con unos tiempos de entrega con más orden reduciendo unos costos. Al llevar un inventario organizado hemos podido tener en cuenta ciertos costos que tal vez antes no estábamos tomando en cuenta." (Torres, 2017)

JOSEFINA TORRES
C.C. 20470126
GERENTE GENERAL
GALA Y ETIQUETA S.A
CARRERA 114 N 75-14
TEL. 3125400606
Chía, Cundinamarca

8.1.3. Entrevista estructurada realizada a José Gonzalo Salgado, Josefina Torres y

Jennifer salgado.

Tabla 9. Entrevista estructurada

INSTRUMENTO TIPO DE MUESTREO	Entrevista Estructurada No probabilístico convencional	
NOMBRE Y APELLIDO DE LOS ENTREVISTADOS	PERFIL DE LA PERSONA ENTREVISTADA	FECHA Y HORA
José Gonzalo Salgado	Dueño y representante legal de la empresa Profesional con formación integral y capacidad de adaptación, con un alto nivel de conocimiento, con deseos de fomentar el trabajo en equipo, la capacidad de liderazgo, además es proactivo, dinámico, con valores éticos y culturales; es titulado universitario con conocimiento en las áreas de aprovisionamiento y gestión logística, manejo de las tics y especializado en planificación.	25 de Octubre 2016 a las 2:00pm
Josefina Torres	Gerente General de la empresa. Profesional con formación integral, capacitado para planificar, organizar, dirigir y controlar, el trabajo y todas las situaciones que se presenten en la empresa, además es un líder y un ejemplo a seguir para todos los empleados de la empresa ya que organiza y estructura la empresa y siempre está trabajando en pro de su posicionamiento en el mercado colombiano.	25 de Octubre 2017 a las 2:00pm
Jennifer salgado	Gerente Administrativo Profesional en Administración de Empresas, con especialización en Finanzas, además cuenta con una experiencia de siete (7) años como empleado y ayudante en la empresa, lo que lo hace conocedor de todos los procesos administrativos y financieros de la empresa.	25 de Octubre 2017 a las 2:00pm

Preguntas Realizadas en la entrevista.

Tabla 10. Preguntas de la entrevista estructurada

1. Después de implementar las soluciones en el tema de abastecimiento efectuando las redes en la cadena de suministros. Que cambios han notado.	
Entrevistado	Respuesta
José Gonzalo Salgado	Con la implementación de un plan logístico en el área de proveedores y/o abastecimiento se logró mejorar el sistema de producción, es decir hacerlo más eficiente y eficaz; e igualmente ocurrió con la calidad de los productos terminados, sin embargo el cambio no fue lo suficientemente significativo a la hora de analizar nuestra participación en el mercado frente a nuestros competidores.
Josefina Torres	Al implementar un abastecimiento adecuado hemos tenido un mejoramiento en la calidad del producto terminado al mismo tiempo una organización en la planta de producción, en cuanto a una competitividad en el mercado creo que eso lleva tiempo en unos meses no podremos ver el resultado esperado tendremos que esperar un tiempo más. Con expectativas que al mejorar la calidad de un producto terminado podamos adquirir una mejor competitividad.
Jennifer Salgado	He sido empleada y parte de la familia Gala y etiqueta por 7 años, tengo 25 años, y siempre le había comentado al señor José Gonzalo que la empresa debería modificar ciertos procesos, para mejorar el proceso de fabricación del producto estrella de la empresa, las camisas a la medida, después de la implementación del plan logístico debidamente organizado, el proceso se ha hecho más efectivo por lo que en los locales la distribución ha mejorado y ya no se presenta el problema de falta de producto en el inventario.
2. Después de haber implementado una base de datos para los clientes bien estructurada, segura y fácil de manejar. ¿Se han podido determinar las satisfacciones que cada uno de los clientes tiene con el producto?	
Entrevistado	Respuesta
José Gonzalo Salgado	La base de datos, efectivamente logro su propósito, creo y afirmo que es lo mejor que hemos podido hacer; somos una empresa pequeña y por consiguiente nuestros clientes son seleccionados, sin embargo son de gran importancia para nuestra empresa, y queremos que se sientan de ese modo. Después de implementar la base de datos a través de un software logístico hemos podido analizar la satisfacción de nuestros clientes y mejorar en lo que según ellos hemos fallado; están felices pues han notado el cambio, y por consiguiente hemos conseguido una fidelización de parte de ellos.
Josefina Torres	Sí, claro que si gracias a esta base de datos ha sido más fácil conocer las necesidades y expectativas que tiene cada cliente de nuestra compañía del mismo modo hemos podido innovar con la información recopilada.
Jennifer	Personalmente, en mi trabajo en los distintos locales de la empresa se han

