

PROPUESTA DE CARACTERIZACION DEL PROCESO LOGISTICO EN EL
AREA DE DESPACHO DE LA EMPRESA IMPORINOX SEDE CALI

NATALIA CATAÑO GONZALEZ
ANDRES ANGEL RAMIREZ

FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN
UNIVERSIDAD ABIERTA, A DISTANCIA Y VIRTUAL
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PALMIRA
2017

**PROPUESTA DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO LOGISTICO EN EL
AREA DE DESPACHO DE LA EMPRESA IMPORINOX SEDE CALI**

**NATALIA CATAÑO GONZÁLEZ
ANDRES ANGEL RAMIREZ**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTIN
UNIVERSIDAD ABIERTA A DISTANCIA Y VIRTUAL
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PALMIRA
2017**

**PROPUESTA DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO LOGISTICO EN EL
AREA DE DESPACHO DE LA EMPRESA IMPORINOX SEDE CALI**

**NATALIA CATAÑO GONZÁLEZ
ANDRES ANGEL RAMIREZ**

Proyecto de grado para optar al título de Administrador de Empresas

Presentado a:

**Carlos Humberto Sabogal Gutiérrez
Administrador de Empresas
Director de grado**

**Jairo Andrés Londoño Jaramillo
Ingeniero Electricista
Asesor Metodológico**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTIN
UNIVERSIDAD ABIERTA A DISTANCIA Y VIRTUAL
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PALMIRA
2017**

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.1 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA	16
1.2 FORMULACIÓN DELPROBLEMA	19
1.3 SISTEMATIZACIÓN.....	19
2. OBJETIVOS.....	21
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	21
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
3. JUSTIFICACION PRÁCTICA DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	22
4. MARCOS DE REFERENCIA	24
4.1 MARCO TEÓRICO.....	24
4.1.1 Breve reseña histórica de la Logística.....	24
4.1.2 Conceptos básicos de logística.	26
4.1.3 Proceso Logístico.....	28
4.2 MARCO LEGAL.....	30
4.3 MARCO MUESTRAL	31
4.4 MARCO GEOGRÁFICO.....	31
4.5 MARCO INSTITUCIONAL	32
5. DISEÑO METODOLÓGICO.....	33
5.1 TIPO DE ESTUDIO.....	33
5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	33
5.3 TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	33
6. IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS	37
6.1 ORGANIGRAMA	37
6.2 MAPA DE PROCESOS	38
6.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	39

6.4 INDUCCIÓN DE PERSONAL.....	42
6.5 MEJORA LOGÍSTICA (LA FALTA DE ORGANIZACIÓN).....	43
6.6 PLANEACIÓN.....	43
6.6.1 Transportadoras Nacionales.....	43
6.6.2 Transportadoras Locales.....	48
6.7 RECURSO HUMANO.....	51
7. CARACTERIZACIÓN DE SUBPROCESOS.....	53
7.1 EL PROCESO LOGÍSTICO DE IMPORINOX SAS.....	55
7.2 DESPACHO NACIONAL.....	56
7.3 DESPACHO LOCAL.....	59
7.4 IMPORTACIONES.....	62
8. ESTABLECIMIENTO DE CONTROLES.....	64
8.1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	64
8.1.1 Manual del Subproceso de Despacho Nacional.....	65
8.1.2 Manual del Subproceso de Despacho Local.....	71
8.2 INDUCCIÓN DE PERSONAL.....	76
8.2.1 Inducción general.....	76
8.2.2 Inducción específica.....	77
8.2.3 Evaluación.....	80
8.3 MEJORA A LA ORGANIZACIÓN.....	84
8.4 MEJORA A LA PLANEACION.....	88
8.4.1 Despachos Nacionales.....	88
8.4.2 Despachos Locales.....	90
8.5 PROPUESTA DE RECURSO HUMANO.....	93
CONCLUSIONES.....	96
RECOMENDACIONES.....	97
BIBLIOGRAFÍA.....	98
ANEXOS.....	100

LISTA DE GRÁFICAS

pág.

Gráfica 1. Mapa Lógico Imporinox SAS.	20
Gráfica 2. Ubicación geográfica Imporinox SAS.	31
Gráfica 3. Gráfica de encuestas realizadas en la bodega de la empresa Imporinox SAS.	35
Gráfica 4. Organigrama Imporinox SAS.	37
Gráfica 5. Mapa de procesos empresa Imporinox SAS.	38
Gráfica 6. Flujograma actual de funciones.	41
Gráfica 7. Teoría de sistemas del proceso logístico de Imporinox SAS.	55
Gráfica 8. Diagrama de flujo de Despacho Nacional.	56
Gráfica 9. Flujograma integrado de Despachos Nacionales.	58
Gráfica 10. Diagrama de flujo de Despacho Local.	59
Gráfica 11. Flujograma integrado de Despachos Locales.	61
Gráfica 12. Flujograma de Importaciones.	62
Gráfica 13. Estanterías metálicas.	85
Gráfica 14. Beneficios del uso de estanterías metálicas.	86
Gráfica 15. Plano de la bodega principal de Imporinox SAS.	87
Gráfica 16. Beneficios TSO Mobile y Rastreo Satelital GPS.	92
Gráfica 17. Pantallazo TSO Mobile y Rastreo Satelital GPS.	93

LISTA DE TABLAS

pág.

