

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 1 de 1	

DISEÑAR EL MANUAL LOGÍSTICO DE DISTRIBUCIONES OLIVAR SUR

**APOYO A LA EMPRESA DISTRIBUCIONES OLIVAR SUR S.A.S DE
AGUACHICA DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR**

CRISTIAN ANDRES OLIVAR ISAZA

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR SECCIONAL AGUACHICA
CIENCIAS ADMINISTRATIVA, CONTABLES Y ECONOMICAS
AGUACHICA, CESAR**

2021

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11
			VERSIÓN: 1
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 2 de 1
			

DISEÑAR EL MANUAL LOGÍSTICO DE DISTRIBUCIONES OLIVAR SUR

**APOYO A LA EMPRESA DISTRIBUICIONES OLIVAR SUR S.A.S DE
AGUACHICA DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR**

CRISTIAN ANDRES OLIVAR ISAZA

**PRACTICAS EMPRESARIALES PARA OBTENER EL TITULO COMO
ECONOMISTA**

DIRECTOR

LUIS HERNANDO RESTREPO SIERRA

MAGISTER

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR SECCIONAL AGUACHICA

CIENCIAS ADMINISTRATIVA, CONTABLES Y ECONOMICAS

AGUACHICA, CESAR

2021

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 3 de 1	

AGRADECIMIENTOS

La culminación de esta etapa representa los esfuerzos que hemos realizado durante cuatro meses y un motivo de felicidad por lograr cada una de las metas que nos propusimos al iniciar este camino y sueño de ser economista.

Este sueño no hubiera sido posible sin el apoyo de los seres que participaron con nosotros en cada uno de los momentos difíciles, por lo cual agradecemos primordialmente a Dios, quien nos ha acompañado y guiado en cada una de las actividades que desarrollamos durante este tiempo, por darnos la fortaleza y perseverancia; a nuestras familias, Olivar Isaza quienes siempre nos brindaron su apoyo incondicional, gracias por ser la fuerza que nos motiva a seguir adelante.

Gracias a nuestro director Luis Hernando Restrepo por guiarnos, quien nos motivó permanentemente para hacer un muy buen trabajo y ha estado junto a nosotros enseñándonos a enfrentar las dificultades que se nos presentaron durante el proceso académico.

Es importante presentar nuestra gratitud a los profesores y amigos y a la organización distribuciones olivar sur que a pesar de las adversidades han creído en nuestro trabajo, en nuestros conocimientos y en lo que podemos hacer.

Fue una grata experiencia haber contado con todo el apoyo recibido.

Cristian Andrés Olivar Isaza

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 4 de 1	

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO 1	13
1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA	13
1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA	14
1.2 MISIÓN	15
1.3 VISIÓN	16
1.4 POLÍTICAS	17
1.5 VALORES	20
1.6 ORGANIGRAMA	21
.....	21
1.7 ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA	22
CAPITULO 2	23
2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.	23
2.1 NOMBRE DEL TRABAJO	23
2.2 DIAGNOSTICO	23
2.3 JUSTIFICACIÓN	24
2.4 OBJETIVOS	25
2.4.1 Objetivo General	26
2.4.2 Objetivo Especifico	26
2.5 PLAN DE ACTIVIDAD	26
2.6 ANEXOS	28
3 DESARROLLO DE LA PRÁCTICA	34
3.1 Diagnostico del estado actual del sistema logístico en la empresa distribuciones olivar sur.	34
3.2 Elementos de un manual logístico aplicable la empresa “Distribuciones Olivar Sur S.A.S”	37
La logística y la cadena de suministros	39
3.3 Definir el manual logístico para la empresa “Distribuciones Olivar Sur S.A.S”	50
MANUAL LOGÍSTICO PARA LA EMPRESA “DISTRIBUCIONES OLIVAR SUR”	52

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 5 de 1	

4.	CONCLUSIONES	66
5.	RECOMENDACIONES	67
6.	BIBLIOGRAFIA	68

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 6 de 1	

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.	Organigrama de la empresa Distribuciones Olivar sur	21
Figura 2.	Canal de distribución de la empresa “ <i>Distribuciones olivar sur</i> ”.	36
Figura 3.	Canal indirecto de distribución “ <i>Distribuciones olivar sur</i> ”.	36
Figura 4.	Clasificación del Operador Logístico	43
Figura 5.	Gestión de Almacenes.....	44
Figura 6.	Mapa de procesos de gestión de almacenes	47

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11		
	VERSIÓN: 1		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 7 de 1

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.	Ficha técnica de la empresa	14
Tabla 2.	Tabla - Matriz FODA de la empresa “Distribuciones Olivar Sur”	24
Tabla 3.	Plan de actividades de las practicas curriculares 2021.....	27
Tabla 4.	Tabla de síntomas relacionados con la demora de pedidos.	37

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11		
	VERSIÓN: 1		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 8 de 1

LISTA DE ANEXO

Anexo 1.	Entrada Bodega 1 y atención al cliente	28
Anexo 2.	Toma de pedidos y facturación.....	29
Anexo 3.	Bodega 1 almacenamiento	30
Anexo 4.	Bodega 2 recepción de envase	31
Anexo 5.	Bodega 2 Almacenamiento de producto.....	32
Anexo 6.	Entrada de Bodega 2.....	33

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 9 de 1	

GLOSARIO

Abastecimiento: es el proceso por el cual una empresa garantiza el flujo correcto de productos, bienes o servicios según se requiera. Este flujo debe planificarse y considerarse teniendo en cuenta las operaciones, los objetivos y el peso económico, de los que se deriva la estrategia de compras con la consiguiente gestión del transporte, el almacenamiento y el depósito de materiales y la gestión del stock.

Almacenamiento: es la etapa del proceso de producción o distribución en la que no se añade ningún valor al producto.

El almacenamiento implica la colocación y el depósito de un producto en un lugar determinado y puede producirse a lo largo de toda la cadena de valor: materias primas, productos semiacabados y acabados

Cadena de Suministro: Movimiento de materiales, fondos e información relacionada a través del proceso de la logística, desde la adquisición de materias primas a la entrega de productos terminados al usuario final.

Código EAN: Del inglés, European Article Number, es decir el Sistema de código de barras que asocia un código de producto interno a un código único internacional.

Cross-Docking: El flujo directo de mercancía a través de una instalación, de la función de recepción a la función de envío, eliminando la necesidad de almacenamiento.

Diseño de almacén: con el fin de identificar las estructuras, el equipo y los medios para la manipulación y el almacenamiento de las mercancías.

Distribución: La distribución es el instrumento de marketing que relaciona la producción con el consumo. Su misión es poner el producto a disposición del consumidor final en la cantidad demandada, en el momento en que lo necesite y en el lugar donde desea adquirirlo.

FEFO: Del inglés, first expired, first out, es decir primero en caducar, primero en salir.

Flete: Tarifa del servicio de transporte que implica un cálculo que combina las variables de distancia del viaje y peso, volumen, valor y riesgos propios de la carga.

FIFO: Del inglés, first in, first out, es decir primero en entrar, primero en salir.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		
		VERSIÓN: 1	
		PÁG.: 10 de 1	

Gestión de Almacén: La gestión de almacén concierne a todo lo relativo a los flujos físicos de los artículos en almacén: direcciones físicas de almacenamiento, preparación de pedidos.

Gestión de Stock: La gestión de la existencia define lo que debe estar Almacenado y lo valora.

Indicadores: Elementos que se utilizan para señalar datos fijos que se consideran en el estudio o análisis de una cuestión.

Inventario Cíclico: Inventarios que se requieren para apoyar la decisión de operar según tamaños de lotes. Esto se presenta cuando en lugar de transportar inventarios de una unidad a la vez, se puede decidir trabajar por lotes.

JUST IN TIME: Llegada de insumos desde el proveedor directamente a los procesos productivos en el preciso momento en que se los necesitan, obviando almacenamiento en planta.

Logística: Concepto amplio aplicado a todas las fases de distribución de los productos, incluyendo todos los eslabones de la cadena de distribución, requeridos para hacer llegar el producto hasta el cliente final. El objetivo final de la logística es disminuir los niveles de inventario y de optimizar el funcionamiento de toda la cadena de distribución.

Manejo del inventario: El proceso de asegurar la disponibilidad de los productos a través de actividades de administración de inventario como planeación, posicionamiento de stock, y supervisión de la edad del producto.

Mercancía: Todo “aquello que se puede vender o comprar”, usualmente el termino se aplica a bienes económicos.

Servicio al cliente Planifica y dirige las acciones del equipo de servicio al cliente a fin de satisfacer sus necesidades y sustentar las operaciones de la compañía. Desarrolla procedimientos, establece estándares y administra actividades para asegurar la precisión de la toma de pedidos, la eficiencia del seguimiento de los envíos y la entrega a tiempo de los productos a los clientes.

Picking: El proceso de escoger el producto de inventario y empacar en recipientes de embarque.

Proceso: Conjunto de actividades enlazadas entre sí que, partiendo de uno a más inputs (entradas) los transforma, generando un output (resultado).

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 11 de 1	

WMS: Sistema de Dirección de almacén (Warehouse Management System): Una aplicación de software que maneja las funciones de un almacén o centro de distribución. La funcionalidad de la aplicación incluye recepción, almacenaje, manejo de inventario, Conteo de ciclos, permisos de tareas, planificación de órdenes, asignación de orden, reaprovisionamiento, embalaje, envío, dirección obrera e interfaz de equipo de manejo de material, interfaces de equipo. El uso de tecnología de radio frecuencia junto con códigos de barras proporciona las bases de un WMS, de entrega a tiempo e información exacta en tiempo real.

Zona de devoluciones: Zona donde se reciben las mercancías devueltas, se comprueba su estado y si éste es correcto, se pasa la mercancía a la zona de seguridad o a la de picking para su reutilización, dándole de alta en el stock y dando orden al departamento de administración para la devolución del dinero al cliente.

Google ads: es el programa de publicidad en línea de Google. A través de Google Ads, puede crear anuncios en línea para llegar a las personas en el momento exacto en que se interesan por los productos y servicios que ofrece.

Facebook Ads: son los anuncios publicitarios que se publican dentro del propio Facebook y que ofrece varias herramientas para ayudar a la creación de campañas más eficaces

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11		
	VERSIÓN: 1		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		
	PÁG.: 12 de 1		

INTRODUCCIÓN

Actualmente, toda empresa tiene pensamientos de expansión y posicionamiento en el mercado, a la hora de suministrar sus productos y/o servicios de acuerdo a los lineamientos específicos como calidad, cantidad y fecha. Distribuciones Olivar Sur no es la excepción a estos ideales, la empresa se ve comprometida con sus clientes a ser el número uno en satisfacer las expectativas y entregar sus productos en el menor tiempo posible.