Salgado visto grandes mejoras, puesto que es donde se tiene el contacto directo con los clientes, y estos se han sentido más próximos a la empresa, desde que hemos tenido en cuenta fechas importantes para ellos, sus gustos y opiniones.

3. al eliminar cuellos de botella en la cadena de suministros los cuales resultaban innecesarios en cada uno de los procesos de fabricación. ¿se logró minimizar tiempos y costos en transporte e inventario?

Entrevistado

Respuesta

José Gonzalo Salgado No habíamos analizado la cantidad de gente que determinábamos para el mismo proceso, tanto en el área de transporte como en la de inventario, habían tanto personas como herramientas innecesarias que nos generaban más gastos y eso nos está afectando en el producto terminado, establecer estrategias logísticas que nos dejaron organizar nuestra cadena de valor, permitió disminuir procesos innecesarios, y aunque que aun consideramos que no está completamente terminada, seguimos en el proceso, a través de las herramientas sugeridas por ustedes, del mejoramiento y excelencia de nuestro proceso productivo.

Josefina Torres Si claramente se ha podido ver los cambios tal vez no son todavía como los esperamos, pero para llevar poco tiempo con este proceso de cambio propuesto por los estudiantes hemos visto que sí que realmente se ven cambio en costos que en este momento son mínimos pero que si seguimos así van a ser notorios, tanto en el transporte como en el inventario.”

Jennifer Salgado Yo he notado una gran mejora en los manejos de inventarios, la utilización de nuevos software logísticos ha ayudado mucho a los distribuidores o transportadores y a los vendedores, en cuanto los tiempos, pues ha reducido la espera y la búsqueda en bodega, simplemente desde el computador tenemos acceso a la cantidad de prendas que hay en bodega sobre un producto determinado.

4. Después de eliminar procesos e intermediarios innecesarios, implementando medidas de mejora y fortalecimiento de lazos entre los participantes que influyen en el proceso de producción de la empresa.

Entrevistado

Respuesta

José Gonzalo Salgado Al entrelazar a nuestros empleados, e intensificar las relaciones entre las diversas áreas de la empresa, eliminando intermediarios y procesos innecesarios, hemos vistos cambios positivos, que aunque no han sido notorios para personas externas al objeto social de la empresa, para nuestra pequeña familia han sido avances que pensamos y queremos mantener en crecimiento.

Josefina Torres Como lo dije anteriormente los cambios han sido positivos mínimos pero positivos esperamos que sigan así que la propuesta dada por ustedes no nos de cambios negativos puesto que por el momento ha sido demasiado agradables para la empresa.

Jennifer Salgado Realmente los cambios positivos se notan, desde el inicio de la fabricación, hasta los puntos de venta, que es el final del proceso de nuestra empresa, yo que me encuentro en esa última línea, he notado como la empresa ha mejorado desde la producción en cuanto a reducción de costos, tiempos, y una mejor organización, que a nosotros los

vendedores nos permite tener una mejor y más efectiva atención con los clientes.

5. Después de implementar los cambios en la empresa, considera usted que se han visto afectadas las diferentes áreas

Entrevistado	Respuesta
José Gonzalo Salgado	Todo lo contrario, con los cambios implementados hasta el momento, nuestra empresa ha ido mejorando en cosas que aunque son pequeñas, han sido de gran ayuda para mejorar el producto y las relaciones con el cliente, hemos reducido costos en cuanto transporte y compra de materia prima, la verdad nos ha ayudado mucho.
Josefina Torres	Afectadas negativamente ninguna, pienso que positivamente sí, hemos cambiado nuestra forma de entregar un producto con unos tiempos de entrega con más orden reduciendo unos costos. Al llevar un inventario organizado hemos podido tener en cuenta ciertos costos que tal vez antes no estábamos tomando en cuenta
Jennifer Salgado	En mi opinión todos los cambios han sido positivos, las áreas de la empresa estaban divididas, no se conectaban y eso generaba retrasos y pérdidas en los diferentes procesos de la razón social de la empresa, actualmente se unificaron en una base de datos y el plan logístico logro hacer del proceso de producción uno solo con sub secciones.