Tabla 1. Horas Extras año 2017.	18
Tabla 2. Relación de respuestas a encuestas realizadas en el área de bodega de la empresa Imporinox SAS.	34
Tabla 3. Ventajas y desventajas Transportes la Nubia.	44
Tabla 4. Ventajas y desventajas Copetran.	44
Tabla 5. Ventajas y desventaja Transportadora Envía.	45
Tabla 6. Ventajas y desventajas Transportes Interandinos.	45
Tabla 7. Ventajas y desventajas Transportadora Coomotor.	46
Tabla 8. Ventajas y desventajas Transportes Districarga.	46
Tabla 9. Ventajas y desventajas Transportes Botero Soto.	47
Tabla 10. Comparativo de Proveedores.	47
Tabla 11. Ruta de vehículos Imporinox SAS.	48
Tabla 12. Destinos Vs. Km.	49
Tabla 13. Características de la flota de vehículos Imporinox SAS.	50
Tabla 14. Caracterización proceso logístico.	53
Tabla 15. Personal encargado de materia prima.	63
Tabla 16. Manual de Despacho Nacional.	65
Tabla 17. Manual de Despacho Local.	71
Tabla 18. Propuesta agenda de Inducción.	82
Tabla 19. Ventajas y desventajas Transportadora Surenvíos.	89
Tabla 20. Ventajas y desventajas Transportadora Transpresa.	89
Tabla 21. Funciones del líder de proceso.	94

LISTA DE ANEXOS

pág.

ANEXO 1. Plano de bodega Imporinox SAS (estructura)	100
ANEXO 2. Formato de encuesta realizada a colaboradores de la bodega.	101
ANEXO 3. Encuesta No. 1	103
ANEXO 4. Encuesta No. 2	105
ANEXO 5. Encuesta No. 3	107
ANEXO 6. Encuesta No. 4	109
ANEXO 7. Encuesta No. 5	111
ANEXO 8. Encuesta No. 6	113
ANEXO 9. Encuesta No. 7	115
ANEXO 10. Encuesta No. 8	117
ANEXO 11. Encuesta No. 9	119
ANEXO 12. Formato de Inducción actual de Imporinox SAS.	121
ANEXO 13. Comparativo meses de mayor número de ventas.	122
ANEXO 14. Diligenciamiento de formatos.	123
ANEXO 15. Soporte de pedido.	124
ANEXO 16. Material averiado.	125
ANEXO 17. Guía errada.	126
ANEXO 18. Evidencias fotográficas de la bodega Imporinox SAS Cali.	127
ANEXO 19. Indicadores de incapacidades.	129
ANEXO 20. Funciones de colaboradores de bodega.	130
ANEXO 21. Cronograma de actividades.....	138

RESUMEN

La empresa Imporinox S.A.S, se creó hace más de tres décadas, con la finalidad de comercializar acero inoxidable, en sus diferentes presentaciones, de tipo tubular, en barras, de perfilera, laminado y en accesorios; además de la prestación de servicios adicionales que han ido aumentando con el pasar de los años, entre ellos tenemos hoy en día: Plasma, Cizallado, Rolado, Doblado, Sierra y Corte Laser.

La empresa Imporinox, está conformada por personal capacitado en cada una de sus áreas, quienes se encuentran distribuidos en varias áreas: Área Comercial, Área Administrativa, Área de Importaciones, Área de Inventarios y Área Operativa.

Actualmente la empresa cuenta con dos sucursales, las cuales le permiten abarcar puntos estratégicos, como el centro y el oriente del país; permitiéndole al cliente, puntos más cercanos para adquirir los productos

Al no existir unas normas de estandarización de procesos, se hace evidente, la presencia de varias problemáticas en el proceso de Logística, específicamente las del área de despacho de mercancía y producción; en la cual se empiezan a presentar demoras en los tiempos de entrega al cliente final.

Es por eso que se hace necesario replantear la siguiente pregunta ¿Cómo está afectando la no estandarización del proceso Logístico de la empresa Imporinox, los despachos de mercancía?; para dar soporte a esta pregunta, se realiza una encuesta a los colaboradores de la organización, en la cual ellos corroboran las fallas que se están presentando en el proceso y como se podrían solucionar.

Con la información obtenida de las encuestas se confirma las fallas que presenta el proceso; estas se analizan a través de herramientas graficas como diagramas de flujo, flujogramas, Ciclo PHVA, Marco Lógico y posteriormente éstas arrojan resultados claves, que brindan la solución a la problemática que se desarrolla actualmente. Con estas mejoras obtenidas, se logrará una mayor productividad y un nivel de cumplimiento alto hacia el cliente; es decir, que Imporinox, podrá alcanzar las metas propuestas, entre ellas: "cumplimiento en los tiempos de entrega".



Nota

Este trabajo se encuentra disponible únicamente en **formato físico**, ya que no cuenta con versión digital. Por tal motivo, en este repositorio solo serán visibles las páginas preliminares con fines informativos. Para su consulta completa, el usuario deberá verificar la ubicación o sede donde se encuentra el ejemplar físico, o bien solicitar información adicional escribiendo al correo institucional:

repositoriofusm@sanmartin.edu.co