Es por ello que la empresa Distribuciones Olivar Sur ha buscado posicionarse en el mercado local para lo cual vienen desarrollando planes y estrategias para aumentar sus ventas y tener más clientes. En su análisis diario de mercado encontraron falencias en la parte logística de la empresa, ya que no cuentan con un manual logístico que favorezca los procesos de distribución internos con el fin de desarrollar una estructura efectiva y fuerte que permita mejorar la entrega al consumidor final de sus productos en un menor tiempo.

La logística competitiva ayuda en la consecución de altos niveles de servicio con costos relativamente bajos. Para alcanzar estos objetivos se plantea el desarrollo de un manual logístico que proporcione una idea concreta de la forma cómo se debe actuar y qué elementos se deben considerar para lograr buenos resultados en el mercado de la distribución de productos.

El modelo que se propone en el presente trabajo constituye en esencia el objetivo que debe conseguir la empresa, el cual puede servir de patrón para que se diagnostiquen dónde están sus debilidades y fortalezas y en dónde las oportunidades y barreras o amenazas, para posteriormente diseñar y poner en ejecución un manual de desarrollo logístico en coordinación con la estrategia clave del negocio, con el fin que exista un documento disponible, que establezca un método estándar para ejecutar el trabajo logístico de la empresa.

De lo anterior se deduce que el éxito empresarial dependerá en gran medida de la habilidad y capacidad de respuesta ante la entrega oportuna en la toma de pedidos.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 13 de 1	

CAPÍTULO 1

1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

“Distribuciones Olivar Sur S.A.S” inicia operaciones en el año 2012 en el municipio de Aguachica, departamento del Cesar, para el mes de mayo, estaban ubicados en calle 7 con 19. Los primeros meses fueron de mucha dificultad ya que ninguno conocía nuestro modelo de negocio, por lo tanto, esta empresa es iniciativa de la señora *Thania Milena Olivar Quin*, quien posteriormente se la ofrece a su hermano el señor *Juan Carlos Olivar* debido que no tenía el tiempo disponible para su negocio y por tal motivo el acepta ya que se encontraba desempleado.

Por lo anterior, decide emprender este gran reto que se desconocía en el mercado. Al iniciar fue muy complicado debido de que no se tenía los conocimientos previos del negocio, esto debido a que el Señor *Juan Carlos Olivar Quin* no tenía la experiencia suficiente. En el transcurso de los años fueron creciendo y conociendo el mercado utilizando las oportunidades para crecer como empresa. Debido al crecimiento se trasladaron en el año 2014 para una bodega más amplia ya que donde iniciaron no había espacio suficiente para el almacenamiento de los productos.

Esta empresa presento un estancamiento en el mercado ya que no veían oportunidades para crecer, pero con el tiempo identificaron nuevas oportunidades que permitieron el crecimiento en el portafolio a sus servicios ya que los consumidores exigían un cambio en la comercialización de los productos por lo que fue necesario aumentar la capacidad de colaboradores y empezar a construir su propia bodega.

Esta bodega está ubicada *calle1 #16-23* en la ciudad Aguachica se logró conseguir a finales del 2017 en donde actualmente se encuentra el punto de acopio más grande del municipio de Aguachica.

La empresa está constituida como una sociedad por acciones simplificada y se dedica a comercialización de cerveza, licores y bebidas número de atención es 3128472995.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11		
	VERSIÓN: 1		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		
	PÁG.: 14 de 1		

1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA

Tabla 1. Ficha técnica de la empresa

Concepto	Descripción
Razón Social	Distribuciones Olivar sur s.a. s
Actividad Económica	Ventas al por mayor y detal de comercialización a domicilio de Cervezas, Licores, Bebidas
Código CIIU	4632
Dirección	Calle 1 *16-23
Teléfono	317.402.1175
Fax	
Correo	distribucionesolivarsur@hotmail.es
Representante Legal	Juan Carlos Olivar Quin
NIT	900.524.584-3
Rut	Persona jurídica
Capital Social	26.500.000
Área de la practica	Logística

Fuente: elaboración propia

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11
			VERSIÓN: 1
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 15 de 1
			

1.2 MISIÓN

Está orientada en brindar a nuestros clientes un portafolio de excelente variedad de cerveza, licores, vinos y bebidas tanto nacional e importado, ofreciendo excelente calidad en nuestros productos con un valor innovador en el servicio a un precio asequible, con personal idóneo, para satisfacer los gustos más exigentes en el sur del Cesar.

Nota aclaratoria: esta misión fue elaborada por los estudiantes Cristian Andrés Olivar Isaza y Ronald Fernando Gutiérrez Beltrán del programa de economía de X semestre ya que la empresa no contaba con ella.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 16 de 1	

1.3 VISIÓN

Ser la empresa líder de cerveza, licores, bebidas a nivel del sur del Cesar por su excelente variedad, calidad de los productos y un servicio innovador.

Nota aclaratoria: esta visión fue elaborada por los estudiantes Cristian Andrés Olivar Isaza y Ronald Fernando Gutiérrez Beltrán del programa de economía de X semestre ya que la empresa no contaba con ella.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11
			VERSIÓN: 1
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 17 de 1
			

1.4 POLÍTICAS

1.4.1 Políticas de calidad

“Distribuciones Olivar Sur S.A.S” comercializamos productos de alta calidad para empresas que están comprometidas con la compra y venta de cerveza, licores, bebidas, y satisfacen las necesidades y expectativas de clientes, socios y comunidades de sur del cesar a través de la mejora continua de nuestra cartera de crédito e inversión, procesos de aprovisionamiento, logística y marketing; Desarrollar nuestra gestión con un excelente servicio domicilio.

1.4.2 Política de seguridad y salud en el trabajo

“Distribuciones Olivar Sur S.A.S” es una empresa dedicada a la comercialización, aprovisionamiento y venta de cervezas, licores y bebidas, ha priorizado la implementación y desarrollo de su sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional con el fin de fortalecer su mejora continua para prevenir accidentes laborales y ocupacionales enfermedades.

Las siguientes medidas para lograr los deberes organizacionales:

- Identificar eventualidades, evaluar los riesgos e instaurar las medidas de control correspondientes para proteger la integridad de los trabajadores dentro y fuera de la empresa.
- Proteger la seguridad y salud de todos los empleados mediante la mejora continua del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional de la empresa.
- Cumplir con las normativas nacionales vigentes en materia de riesgos laborales.
- Todos los trabajadores, contratistas y trabajadores temporales deben buscar atención médica integral y deben cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional de la empresa.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 18 de 1	

1.4.3 Política de no fumadores

“Distribuciones Olivar Sur S.A.S” ha determinado y formulado una política de no fumar para prevenir, mejorar, proteger y mantener el bienestar de los trabajadores, mejorar la calidad de vida, para que los empleados y la empresa puedan obtener un servicio y competitividad suficiente, y promover un hábito de vida saludable.

La política de la firma es mantener un ambiente de trabajo saludable para garantizar la seguridad, salud y productividad. La empresa se da cuenta de que el tabaquismo de los trabajadores, y trabajadores temporales afectará negativamente su capacidad para trabajar y afectará gravemente a la salud, seguridad, eficiencia y productividad de otros trabajadores y de toda la empresa

Para lograr este objetivo, *“Distribuciones Olivar Sur S.A.S”* ha formulado los siguientes planes:

- Prohíbe fumar en el horario laboral, instalaciones, centros de operación o en la operación de vehículos y motocicletas.
- Realiza actividades de sensibilización y capacitación para trabajadores, trabajadores temporales que buscan desarrollar hábitos saludables para prevenir los daños causados por el cigarrillo a la salud personal y al medio ambiente.
- *“Distribuciones Olivar Sur S.A.S”* ha especificado los recursos humanos y financieros necesarios para cumplir con esta política, y espera que los empleados, y trabajadores temporales participen activamente en la cooperación de programas de concientización y capacitación.

1.4.4 Política de seguridad vial

Es responsabilidad de *“Distribuciones Olivar Sur S.A.S”*, establecer actividades y prevención de accidentes en vía pública, por ello todos los trabajadores, son responsables en la participación de las actividades que desarrolle la firma con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia de accidentes que puedan afectar la integridad física, mental y social de los trabajadores.

Por otro lado, se vigilará la responsabilidad de los trabajadores en el mantenimiento preventivo y correctivo, con el objeto de mantener un desempeño óptimo de sus motocicletas, estableciendo las medidas de control para evitar la ocurrencia de accidentes que puedan generar daños al individuo o a terceros.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 19 de 1	

Establecer tácticas de concientización a los trabajadores, a través de formaciones de orientación a la prevención de accidentes de tránsito y respeto por las señales de tránsito vehicular, que permitan la adopción de conductas proactivas frente al manejo defensivo.

Los trabajadores, y temporales, son responsables de la aplicación de las disposiciones establecidas y divulgadas por “*Distribuciones Olivar Sur S.A.S*”, en el manual de normas de seguridad vial.

1.4.5 Políticas de gestión financiera

“*Distribuciones Olivar Sur S.A.S*” su responsabilidad disponer de un sistema de información financiero que se caracterice por ser rápido, confiable y adecuado cumpliendo con los requisitos de ley.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11		
	VERSIÓN: 1		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 20 de 1

1.5 VALORES

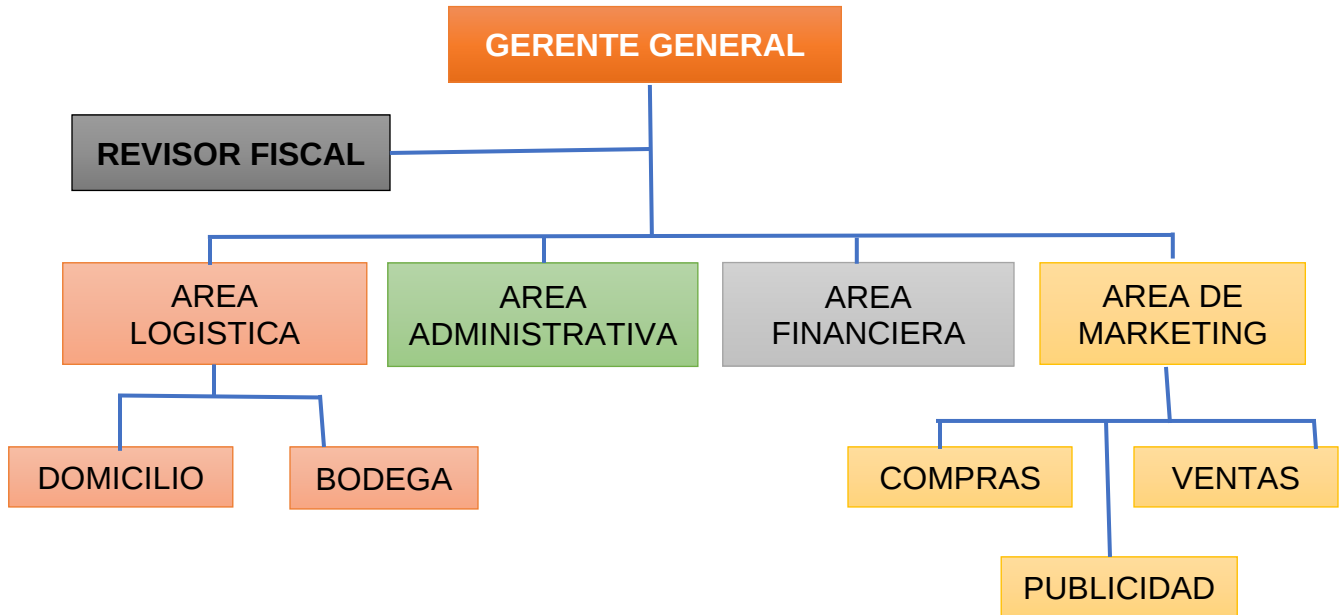
La forma educada como debemos corresponder con las demás personas y con el mundo desde las cuales este contemplado en las normas de valores éticos a la persona o el grupo se asignan:

- La atención apropiada y adecuada de los deberes y derechos acordes como persona u organización y en la sociedad.
- Siempre actuar con honestidad en base en la verdad y la ética.
- Siempre comprender y aceptar a las demás personas como son y mostrarse de acuerdo a su diferencia.
- Respetar a sus compañeros en sus actividades dentro y fuera de la organización.
- Trabajar en equipo para lograr objetivos de la empresa.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 21 de 1	

1.6 ORGANIGRAMA

Figura 1. Organigrama de la empresa Distribuciones Olivar sur



Fuente: elaboración Propia.

La empresa “*Distribuciones Olivar Sur S.A.S*” tiene un organigrama sencillo con sus diferentes Áreas, el cual está encabezada primeramente Gerente General, revisión fiscal, en segundo lugar, está conformado por Áreas llamadas; Financiera, Administrativa, Logística y Marketing En tercer lugar, el alumno ejerce su labor en el Área de logística.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 22 de 1	

1.7 ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA

La empresa “*Distribuciones Olivar Sur S.A.S*” se dedica a la actividad económica de la organización es suministrar un servicio completo de ventas al por mayor y detal de comercialización a domicilio de Cervezas, Licores, Bebidas a pequeñas y medianas empresas del Sur del Cesar, Sur del Bolívar. Su código CIIU en el RUT 1632. La forma jurídica de la empresa Distribuciones Olivar sur está representada por una persona jurídica, la composición de su capital para el año 2021 26.500.000.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 23 de 1	

CAPITULO 2

2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.

2.1 Nombre del trabajo

Elaborar el manual logístico de distribuciones olivar sur

2.2 Diagnostico

El proceso de almacenamiento de la empresa *Distribuciones Olivar sur* juega un papel imprescindible en sus operaciones, pues garantiza la disponibilidad de la mercancía, por lo que hay pérdida de productos dañados, pérdida de tiempo, altos costo, optimizado el proceso de picking y know-how, fortalecido la trazabilidad de los productos adquiridos y salida en la Distribuidora.

“*Distribuciones Olivar Sur S.A.S*” en el proceso de entrada y salida de mercancías no es sistemático se evidencia las siguientes dificultades en la firma:

- Las dificultades de rotación y caducidad de productos.
- Falta de inspección de inventarios.
- Las bodegas están distribuidas de forma desigual y carecen de departamentalización.

Por lo tanto, los sobrecostos en el proceso de almacenamiento se desperdiciarán en el proceso de selección. El producto está dañado debido a un almacenamiento inadecuado o un almacenamiento inadecuado.

La empresa “*Distribuciones Olivar Sur S.A.S*”, tiene 20 trabajadores, los cuales se encuentran organizados en las diferentes áreas mostradas en el organigrama de la firma. Por lo tanto, cuenta con una infraestructura de dos bodegas, distribuidas de la siguiente manera: en la **bodega #1** se encuentra los stocks de inventario, área administrativa, atención al cliente y en la **bodega #2** espacio donde se reciben a los proveedores, domiciliarios y entrega de envase.

La siguiente matriz FODA está enfocada a la empresa “*Distribuciones Olivar Sur S.A.S*” en Aguachica – Cesar:

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 24 de 1	

Tabla 2. Tabla - Matriz FODA de la empresa “Distribuciones Olivar Sur”

INTERNO EXTERNO	FORTALEZA: entre las fortalezas de esta empresa se evidencia amplio conocimiento en el sector, cobertura local, buen ambiente laboral, experiencia en el mercado local y crecimiento en los últimos años.	DEBILIDAD: se identificaron debilidades tales como: falta de planificación, bajo nivel tecnológico, falta de capacitaciones y falta de domiciliarios.
	OPORTUNIDAD: Se identificaron oportunidades que le permite a la empresa obtener acuerdos con empresas de domicilios, adquirir tecnología de inventarios que mejore el proceso logístico de la empresa y permita la optimización de los recursos y mejora continua de la organización favoreciendo la entrada de nuevos proveedores.	ESTRATEGIA F-O: Establecer convenios o acuerdo con empresas domiciliarias bajo un esquema de estandarizado en la prestación del servicio con el fin de aumentar nuestra cobertura en el servicio a domicilio en el municipio de Aguachica cesar y sus alrededores.
	AMENAZA: Entre las amenazas identificadas están las preferencias de clientes con otras empresas por la demora en la entrega de sus productos, van llegando nuevos competidores al mercado con un mejor posicionamiento del mercado, generando una disminución y pérdida de clientes.	ESTRATEGIAA-F: utilizar las herramientas de marketing logístico con el fin de vender más productos (mayor volumen), que permita captar más clientes ofreciéndoles un valor agregado a nuestros servicios y que se conviertan en clientes potenciales.
		ESTRATEGIAO-D: adquirir tecnologías adecuadas con el fin de mejorar los procesos logísticos de la empresa. Realizar acuerdos comerciales con empresas de domicilios para mejorar el servicio de entrega de nuestros productos en el menor tiempo posible.
		ESTRATEGIAA-D: desarrollar un manual logístico que permita la optimización de su uso con el fin de mejorar los procesos internos de una manera eficiente.

Fuente: elaboración propia

2.3 JUSTIFICACIÓN

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 25 de 1	

Este trabajo es importante porque desarrollará habilidades integrales y habilidades académicas, donde utilizará los conocimientos adquiridos en la Universidad Popular del Cesar en el programa de economía para mejorar las operaciones logísticas de *“Distribuciones Olivar Sur S.A.S”*.

A nivel académico, en el desarrollo de habilidades de un proyecto de practica que debe ser realizado dentro del tiempo propuesto, es razonable utilizar herramientas y fuentes verificadas a nivel científico y coordinado para mejorar el sistema logístico de la empresa *“Distribuciones Olivar Sur S.A.S”* en el crecimiento alineado estratégicamente y a nivel social este trabajo es transcendental y oportuno porque contribuye a la empresa en su crecimiento y formalidad para ser más competitivo en el sector e innovador en la región.

El manual permite tener claridad sobre la responsabilidad y funciones de las tareas logísticas y como las acciones del área en la empresa *“Distribuciones Olivar Sur S.A.S”* se articule para llevar a cabo los procesos cotidianos, ayudando a que siempre se realicen las actividades y acciones de la misma forma, independientemente del puesto que le corresponde, pues de lo que se trata es de comunicar el conocimiento con las empleados antiguos y nuevos que llegan y que no poseen conocimiento del cómo se realiza el proceso o tarea, o para aquellos a los que se les encomienda una nueva responsabilidad en su cargo; el manual de procesos adecuadamente elaborado, permite al empleado de la empresa conocer claramente qué debe hacer, cómo, cuándo y dónde debe hacerlo, conociendo así los recursos y requisitos necesarios para complementar una determinada tarea.

Por lo tanto, este informe se realiza con el objetivo de crear el manual de logístico a la empresa *“Distribuciones Olivar Sur S.A.S”*, que represente una guía utilizada como herramienta práctica y que identifique las labores del área logístico generando gran utilidad para resultados eficientes y utilidad para la empresa.

2.4 OBJETIVOS

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 26 de 1	

2.4.1 Objetivo General

- Diseñar el manual logístico de la empresa “*Distribuciones Olivar Sur S.A.S*”, para el mejoramiento en los procesos de comercialización.

2.4.2 Objetivo Especifico

- Diagnosticar el estado actual del sistema logístico en la empresa “*Distribuciones Olivar Sur S.A.S*”.
- Determinar los elementos de un manual logístico aplicable a la empresa “*Distribuciones Olivar Sur S.A.S*”.
- Definir el manual logístico para la empresa “*Distribuciones Olivar Sur S.A.S*”.

2.5 PLAN DE ACTIVIDAD

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR				CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11			
					VERSIÓN: 1			
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME				PÁG.: 27 de 1			



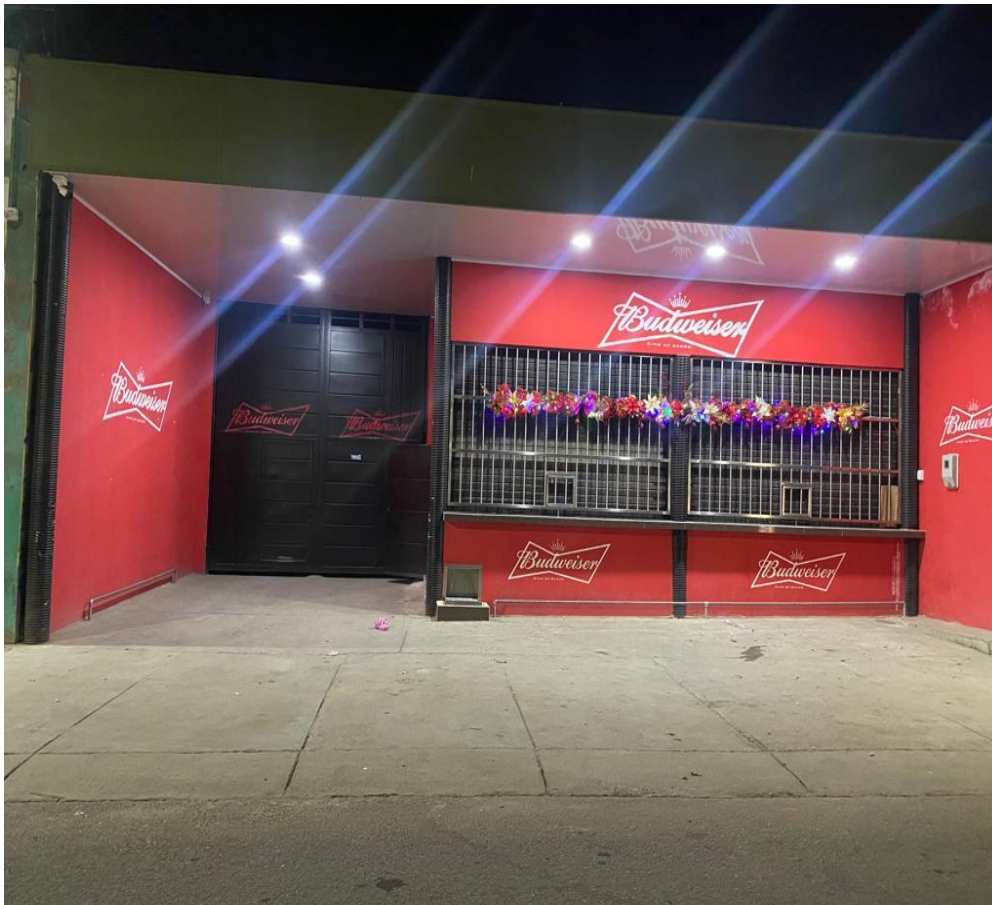
Tabla 3. Plan de actividades de las practicas curriculares 2021.