Entrevistado	Conclusiones Individuales
José Gonzalo Salgado	El representante legal de la empresa Gala y Etiqueta, aunque reconoció algunas mejoras en los sistemas de producción, distribución y abastecimiento, considera que un cambio significativo para la empresa, como lo sería la mejora en la competitividad del mercado, enfocándose en la logística demoraría un largo periodo de tiempo, por lo que no cree tan necesario una inversión fuerte en esta área.
Josefina Torres	La gerente general de la empresa, nota que con una organización y un plan estratégico logístico la empresa ha podido mejorar en muchos de sus aspectos, es optimista frente a los cambios, y considera que es necesario destinar un porcentaje del capital de la empresa, para crear un área nueva para la logística empresarial.
Jennifer Salgado	La vendedora de la empresa Gala y Etiqueta, considera que las nuevas implementaciones han sido de gran ayuda para mejorar los distintos procesos que la empresa realiza, está muy contenta y dice que su trabajo se ha facilitado, está completamente de acuerdo con que se sigan realizando cambios, y sobre todo con la utilización de nuevas tecnologías.

Incidencias entre los entrevistados

Los tres entrevistados de la empresa, desde el representante legal, pasando por el gerente general y terminado en el puesto que tiene contacto con la parte más importante de la empresa, los clientes, están de acuerdo en que el nuevo plan logístico que están implementando a traído cambios positivos, y ninguno negativo, han notado las mejoras en inventarios, abastecimiento, producción y distribución, en cuanto a costos y tiempo.

Diferencias entre los entrevistados

Aunque los tres coincidieron en que la implementación del plan logístico debidamente organizado solo había traído cambios positivos para el proceso productivo de Gala y Etiqueta, unos se muestran más reacios frente al tema, como lo es el representante legal y

fundador de la empresa, José Gonzalo, quien sigue pensando que es innecesario modificar las distintas áreas de la empresa, pues cree firmemente en los principios con los que fundó su pequeña empresa familiar, por otro lado los más jóvenes consideran necesarios los cambios, pues creen que la empresa está estancada y podría llegar a perderse el trabajo de 25 años.

Conclusión General

En conclusión, aunque no todas las herramientas logísticas que se sugirieron en el plan logístico fueron utilizadas, abaladas, o bienvenidas, se logró generar un cambio en el sistema que la empresa Gala y Etiqueta utilizaba en sus diferentes áreas que llevaban al producto terminado, camisas sobre medida. Se notó, a lo largo de este trabajo y en la empresa los cambios positivos que trajo el abrirle campo a un plan logístico bien estructurado; y se espera que lo sigan implementado a largo plazo con el fin de lograr que la competitividad en el mercado mejore.

8.1.4. Resultados encontrados.

Tabla 11. Resultados

TEMA	Estructura del plan logístico para el mejoramiento del departamento de camisas de la empresa “Gala y Etiqueta”.		
	OBJETIVO GENERAL	RESULTADOS DE LOS INSTRUMENTOS VS OBJETIVOS	
	Analizar las carencias en los procesos logísticos de la empresa Gala y Etiqueta, además de proponer un plan estratégico, que le permita mejorar sus procesos en la cadena de suministros a través de software, primordialmente en el producto camisas sobre medida, teniendo en cuenta que es el producto estrella de la empresa, con el fin de hacerla más competitiva en el mercado.	Con las encuestas se esclareció que la empresa gala y etiqueta cuenta con falencias en la entrega de los productos lo que la hace menos competitiva, sus clientes están inconformes con el tiempo en la entrega de los pedidos, además la empresa es ineficiente, debido a que no tiene amplio conocimiento sobre el producto, muchas veces los productos salen defectuosos y la empresa cuenta con poca tecnología por esto es primordial corregir estas insolvencias para hacer la empresa más eficiente y competitiva, es de suma importancia replantear la cadena de valor de la empresa e implementar tecnologías en cuanto a la producción y transporte de productos terminados.	
	FORMULA PROBLEMA	La empresa “Gala y Etiqueta” dedicada a la fabricación de ropa elegante para hombres, específicamente en la producción de camisas sobre medida, requiere estructurar su proceso y desarrollar adecuadamente una cadena de valor, ya que su actual situación le impide crear un sistema compacto en cuanto al abastecimiento, fabricación y distribución del producto mencionado.	
	OBJETIVOS ESPECIFICOS	RESULTADOS DE LOS INSTRUMENTOS VS OBJETIVOS	
	Desarrollar una red de transformación	Con las entrevistas se identificó que el fundador	