ACTIVIDAD	TIEMPO EN MESES 2021																			
	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inducción y conocimiento de la empresa																				
Diagnóstico de la empresa																				
Recolección de información																				
Propuesta de informe																				
Desarrollo de los objetivos																				
Entrega del informe final																				

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		
		VERSIÓN: 1	
		PÁG.: 28 de 1	

2.6 ANEXOS

Anexo 1. Entrada Bodega 1 y atención al cliente



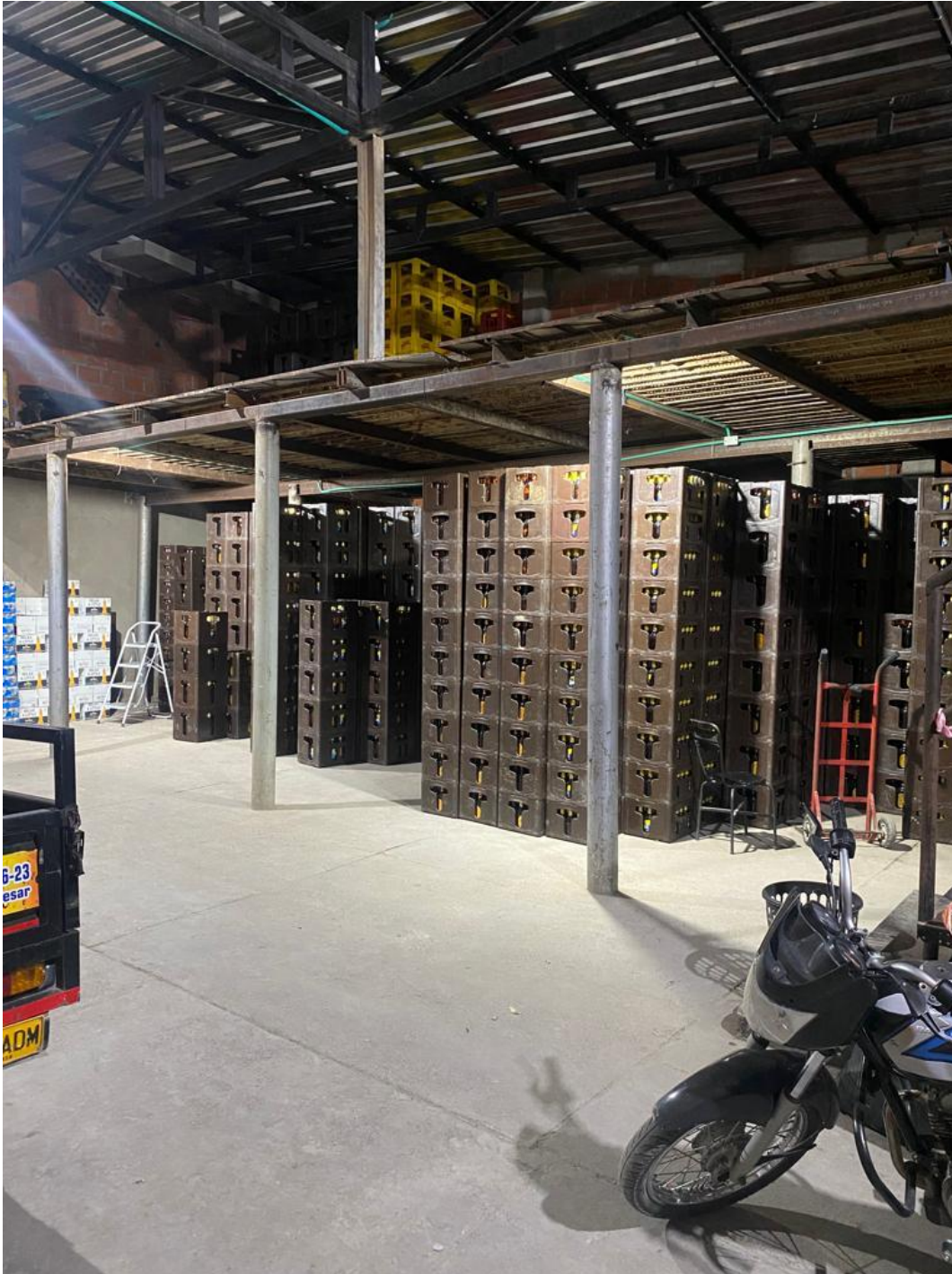
	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 29 de 1	

Anexo 2. Toma de pedidos y facturación



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 30 de 1	

Anexo 3. Bodega 1 almacenamiento



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 31 de 1	

Anexo 4. Bodega 2 recepción de envase



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 32 de 1	

Anexo 5. Bodega 2 Almacenamiento de producto



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11
			VERSIÓN: 1
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 33 de 1



Anexo 6. Entrada de Bodega 2



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 34 de 1	

3 DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

3.1 Diagnostico del estado actual del sistema logístico en la empresa distribuciones olivar sur.

La empresa se encuentra en una etapa de crecimiento, para la cual se ha visto en la tarea de hacer una reestructuración dentro de la organización, en donde quienes la componen han buscado nuevas oportunidades a nivel local, llegando a incursionar en nuevos mercados en la zona urbana y rural, y en diferentes municipios del Cesar y del sur de Bolívar.

El mercado de licores en Colombia es bastante amplio, corresponde a los distribuidores locales y nacionales; dentro de la base de datos de la cámara de comercio de Aguachica se encuentran 4 empresas registradas como distribuidores autorizados de Bavaria. En los últimos años el consumo de licores se ha visto afectado por el alza de los impuestos “Un análisis de Nielsen indica que la canasta de las bebidas alcohólicas ha registrado un crecimiento de 1,1% en volumen y de 1,4% en precio, en el año móvil comprendido entre octubre de 2017 y el mismo mes del año 2018. La categoría de cervezas es la de mejor comportamiento en el año 2018, con un incremento en volumen y precio. En el primer ítem, el alza fue de 1,6% y en precio de 2,7% (Barrero, 2019).

El área de comercialización de la empresa “*Distribuciones Olivar Sur S.A.S*”, realiza primero la toma del servicio a domicilio o presencial del producto que el cliente quiere adquirir, se realiza la facturación del (os) productos adquiridos, luego se realiza el proceso de entrega ya sea presencial o a domicilio y finalmente se recibe el recaudo de la venta realizada, ya sea por método de transferencia o pago en efectivo.

En la actualidad “*Distribuciones Olivar Sur S.A.S*”, cuenta con varios proveedores, los cuales son los productos que comercializan la empresa, en su totalidad son fabricantes nacionales por lo que se realizan compras a través de terceros.

Adicionalmente, el inventario se realiza de manera manual, cada 8 días en las horas de la noche, esto debido a la capacidad operativa que tiene la empresa y a que conforme se va agotando el producto se va realizando el pedido, sin tener presente

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 35 de 1	

las unidades existentes que con la que cuenta la empresa, ya que no existe un aplicativo en línea o software, que permita a la empresa manejar este tipo de información. Por lo tanto, los pedidos de los proveedores emiten errores debidos que la empresa no tiene un sistema que identifiquen los productos agotados al momento de realizar la solicitud.

De acuerdo a la problemática observada, es importante resaltar cinco puntos, los cuales se extraen como situación del problema y a lo que se ajustan los objetivos propuestos para este trabajo:

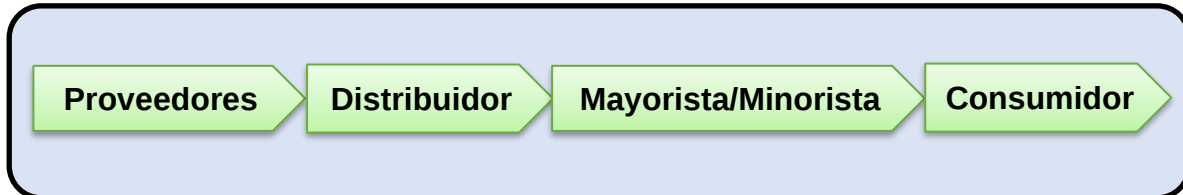
- No se cuenta en la actualidad con ningún programa para la distribución y comercialización de mercancía.
- No se identifica de manera adecuada y organizada la rotación del inventario en las bodegas.
- Demoras en la entrega del producto al cliente final.
- No hay indicadores que permita medir el comportamiento de la comercialización y distribución de los productos.
- No se evalúa de manera mensual los procesos logísticos en la empresa.

Por lo anterior se hace necesario realizar una solución de manera transversal, evaluando no solamente la parte operativa sino además la parte logística, ya que es un aspecto fundamental para la empresa, porque permite evaluar el mejoramiento de cada uno de los ítems mencionados anteriormente, buscando no solamente una solución viable, sino una que aumento los niveles de satisfacción y preferencia que contribuya en soluciones logística que interviene directa o indirectamente con la distribución. De tal forma se procede a identificar las diferentes falencias, procesos que generan inconsistencia en los inventarios al momento de la distribución se cuente con la información completa de manera ágil y sólida al momento de realizar cualquier consulta en las bodegas.

Así mismo, se identifica los miembros que hacen parte en el canal de distribución de la empresa, los cuales pueden variar de acuerdo al producto, dado que algunos se comercializan directamente con el fabricante y otros mayoristas.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 36 de 1	

Figura 2. Canal de distribución de la empresa “Distribuciones olivar sur”.

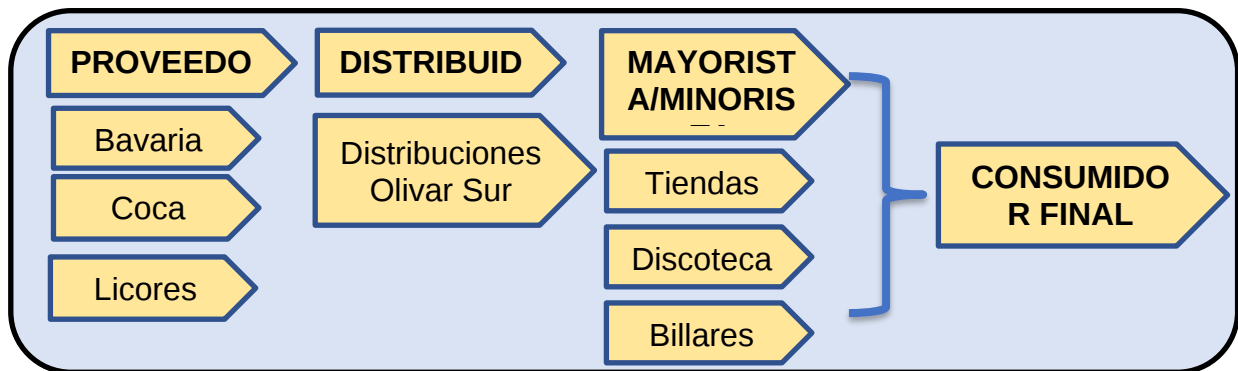


Fuente: elaboración propia

El canal de distribución representa la fase principal de la empresa, allí se enfatiza los actores primordiales en donde circulara el producto, es un medio importante de ventas de los servicios que ofrece la empresa “Distribuciones Olivar Sur S.A.S”. Es importante reconocer cual es el camino que el producto sigue desde su producción hasta el consumidor final. A través de estos canales la empresa ha conseguido ampliar su mercado.

Por lo anterior se identificó que la empresa “Distribuciones Olivar Sur S.A.S”, maneja un canal indirecto ya que existen intermediarios entre el proveedor y el consumidor final, por ejemplo, se va identificar el proceso que se realiza en la empresa:

Figura 3. Canal indirecto de distribución “Distribuciones olivar sur”.



Fuente: elaboración propia

Realizando el diagnostico logístico de la empresa se pudo identificar un alto volumen de reclamación porque los pedidos se entregan tarde, sin embargo, la problemática inicia desde la preparación de los pedidos lentos, se llega a la conclusión de que la ineficiencia radica en la zona de toma de pedidos. Para solucionarlo, se podría tomar distintas decisiones, como implementar un WMS que dirija las entradas con mayor eficiencia, automatizar las recepciones o cambiar la

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 37 de 1	

mitología de trabajo. A continuación, se identificó los síntomas relacionados a las demoras en la entrega de los pedidos:

Tabla 4. Tabla de síntomas relacionados con la demora de pedidos.

SINTOMAS: • Demoras en las entregas de los pedidos • Dificultades trabajo en equipo • Desconocimiento de disponibilidad de productos	
Consecuencias	- Reclamaciones de los clientes - Devoluciones - Mala imagen corporativa
Causas	- Falta de organización en el área logístico
Posibles acciones correctoras	- Implementar un sistema de gestión - Cambiar la metodología de trabajo - Hacer un <i>cross-docking</i> - Contar con una planificación logística - Creación de APP para pedidos y entregas.

Fuente: elaboración propia

Al elaborar este diagnóstico logístico permitió obtener una visión integral de todo lo que ocurre en la cadena de distribución la empresa, se identificaron errores y así mismo oportunidades que transformen y constituyan el cambio de la verdadera esencia de la logística, adaptándose a las nuevas tendencias del mercado. Por lo que es importante llevar a cabo un diagnóstico logístico en el que se evalúen la calidad de los procesos y el estado de las bodegas.

Después de analizar la cadena de suministros, en la empresa “*Distribuciones Olivar Sur S.A.S*” se identificó que no hay productividad en la entrega y es indispensable disponer de nuevos procesos que se desarrollen en la parte operativa.

3.2 Elementos de un manual logístico aplicable la empresa “*Distribuciones Olivar Sur S.A.S*”

Las empresas por grande, mediana o pequeña que sean tiene la necesidad de organizarse y permanecer en orden para mantener un ritmo de trabajo continuo y evitar que esto influya de manera negativa en su negocio, allí es donde aparece la

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11		
	VERSIÓN: 1		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		
		PÁG.: 38 de 1	

logística para que todo negocio pueda coordinarse de forma lógica y llegar a ser exitoso; pero para ir más atrás y ver cómo se ha desarrollado este concepto se puede observar que desde el inicio de la humanidad, el hombre ha necesitado consumir productos y ha tenido que trasladarse hasta el lugar donde se encontraban dichos productos o quedarse a vivir allí, pues las personas no estaban en condiciones de transportar sus alimentos, o no existía un sistema de transporte como hoy en día; pero solo a partir de la mitad del siglo veinte las empresas se han preocupado de hacerlo de una forma confiable y a bajo costo, de tal manera la “concepción de integrar la perspectiva de los manejos de costos y la provisión de servicios al problema primario de la trasportación de un bien, es lo que el hombre ha denominado logística” (Díaz, 2013).

Según Orejuela (2017) “*la logística* es la que está encargada de gestionar la cadena de suministro, es decir certifica que los flujos de los recursos de la organización sean de forma más rápida y rentable; en la cantidad, lugar y momento adecuados y también aporta a las operaciones de producción y de marketing otorgándole una ventaja competitiva a la organización. Sabemos que La logística es eficiente cuando se manejan de forma eficiente estos siete componentes: cliente, producto, cantidad, lugar, tiempo, calidad y costo.

Define Escudero (2014), “La logística es una actividad empresarial que tiene como finalidad planificar y gestionar todas las operaciones relacionadas con el flujo óptimo de materia primas, semielaborados productos terminados, desde las fuentes de aprovisionamiento hasta el consumidor final”.

La logística gestiona y comienza su flujo: a partir el envío de los productos y /o servicios de los proveedores, hacia las almacenamiento o bodegas, para luego proceder a la distribución de los productos finales al punto de uso o consumo.

3.2.1 Objetivos de la logística

De acuerdo Orejuela (2017), dentro los principales objetivos, podemos señalar los siguientes:

- Haciendo prioritarias las necesidades del cliente.
- Con la flexibilidad necesaria para cubrir las necesidades del mercado cambiante.
- Reaccionando rápidamente ante los pedidos del cliente.

El responsable logístico de una empresa busca, dentro de los objetivos más generales de ésta, sus propios objetivos funcionales que, básicamente, deben servir para llevar a la firma hacia las metas establecidas. En concreto, su gestión consiste

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 39 de 1	

en desarrollar una relación de actividades logísticas capaz de lograr el mayor retorno posible de los fondos invertidos en la empresa. Los objetivos del departamento de logística ocupa un papel importante desde el punto de vista del autor sería tener una información inmediata a los clientes acerca de los pedidos para entregar a tiempo en óptimas condiciones sin daños las mercaderías y así lograr una operación eficiente a un bajo costo (Orejuela, 2017).

Por lo anterior es importante que las empresas conozcan e identifiquen los elementos que forman parte de un manual logístico, en donde a continuación mencionaremos los elementos del manual logístico identificados en la empresa *“Distribuciones Olivar Sur S.A.S”*.

La logística y la cadena de suministros

Aitor expresa (2006), “que la definición de la gestión de la cadena de suministro o supply chain management (SCM) como la estrategia global encargada de gestionar conjuntamente las funciones, procesos, actividades y agentes que componen una cadena de suministros. En este sentido, se pretende que cada función, proceso, actividad o compañía deje de comportarse de una forma aislada, procurando alcanzar propios objetivos; se trata de que los agentes que componen la cadena de suministros se embarquen en un proyecto común que permita avanzar a todo el equipo hacia objetivos comunes”.

La logística y la cadena de suministros actúan de forma conjunta, una necesita de la otra para poder funcionar de forma correcta y podemos decir que la “Cadena de Suministro sería el Sistema Circulatorio, mientras que la Logística sería el Corazón de ese Sistema”, esta gestión de la cadena de suministro acompaña a la planificación y a la gestión de todas las actividades en compras y abastecimiento, fabricación y logística. El objetivo principal de la logística sería la optimización de la cadena de suministros, entendida ésta como el conjunto de actividades integradas que tienen como objetivo la satisfacción de la necesidad del cliente de forma eficaz y eficiente, es decir cumpliendo con regularidad los compromisos acordados (establecidos con el cliente) al menor coste (Orejuela, 2017).

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11
			VERSIÓN: 1
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 40 de 1
			

3.2.2 La logística y el servicio al cliente

El servicio al cliente es la prioridad y podría decirse el objetivo de las logísticas ya que a través de una medida correcta de acción del sistema logístico proporcionara entregar a tiempo exacto y lugar preciso un producto o servicio, otorgando ganancias a la compañía a través de un buen servicio (Orejuela, 2017).

Lo indicado por Orejuela (2017): “El éxito de una empresa, es la reducción de costes y la satisfacción de las necesidades de sus clientes, depende de un sistema logístico bien gestionado, integrado y flexible, controlado en tiempo real y en el que fluye información eficientemente”.

El nivel del servicio al cliente está directamente relacionado con la gestión y efectividad de la gestión logística de todos los integrantes del canal: flujos de información, de materiales, de productos, etc. A mayor efectividad, mayor valor añadido incorporará el servicio prestado al cliente. Se trata que para brindar un excelente servicio, existen muchas actividades que abarcan al buen servicio y estas tienen lugar antes, durante y después de la venta. Para ello, es necesario la máxima flexibilidad y coordinación de todos los elementos que componen la logística operativa de todas las empresas que intervienen en el canal. Desde un aspecto logístico, se debe certificar y proveer, eficientemente, los siguientes elementos: disponibilidad de existencias de mercaderías, gestión de pedidos, precisión en la información, transporte, envíos y entregas, etc (Orejuela, 2017).

Para aprovisionar efectivamente los productos y servicios, la empresa “*Distribuciones olivar sur*” debe definir claramente, antes de establecer su política de distribución, los siguientes puntos:

- Las exigencias del servicio requerido por parte del cliente
- Los sistemas de transporte y entrega de los productos
- Los niveles de existencias adecuados de mercadería en bodega
- La ubicación de depósitos y Centros de Distribución.
- Los canales de comercialización adecuados.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 41 de 1	

3.2.3 Operador logístico

Según Figueroa (2004), los operadores logísticos se centraron en el transporte, para más tarde, ampliar su actividad en almacenaje, manipulación, distribución, etc. Este tipo de negocio surgió para dar respuesta a una idea que comenzaba a nacer en los agentes de la cadena de suministros: había algunas operaciones logísticas que reducen los costes (Carmona, 2007). Los operadores logísticos atienden las necesidades de sus clientes en el campo logístico generándole beneficios económicos, enfocando el “core business”.