<p>digital que le permita a la compañía mejorar sus procesos tanto internos como externos, es decir desde una base de datos de proveedores, como un control de inventario, pasando por un sistema adecuado de facturación, y una nueva red de distribución.</p> <p>Planificar estrategias para que estas nuevas tecnologías que se pretenden implantar en la empresa Gala y Etiqueta se adapten a los procesos de la compañía, generando así una mayor eficacia a menor costo.</p> <p>Evaluar a través de focus group, entrevistas y encuestas la mejora que estaría teniendo la empresa con la implementación de la transformación tecnológica propuesta por los estudiantes.</p>	<p>y dueño de la empresa, no tiene amplio conocimiento del mercado ni del producto que está ofreciendo, lo cual le genera miedo e inconsistencia a la hora de implementar nuevas tecnologías y de impulsar su empresa para hacerla más competitiva; además la empresa no tiene una base de datos lo suficientemente amplia para conocer el inventario de productos y la cantidad de clientes ; lo que le impide conocer más allá de su compra de materia prima, sus métodos de abastecimiento y sus ventas a los clientes principales. Lo que nos permite identificar un problema en la cadena de suministros, ya que se desconoce gran parte de ella e impide una mejoría en los factores de producción como: costos, almacenamiento, entregas, devoluciones, tiempo, etc.</p> <p>Se identificó que la empresa desconoce información importante sobre los proveedores de su proveedor, y los clientes de su cliente, para esto se presentó la solución de crear alianzas y estrategias que pueden beneficiar tanto a la empresa, como a toda la cadena de suministros, haciéndola más eficiente, eliminando los cuellos de botella y los procesos innecesarios en el área de producción. Además de implementar el software Eleventa Punto de Venta que le permita a la empresa crear bases de datos, tener un control del inventario, Evaluar las ventas, entre otras operaciones que fortalecen la administración interna de la empresa.</p>
--	--

9. Conclusiones

Del análisis anteriormente expuesto en el trabajo de la compañía Gala y Etiqueta S.A se puede concluir que, aunque conoce a sus clientes y proveedores directos, no tiene una base de datos lo suficientemente amplia sobre estos; lo que le impide conocer más allá de su compra de materia prima en primera instancia y sus ventas a su cliente principal. Esto representa un problema en la cadena de suministros, ya que se desconoce gran parte de ella

e impide una mejoría en los factores de producción como: costos, almacenamiento, entregas, devoluciones, tiempo, etc. De igual manera, al desconocer información sobre los proveedores de su proveedor, y los clientes de su cliente, presentando como solución la posibilidad de creación de alianzas y estrategias que pueden beneficiar tanto a la empresa, como a toda la cadena de suministros, haciéndola más eficiente, por medio de la eliminación de procesos e intermediarios innecesarios e implementado medidas de mejora y fortalecimiento de lazos entre los participantes que influyen en el proceso de producción de la empresa.

Se sugiere a la empresa Gala y Etiqueta, que siendo una empresa fabricante, compradora de materia prima, y vendedora de productos terminados, cuya misión es proporcionar calidad tanto a sus empleados como a sus clientes, y que basa sus principios en una relación buena y fuerte con cada uno de ellos; expandir su base de datos tanto de sus clientes como de sus proveedores, con el fin de implementar de una manera adecuada y eficiente todos los procesos que debe realizar a lo largo de su cadena de suministros, con el objetivo de lograr plena e íntegramente lo estipulado bajo su razón social. Además se sugiere continuar con los sistemas implementados, para continuar fortaleciendo los procesos tanto internos como externos en la empresa, mejorando los estándares de calidad y eficiencia para una mayor competitividad y reconocimiento, apuntando a un mercado internacional.