Soret (2006) define al operador logístico como: “Aquella empresa que por encargo de su cliente diseña los procesos de una o varias fases de su cadena de suministro (aprovisionamiento, almacenaje, distribución e, incluso, ciertas actividades del proceso productivo), organiza, gestiona y controla dichas operaciones utilizando para ello las infraestructuras físicas, tecnología y sistemas de información, propios o ajenos, independientemente de que preste o no los servicios con medios propios o subcontratados; en este sentido, el operador logístico responde directamente ante su cliente de los bienes y de los servicios adicionales acordados en relación con éstos y es su interlocutor directo.”

3.2.3.1 Funciones del operador logístico

Para Porta (2007), las funciones que debe desempeñar un operador logístico se encuentran enmarcadas dentro de estas consideraciones:

- **Diseña los procesos**, Quiere decir que el operador define y estructura las diferentes fases del proceso logístico por sí mismo o de común acuerdo con su cliente.
- **Organiza, gestiona y controla las operaciones**, Implica que el operador es quien controla la realización de todas las actividades del proceso, asignando los recursos necesarios para el cumplimiento de los tiempos de entrega y planificando el correcto engranaje de las diversas fases del proceso.
- **Infraestructuras, tecnología y sistemas de información**, El operador logístico dispone para la realización de las actividades de medios de transporte y de almacenes donde depositar y manipular los bienes de su cliente y, además, aporta su propia tecnología y sistemas informáticos para organizar y gestionar todo el proceso.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 42 de 1	

- **Medios propios o subcontractados**, Es indiferente que el operador realice o no las operaciones directamente con sus propios recursos o que, por el contrario, subcontracte dichas labores con otras empresas.
- **Bienes y servicios adicionales**, El operador responde frente a su cliente de los bienes que le son entregados, lo que supone que asume el riesgo de pérdidas, deterioros y pérdidas en los stocks y de todos los servicios adicionales que con respecto a los mismos se acuerden, incluyendo el cumplimiento de los plazos de entrega.

3.2.3.2 Clasificación del operador logístico.

Los operadores logísticos se diferencian de acuerdo al nivel de servicios prestados y el nivel de integración entre el operador y sus clientes. Según esto, los operadores de mayor nivel serían aquéllos con un abanico de servicios más amplio y una integración de mayor alcance.

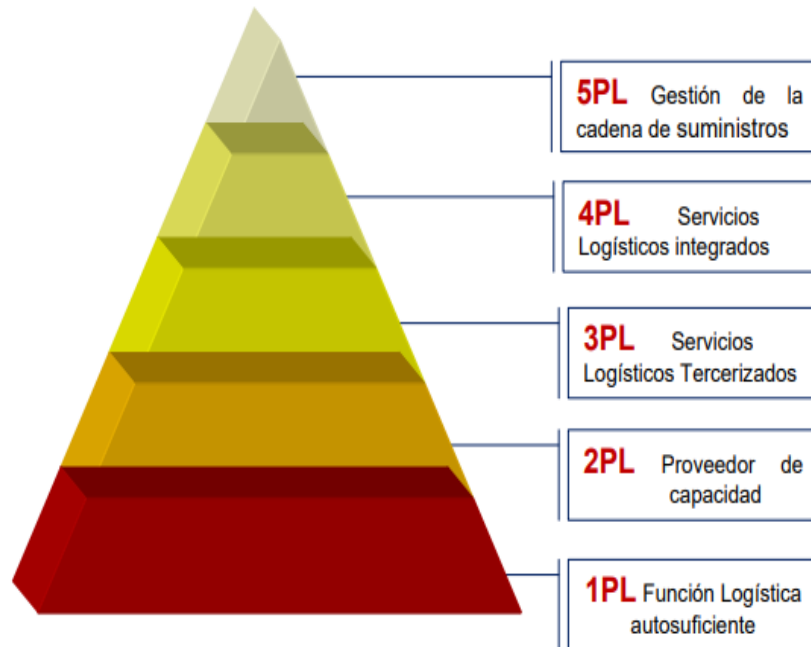
Según Carmona (2007), los operadores logísticos se diferencian en función a sus servicios e integración, tales como: 1PL, 2PL, 3PL, 4PL y 5PL.

- Los 1PL (First Party Logistics): sub-contratado del transporte.
- Los 2PL (Second Party Logistics) es un proveedor de servicios que se enfoca exclusivamente a una sola actividad, por ejemplo, transporte o trámites aduanales. Su objetivo es reducir costos al cliente o proveer de capacidad extra cuando sea necesario evitando al cliente una inversión innecesaria.
- El 3PL (Third Party Logistics Provider) va más allá de proveer un servicio. Su labor es crear un valor agregado a sus clientes ofreciendo toda una solución logística que integra todos los servicios asociados a la distribución y logística de una empresa. Hoy en día existen varios operadores logísticos 3PLs en el mundo, pero aún muchos de ellos se especializan en diferentes ramas de la industria (Ej. Petrolera, Química, Perecederos, entre otros), y son pocos los que ofrecen un servicio más generalizado (Ej. DHL, Fedex).
- El 4PL (Fourth Party Logistics Provider) se caracteriza por ser una alianza entre el cliente y el operador logístico, donde las dos partes comparten riesgos y beneficios a base de una relación directa entre ambos con abierta comunicación tanto de conocimientos como de información para el beneficio de ambos.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 43 de 1	

- El 5PL (Fifth Party Logistics), gestión de la cadena de suministros integral.

Figura 4. Clasificación del Operador Logístico



Fuente: Carmona (2007)

3.2.4.3 Riesgos del Operador Logístico

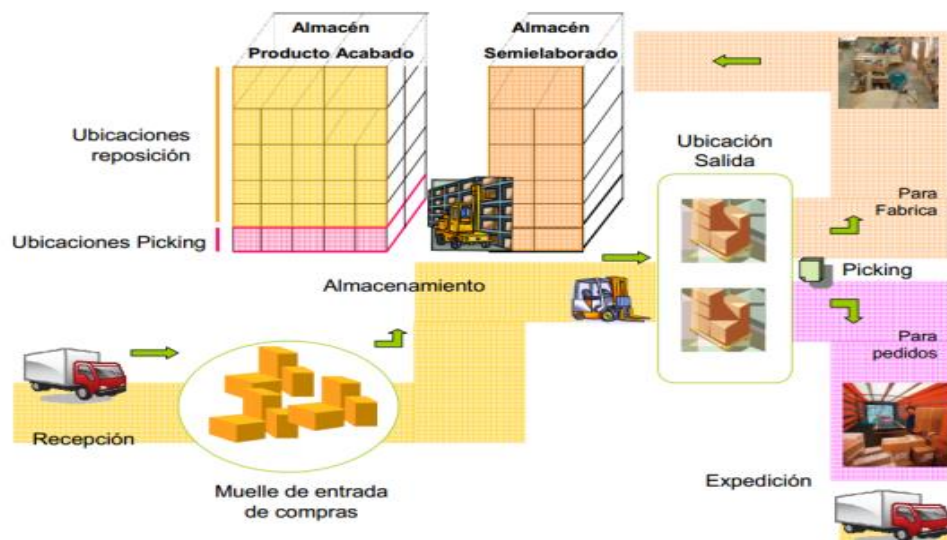
Los principales riesgos de contar con los servicios de un operador logístico son los siguientes:

- Cambio en las estructuras y funcionamiento de la empresa.
- Posibles conflictos sociales/laborales ante la perspectiva de excedentes o de colaboración muy estrecha entre personal de ambas empresas. En ocasiones el operador asume, en buena parte, estos excedentes.
- Aparición de un porcentaje de empresas que sólo buscan el beneficio inmediato y difícilmente pueden garantizar la continuidad de las operaciones en un mercado expansivo. — Delicado arranque de operaciones subcontratadas, que deben vigilarse estrechamente.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 44 de 1	

La gestión de almacenes es un proceso que trata la recepción, almacenamiento y distribución tal como se muestra en la Figura 2, hasta el punto de consumo de cualquier tipo de material, materias primas, semielaborados, terminados; así como el tratamiento e información de los datos generados (Ballou,2004).

Figura 5. Gestión de Almacenes



Fuente: Manual AIDIMA (2009)

Los procesos de recepción de mercancías, almacenamiento y distribución, se apoya en tres parámetros: disponibilidad, rapidez de entrega y fiabilidad. En otras palabras, eficacia de la gestión consiste en lograr los objetivos de servicio establecidos por los departamentos comerciales con un nivel de costos aceptables para la empresa (Anaya, 2007).

A continuación, se explicará cada una de las secciones de la Gestión de Almacenes, las cuales son: fundamentos y principios, importancia, procesos logísticos e indicadores.

Para Soret (2006), las principales actividades de creación de valor en un almacén son las siguientes:

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 45 de 1	

- **Rotación de mercadería:** se basa en la gestión de evitar que los productos se vuelvan inservibles por razones de perfectibilidad u obsolescencia.
- **Minimizar pérdidas:** el almacén debe mejorar el control de las mercancías para así evitar cualquier pérdida, ya sea por manipulación o robo.
- **Mantener un buen nivel de stocks:** todo almacén tiene una capacidad, la cual no puede superar, debido a que la mercadería se agruparía en espacios más estrechos y se problemas con satisfacer algún pedido.

3.2.3.3 Importancia y Objetivos

Para Frazelle (2007), la característica principal de un almacén es realizar las operaciones y actividades necesarias para suministrar los materiales en condiciones óptimas de uso, en la forma que sea más eficiente en costo. Los beneficios de un sistema de almacenaje son los siguientes:

- Reducción de tareas administrativas
- Agilidad del desarrollo del resto de procesos logísticos
- Mejora de la calidad del producto
- Nivel de satisfacción del cliente

Los objetivos principales que se obtienen de un sistema de almacenaje son:

- Reducción de costos
- Maximización del volumen disponible
- Minimización de las operaciones de manipulación y transporte

3.2.3.4 Funciones del almacén

Para Ballou (2004), en un sistema de almacenamiento o manejo de mercancías distingue tres actividades principales, estas son:

- **Carga y descarga:** para que un almacén funcione, de manera adecuada, es necesario que tenga un control de ingreso y despacho. En el proceso de carga está incluido el proceso de ubicación de la mercadería dentro del almacén, aunque en otros almacenes ambos procesos se encuentran separados, como en los que se requieren de un equipo especial para la descarga y otro para la ubicación. El proceso de carga puede llegar a ser un poco más complicado que

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 46 de 1	

el de la descarga, pues, en algunos almacenes, se realiza una inspección previa a los materiales que se están retirando, además, según sea la naturaleza de la mercancía, en ciertas ocasiones, se deberá pasar por un proceso de empaquetado.

- **Programación efectiva:** como en todo sistema bien organizado un almacén debe preparar los recursos necesarios, calcular el tiempo que necesitará para realizarlas y prevenir cualquier eventualidad. Las actividades que se deben programar, con la debida anticipación, son las de compras, despachos e inventarios.
- **Traslación dentro del almacén:** esta función se ubica entre la carga y la descarga, se refiere a lo que es el traslado físico de la mercadería dentro de las instalaciones del almacén, es decir de una ubicación a otra. Por tanto generan mayor cantidad de pérdidas, sea por manipuleo interno, un mal ingreso no verificado o ubicación errada. Esta actividad suele ser realizada con ayuda de los equipos de los cuales el almacén dispone como: carretillas, montacargas, entre otros.

3.2.3.5 Los Procesos de la Gestión de Almacenes

A continuación, se describen el conjunto de actividades bajo la responsabilidad de la Gestión de Almacenes.:

1. En primer lugar, el **Proceso de Planificación y Organización** de la función de los almacenes como subproceso inicial y que se extiende a lo largo de todo el proceso.
2. En segundo lugar, **los subprocesos** que componen la gestión de las actividades y objetivos de los almacenes y que abarca la recepción de los productos, su mantenimiento en el almacén y el movimiento entre zonas de un mismo almacén.

Por último, **la gestión** de las identificaciones, registros e informes generados a lo largo de los procesos anteriores

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 47 de 1	

Figura 6. Mapa de procesos de gestión de almacenes



Fuente: manual de almacenes 2002.

3.2.3.6 El proceso de planificación y organización

Es de carácter estratégico y táctico, dado que tiene que brindar soluciones de recursos y ubicaciones en comunión con las políticas y objetivos que contempla la estrategia de la empresa. Las actividades o subprocesos que se deben realizar en el proceso de planificación y organización son: diseño del almacén, tamaño del almacén, organización física del almacén (Francisco, 2014).

3.2.3.7 Diseño del Almacén

Se han identificado dos fases fundamentales al momento de diseñar un almacén son: fase de distribución y fase de diseño (Monterroso, 2000).

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 48 de 1	

a) Fase de distribución del almacén

Según Anaya (2007), la distribución del almacén es un fundamento de la industria, determina la eficiencia y en algunas ocasiones la supervivencia de una empresa; sin embargo, varían en función de la estructura de la empresa.

3.2.3.7.1 Recepción

Según Anaya (2007), la recepción es el proceso de planificación de entradas, descarga y verificación de mercancías provenientes de proveedores, producción de fábrica, transferencias de otras sedes e incluso devoluciones o cambios de dichas mercancías. A continuación, se describen las actividades del proceso de recepción:

- Ingreso de los camiones y descarga de la mercancía.
- Control de calidad de la mercancía recibida.
- Informar mediante la emisión de un documento de ingreso de la mercancía en el cual a su vez se señale el estado en el cual se la recibió y la los datos de ubicación en el almacén.
- Comunicación continúa acerca del ingreso de las mercancías a fin de mantener actualizados los registros de stock en almacén.

3.2.3.7.2 Almacenamiento

Según Saavedra (2018), el almacenamiento se puede definir, como aquel proceso organizacional que se realiza la ubicación, custodia y control de toda aquella mercancía que se ha decepcionado en el almacén. El área de almacenamiento representa el espacio físico ocupado por las mercancías almacenadas, así como por la infraestructura de estanterías o cualquier otro medio de almacenamiento empleado.

Los niveles de servicio que ofrece un almacén son los siguientes:

- Disponibilidad de inventarios
- Calidad de los inventarios (ausencia de mermas, conservación adecuada de las mercancías).
- Entregas perfectas (sin errores)

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 49 de 1	

- Soporte: Exactitud de inventarios, Información de inventarios, métodos de almacenamiento y ventanas horarias
- Otros servicios: empaques, embalajes, ensamblajes sencillos, control de calidad de la mercadería, entre otros. Los stocks en los almacenes pueden tener más de una clasificación, depende mucho del manejo de los mismos y de la naturaleza de la mercadería que se almacena en ellos.

3.2.3.7.3 Distribución

La distribución permite la salida de la mercancía almacenada procedente de pedidos de clientes, órdenes de fabricación o traspasos entre almacenes.

Para Anaya (2007), la distribución física de un producto cuenta con cinco elementos fundamentales:

- Procesamiento de pedidos:** se encarga de llevar la información del consumidor a la empresa suministradora con el fin de realizar productos y servicios de acuerdo a las necesidades del cliente.
- Control de Inventarios:** su función es controlar el movimiento (entrada y salida) de productos para mantener un registro en los flujos de producción o ventas.
- Transporte:** con fines de producción, venta o entrega final. La gestión de transporte incluye los siguientes componentes:
 - Selección de rutas
 - Búsqueda y selección de las mejores ofertas
 - Trazado de rutas
 - Ordenar y dirigir la distribución.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 50 de 1	

3.3 Definir el manual logístico para la empresa “*Distribuciones Olivar Sur S.A.S*”

3.3.1 Justificación

De acuerdo al diagnóstico y los elementos señalados en el objetivo II con las definiciones contenidas en el presente documento, se sugiere como alternativa de solución a la problemática del área de logística y distribución de la empresa “*Distribuciones Olivar Sur S.A.S*”, la implementación de un manual de logístico para la evaluación y mejora continua de los procesos.

La presente propuesta servirá de guía en las funciones que mantiene pendiente la empresa, facilitar la consulta de la información que involucra al sistema de despacho de parte de la empresa “*Distribuciones Olivar Sur S.A.S*”, para que todo el personal encargado pueda reconocer las funciones que deben de efectuar dentro de esta empresa y así mejorar los procesos logísticos.

3.3.2 Descripción

La empresa “*Distribuciones Olivar Sur S.A.S*” está dedicada a la compra y venta por mayor y detal de productos cervezas, agua, licores y bebidas azucaradas, recordando que la distribución y entrega forman parte del servicio por parte de la empresa; esta empresa ha adquirido una gran trayectoria a través de los años, por lo cual siempre debe de existir mejoras en las áreas, con mucho más énfasis en el área de logística y siendo esta el corazón de la empresa.

Las operaciones logísticas de esta empresa requieren de un mejor desempeño por parte del personal que realiza las actividades en el área, con una idea de mejorar la calidad de servicio y entrega, con el fin de brindar a los empleados instrucciones específicas de procesos en cuanto a las labores que deben desempeñar confiando que estos cumplan o actúen conforme a las indicaciones.

Se desea cubrir necesidades existentes en área de despacho, las mismas que pueden generar problemas conforme pasa el tiempo. Es necesario establecer un escrito comunicacional de los procesos que se ejecutan día a día, ya que los empleados llevan a cabo tareas sin conocer un proceso normado es decir lo realizan empíricamente, menos sobre procesos de logística y entrega, al no existir un manual que describa o mencione los procesos adecuados a seguir desde el momento que se realiza o concreta una venta hasta el despacho de la mercancía desde la bodega hasta el cliente.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 51 de 1	



MANUAL LOGÍSTICO PARA LA EMPRESA DISTRIBUCIONES OLIVAR SUR S.A.S

Diciembre, 2021.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 52 de 1	

MANUAL LOGÍSTICO PARA LA EMPRESA "DISTRIBUCIONES OLIVAR SUR".	AÑO 2021
3.2.3 CONTENIDO	

3.2.3.1 Introducción

3.2.3.2 Objetivo y alcance del manual

3.2.3.3 Finalidad del manual

3.2.3.4 Manual del área de logística

3.2.3.5 Proceso de despacho

3.2.3.6 Diagramas de flujo

3.2.3.7 Simbología

3.2.3.8 Formatos

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		
		VERSIÓN: 1	
		PÁG.: 53 de 1	

MANUAL LOGÍSTICO PARA LA EMPRESA “DISTRIBUCIONES OLIVAR SUR”.	AÑO 2021
	Página: 1
3.2.3.1 INTRODUCCION	

El propósito primordial de la elaboración del Manual logístico, es establecer las funciones de las actividades efectuadas en el área de procesos de logística y distribución de la empresa “*Distribuciones olivar sur*”, que ayudará al mejoramiento de las funciones mediante la revisión y constante actualización de los sistemas de inventarios, estructuras y procedimientos en el área de logística.

El presente manual se ha desarrollado con el fin de mantener un registro actualizado de los procesos que se ejecutan en esta área, y a la vez permita alcanzar los objetivos y contribuya a orientar al personal que forma parte de ella, sobre la ejecución de las actividades encomendadas y así establecer una guía de la forma que ayuda en los procesos de mejora continua facilitando la eficiencia y productividad de la empresa.

Es recomendable que el presente manual se revise anualmente con respecto, existencia de una modificación a la estructura organizacional autorizada por la Gerencia General de la empresa.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 54 de 1	

MANUAL LOGÍSTICO PARA LA EMPRESA “DISTRIBUCIONES OLIVAR SUR”.	AÑO 2021
	Página: 2
3.2.3.2 OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL	

Objetivo

Servir de guía para el personal del área Logística al contener los procesos que deben realizar, así como los lineamientos bajo los cuales deberán proceder, mediante la documentación de las actividades directrices de esta área por lo cual ayude a “*Distribuciones olivar sur*”, a cumplir con el objetivo general con fidelización de clientes y un servicio de entrega de calidad y excelencia.