10. Anexos

10.1. Variedad de cuellos implementados en la fabricación de camisas



Fuente: Fotografía tomada por Gonzalo Salgado, Chia, Colombia, (2017)



Fuente: Fotografía tomada por Gonzalo Salgado, Chia, Colombia, (2017)



Fuente: Fotografía tomada por Gonzalo Salgado, Chia, Colombia, (2017)



Fuente: Fotografía tomada por Gonzalo Salgado, Chia, Colombia, (2017)

10.2. Proceso de producción implementado con el nuevo proveedor de camisas

10.2.1. Mordería y Corte.



Fuente: Fotografía tomada por Claudia Saavedra, Bogotá, Colombia, (2017)



Fuente: Fotografía tomada por Claudia Saavedra, Bogotá, Colombia, (2017)



Fuente: Fotografía tomada por Claudia Saavedra, Bogotá, Colombia, (2017)

10.2.2. Tela para confección.



Fuente: Fotografía tomada por Claudia Saavedra, Bogotá, Colombia, (2017)

10.2.2. Plisadora para la confección de camisa smoking.



Fuente: Fotografía tomada por Claudia Saavedra, Bogotá, Colombia, (2017)

10.2.3. Unión de las piezas.



Fuente: Fotografía tomada por Claudia Saavedra, Bogotá, Colombia, (2017)

10.2.4. Maquina abotonador y ojales.



Fuente: Fotografía tomada por Gonzalo Salgado, Bogotá, Colombia, (2017)

10.2.5. Planchado regular y a vapor.



Fuente: Fotografía tomada por Gonzalo Salgado, Bogotá, Colombia, (2017)



Fuente: Fotografía tomada por Gonzalo Salgado, Bogotá, Colombia, (2017)

10.2.6. Empaque de la camisa.



Fuente: Fotografía tomada por Gonzalo Salgado, Bogotá, Colombia, (2017)



Fuente: Fotografía tomada por Gonzalo Salgado, Bogotá, Colombia, (2017)

10.2.7. Almacenamiento en espera para recoger.



Fuente: Fotografía tomada por Claudia Saavedra, Bogotá, Colombia, (2017)

10.3. Encuestas realizadas a clientes

Encuesta para los clientes de la empresa Gala y Etiqueta

*Obligatorio

¿Qué tan satisfecho está con la atención recibida? *

- Muy satisfecho
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

Considera usted que los productos de la empresa son: *

- De muy buena calidad
- De una calidad promedio
- De poca calidad
- De una calidad nula

¿Qué tan efectiva fue la entrega del producto? *

- Muy efectiva, el producto se entregó el día acordado
- Efectiva, el producto se entregó con un día de retraso
- Poco efectiva, el producto se entregó con dos a cinco días de retraso
- Nada efectiva, El producto se entregó con una o más semanas de retraso

¿considera que el precio de las camisas es elevado? *

Si

No

si su respuesta anterior fue si, Los considera elevados por:

Los materiales del producto

El precio que manejan los competidores

La mala atención y aspecto del lugar

El aspecto que tienen las camisas

La confección

En caso de una devolución, la empresa responde por los productos *

Si

No

¿Volvería a comprar en gala y etiqueta? *

Si

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. Informar sobre abusos - Condiciones del servicio -

Fuente: (Salgado & Saavedra, 2017)

10.4. Encuestas realizadas a trabajadores

Encuesta Para los trabajadores de la empresa Gala y Etiqueta

De un numero del uno al cinco qué tan eficiente es la empresa Gala y etiqueta

1 2 3 4 5

Si su respuesta anterior fue tres o un numero menor esto se debe a:

- La entrega de productos defectuosos
- Bajo conocimiento sobre el producto
- La atención al cliente
- Poco uso de la tecnología
- Demora en la entrega del producto

Cambiaría alguno de los siguientes aspectos en la empresa

- La confección de las camisas
- El método de transporte, para recoger el producto terminado
- La atención al cliente
- La forma de administrar información

Cree usted qué las camisas dejan completamente satisfechos a sus clientes

Si
 No

El producto está dirigido para todo tipo de personas

Si
 No

Si su respuesta anterior fue no, esto se debe a:

- El precio del producto
- El estilo del producto
- La calidad del producto
- La variedad del producto

Le gustaría qué la empresa implementara un sistema mas moderno en cuanto a la administración de la misma

Si
 No

Si su respuesta anterior fue si, le gustaría implementar:

- Pagina web de la empresa
- Bases de datos de los clientes
- manejo virtual de las ordenes y pedidos
- inventario virtual de la materia prima disponible

[ENVIAR](#)

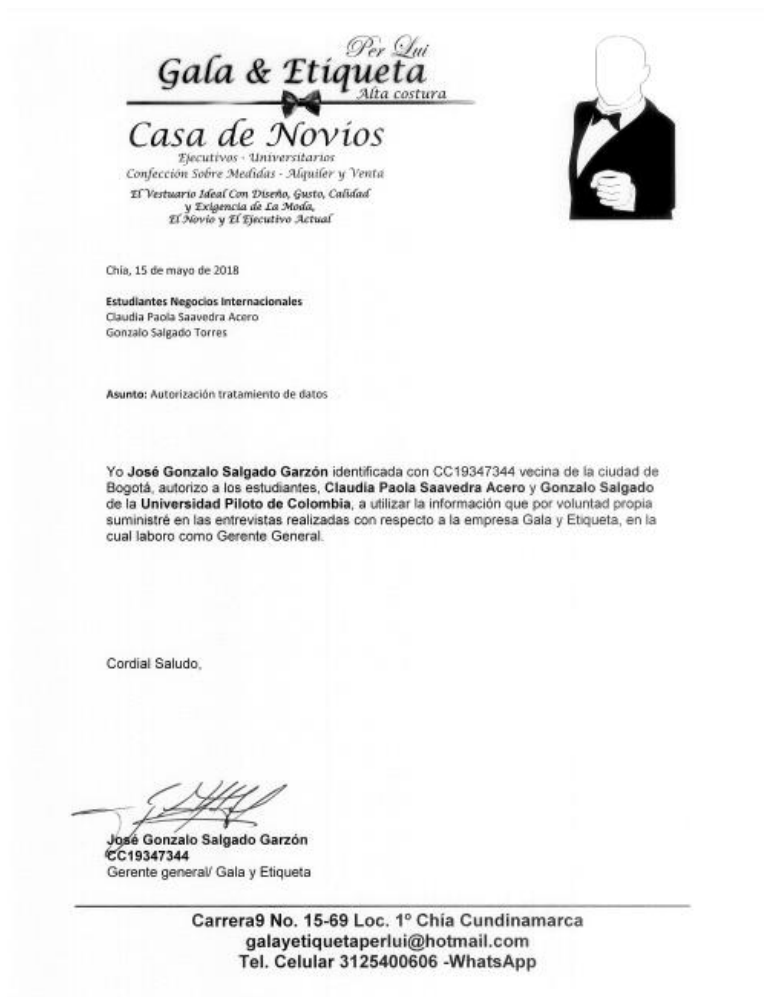
Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. Informar sobre abusos - Condiciones del servicio - Otros términos

Google Formularios

Fuente: (Salgado & Saavedra, Formulario de Google, 2017)

10.5. Cartas de autorización para el uso de la información recolectada en las entrevistas

10.5.1. Carta gerente general



Fuente: Fotografía tomada por Gonzalo Salgado, Bogotá, Colombia, (2018)

10.5.2. Carta representante legal

Per Lui
Gala & Etiqueta
 Alta costura

Casa de Novios
 Ejecutivos - Universitarios
 Confección Sobre Medidas - Alquiler y Venta
 El Vestuario Ideal Con Diseño, Gusto, Calidad
 y Exigencia de La Moda,
 El Novio y El Ejecutivo Actual



Chía, 15 de mayo de 2018

Estudiantes Negocios Internacionales
 Claudia Paola Saavedra Acero
 Gonzalo Salgado Torres

Asunto: Autorización tratamiento de datos

Yo **Josefina Torres Pulido** identificada con CC 20470126 vecina de la ciudad de Bogotá, autorizo a los estudiantes, **Claudia Paola Saavedra Acero** y **Gonzalo Salgado** de la Universidad Piloto de Colombia, a utilizar la información que por voluntad propia suministré en las entrevistas realizadas con respecto a la empresa Gala y Etiqueta, en la cual laboro como Representante legal

Cordial Saludo,



Josefina Torres Pulido
 CC 20470126
 Representante legal/ Gala y Etiqueta


Carrera9 No. 15-69 Loc. 1º Chía Cundinamarca
galayetiquetaperlui@hotmail.com
Tel. Celular 3125400606 -WhatsApp

Fuente: Fotografía tomada por Gonzalo Salgado, Bogotá, Colombia, (2018)

10.5.3. Carta jefe de tienda

Per Lui
Gala & Etiqueta
 Alta costura

Casa de Novios
 Ejecutivos - Universitarios
 Confección Sobre Medida - Alquiler y Venta
 El Venturero Ideal Con Estilo, Gusto, Calidad
 y Exigencia de La Moda,
 El Novio y El Ejecutivo Actual




Chía, 15 de
 mayo de
 2018

Estudiantes Negocios Internacionales
 Claudia Paola Saavedra Acero
 Gonzalo Salgado Torres

Asunto: Autorización tratamiento de datos.

Yo **Jennifer Salgado Torres** identificada con C@ 1072662833 vecina de la ciudad de Bogotá, autorizo a los estudiantes, **Claudia Paola Saavedra Acero** y **Gonzalo Salgado** de la **Universidad Piloto de Colombia**, a utilizar la información que por voluntad propia suministré en las entrevistas realizadas con respecto a la Empresa **Gala y Etiqueta**, en la cual laboro como Jefe de tienda.

Cordial Saludo.



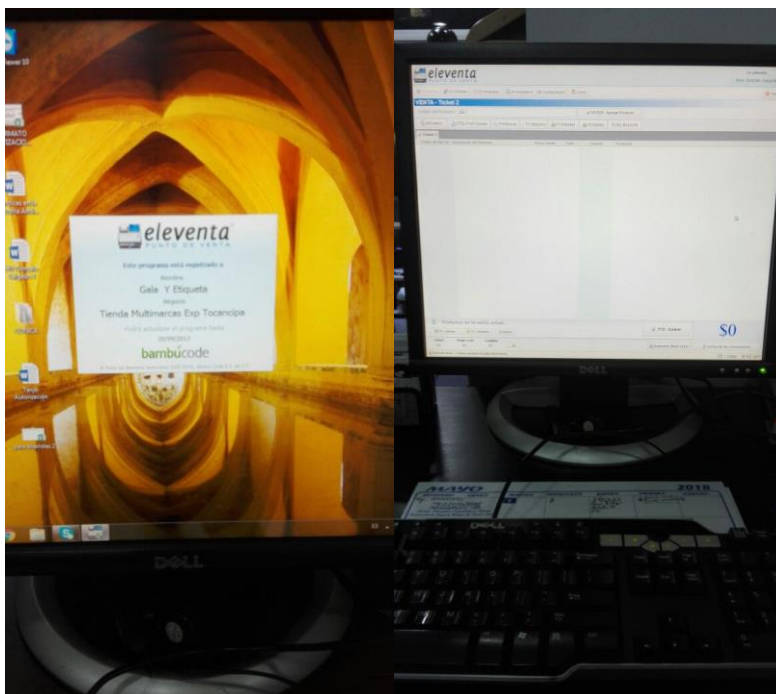
Jennifer Salgado Torres
 CC 1072662833
 Jefe de Tienda/ Gala y Etiqueta

Carrera9 No. 15-69 Loc. 1º Chía Cundinamarca
 galayetiquetaperlui@hotmail.com
 Tel. Celular 3125400606 -WhatsApp

Fuente: Fotografía tomada por Gonzalo Salgado, Bogotá, Colombia, (2018)

10.6. Implementación de los accesorios y el software

10.6.1. Software en funcionamiento.



Fuente: Fotografía tomada por Gonzalo Salgado, Bogotá, Colombia, (2017)

10.6.2. Impresora láser para generar recibos.



Fuente: Fotografía tomada por Gonzalo Salgado, Bogotá, Colombia, (2017)

10.6.3. Conjunto completo del computador y caja registradora.



Fuente: Fotografía tomada por Claudia Saavedra, Bogotá, Colombia, (2017)

Bibliografía

Torres, J. (30 de octubre de 2017). ¿Se han podido determinar las satisfacciones que cada uno de los clientes tiene con el producto? (G. S. Salgado, Entrevistador)

Torres, J. (30 de octubre de 2017). ¿se logró minimizar tiempos y costos en transporte e inventario? (G. Salgado, Entrevistador)

Torres, J. (30 de Octubre de 2017). después de implementar las soluciones en el tema de abastecimiento efectuando las redes en la cadena de suministros. Que cambios han notado: (P. Saavedra, Entrevistador)

Salgado, J. (30 de Octubre de 2017). ¿cuales son sus cliente, proveedores produccion y devoluciones? (P. Saavedra, Entrevistador)

Zonalogística. (2017). Los cinco procesos de la logística. Mayo 2018, de Zona Logística Sitio web: <https://www.zonalogistica.com/los-cinco-procesos-de-la-logistica/>

Granja, J. (2018). Tecnología en Gestión Logística Integral. Mayo 2018, de Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid Sitio web: <http://www.politecnicojic.edu.co/index.php/programas/51-tecnologia-en-logistica>

Gonzales, M. (2018). Revista de Logística. Mayo 2018, de LEGIS Sitio web: <https://revistadelogistica.com/>

Consorcio de la zona franca de Barcelona. (2018). El SIL celebra su 20 aniversario apostando por la logística 4.0. Mayo 2018, de Copyright Webpicking Sitio web: <http://webpicking.com/sil-celebra-20-aniversario-apostando-la-logistica-4-0/>

Juan, C. (2016). Las funciones más importantes en la gestión de la logística interna. Mayo 2018, de IEBS Sitio web: <https://www.iebschool.com/blog/funciones-gestion-interna-logistica/>

Sarria, J. (2012). Plan estratégico del área logística, para una empresa que pertenece al sector de minerales industriales no metálicos en el municipio de Jamunidi – Valle Del Cauca. Febrero 2018, De Universidad del Valle Facultad de Ciencias de la Administración Maestría en Administración de Empresas Sitio web:
<http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/8830/1/cb-0494473-plan%20estrategico.pdf>

Hurtado, B & Muñoz, A. (2011). Plan de mejoramiento y análisis de la gestión logística del almacenamiento en la organización Herval Ltda. Febrero 2018, De Universidad Católica de Pereira Facultad de Ciencias Económicas Y Administrativas Programa Administración de Empresas Sitio web:
<http://repositorio.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/10785/499/1/completo.pdf>

BASC COLOMBIA. (2018). BASC COLOMBIA. Febrero 2018, de BASC Sitio web:
<http://www.basccolombia.org/index.html>

Revista DINERO. (31 Marzo 2016). Las nuevas normativas que pusieron a los empresarios contra la pared. Febrero 2018, de Dinero Sitio web:
<http://www.dinero.com/edicion-impresa/pais/articulo/nuevas-normas-sobre-manejo-de-bases-de-datos-y-de-archivos-documentales-en-colombia/221913>

Caracol Radio. (29 Septiembre 2010). Ley ambiental colombiana requiere cumplimiento por parte de las empresas para la preservación del medio ambiente. Febrero 2018, de Caracol Radio Sitio web:
http://caracol.com.co/radio/2010/09/29/ecologia/1285759620_364757.html

COPASST. (2018). Sistema De Gestión En Seguridad Y Salud En El Trabajo. Febrero 2018, de COPASST Sitio web: <http://slt.sanchezpolo.com/index.php/sociedad-tsp/47-sistema-de-gestion-en-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-sg-sst>

BSI. (2015). Gestión de la Calidad ISO 9001. Febrero 2018, de BSI Sitio web:

<https://www.bsigroup.com/es-ES/Gestion-de-Calidad-ISO-9001/>

*Stadtler, H & Kilger, C . (2002). Supply Chain Management and Advanced Planning.
Germany: Springer.*