Alcance

El presente manual será para cumplimiento del personal del área de Logística, así como para el personal de la empresa “*Distribuciones olivar sur*”, que ejecute funciones relacionadas con las actividades descritas dentro de los procesos que se describirán en el manual.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 55 de 1	

MANUAL LOGÍSTICO PARA LA EMPRESA <i>“DISTRIBUCIONES OLIVAR SUR”.</i>	AÑO 2021
	Página: 3
3.2.3.3 FINALIDAD DEL MANUAL	

1. Indicar las funciones del área logístico con el fin de llevar un mejor proceso y delimitar el trabajo a cada una de las partes con responsabilidad y amplitud.
2. La funcionalidad depende directamente de la gerencia y ejerce su autoridad directamente sobre cada colaborador del área que conforma la empresa.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		
		VERSIÓN: 1	
		PÁG.: 56 de 1	

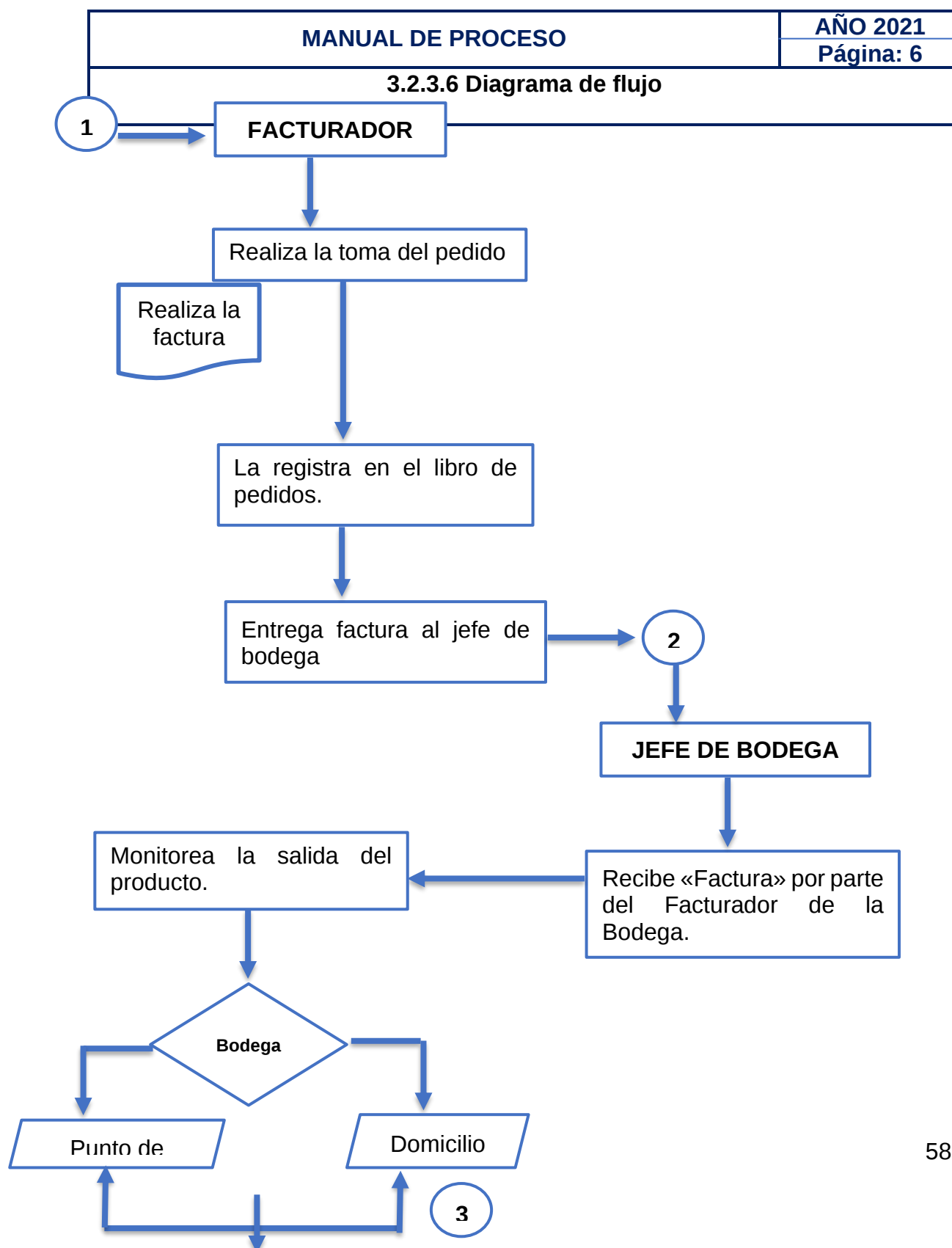
MANUAL DE PROCESO	AÑO 2021
	Página: 4
3.2.3.4 MANUAL LOGÍSTICO PARA LA EMPRESA “DISTRIBUCIONES OLIVAR SUR”.	

Logística: El área de logística tendrá como función general el control y operación de los sistemas ejecutados que realice la empresa para el proceso logístico desde que ingresa la mercadería hasta el servicio cliente.

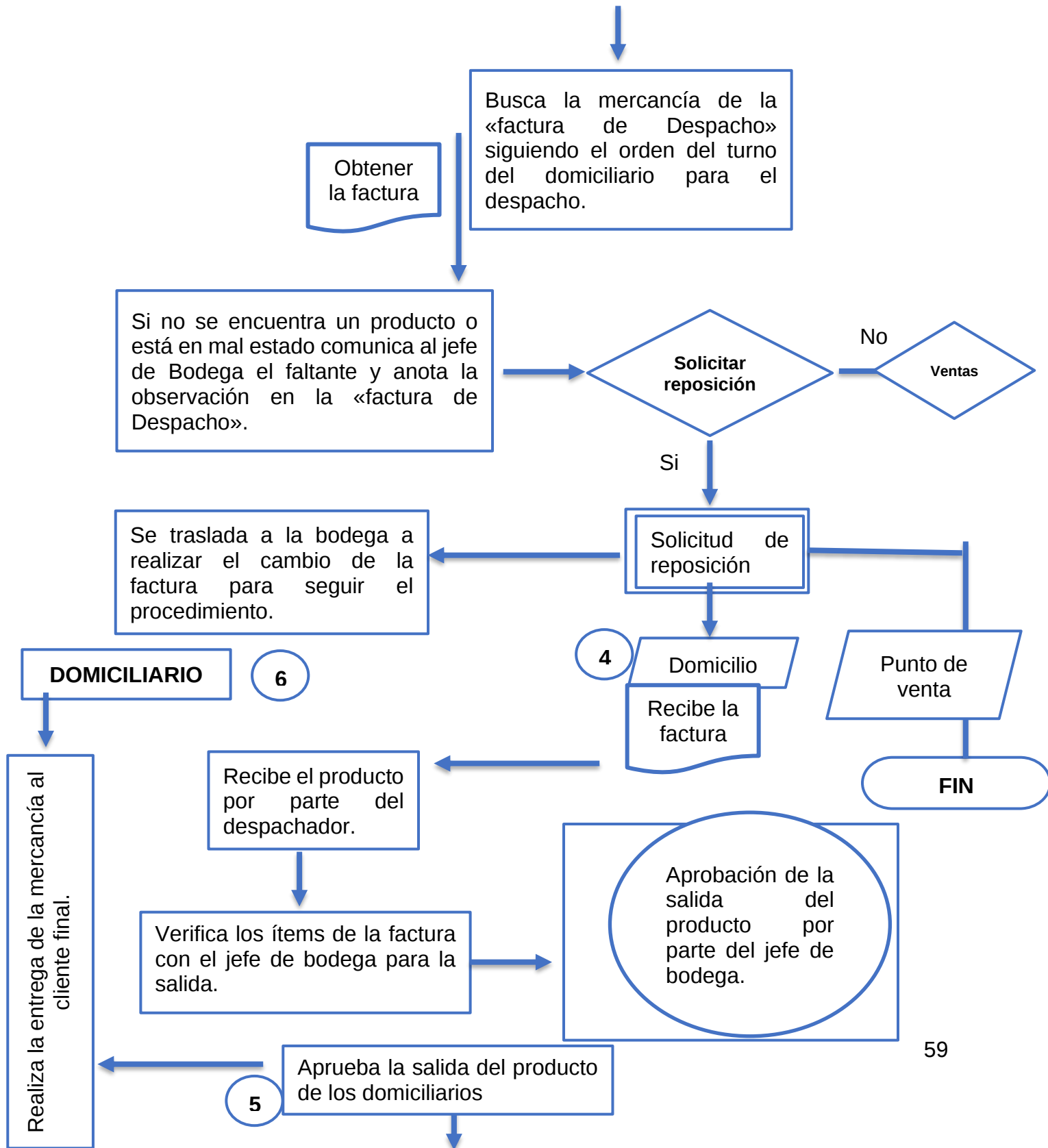
Título: área logística Esta área realiza todas las gestiones de control, distribución y operaciones.
Introducción: es el encargado de las funciones de operación del ingreso y la salida de mercancía a distinto punto de ventas.
Organización: el área está integrado por: jefe de bodega, despachador, administrador, domiciliario.
Descripción de procedimientos: - Coordinar el proceso del ingreso de productos a las bodegas. - Embarcar los camiones y motocarros. - Despachar las mercancías y enviarlas - Coordinar la documentación para que la mercancía llegue a su destino. - Reportar todas las devoluciones y los productos vencidos o próximos a vencer del día a día.
Responsabilidad: El responsable de esta área es el jefe de bodega de logística.
Evaluación del proceso: reunión semanal con el administrador y el gerente para informar lo sucedido o reportar los hallazgos encontrados.
Actividad calificadora: ejecutar evaluaciones, encuestas por parte del personal y los clientes para definir si hay alguna variable la cual se pueda mejorar y de esta manera proveer un servicio de calidad.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 57 de 1	

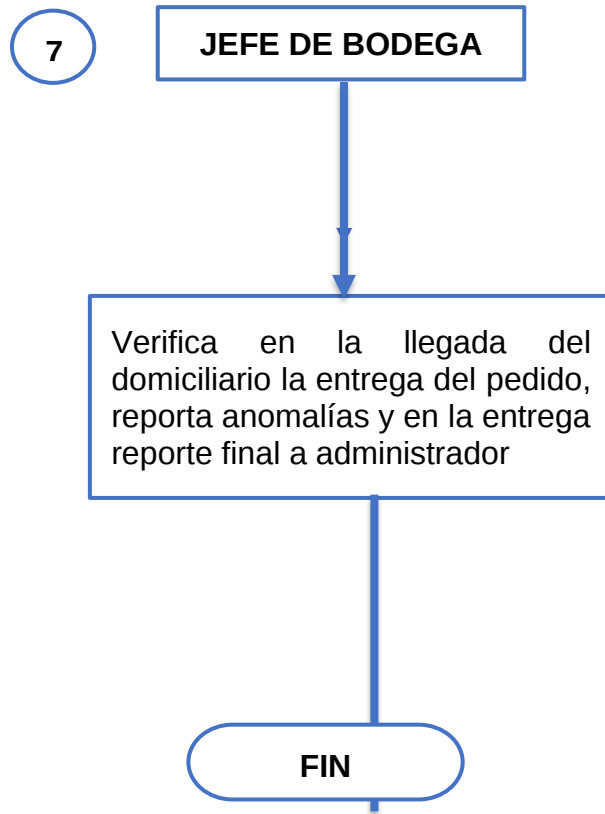
MANUAL DE PROCESO			AÑO 2021 Página: 5
Paso	Responsable de la Actividad	Descripción de la actividad	
1	Facturación	* Realiza la toma del pedido * Realiza la factura y la registra en el libro de pedidos. * Entrega factura al jefe de bodega	
2	Jefe de bodega	*Recibe «Factura» por parte del Facturador de la Bodega. * Monitorea la salida del producto.	
3	Despachador	* Obtener la «factura de Despacho» *Busca la mercancía de la «factura de Despacho» siguiendo el orden del turno del domiciliario para el despacho. *Si no se encuentra un producto o está en mal estado comunica al jefe de Bodega el faltante y anota la observación en la «factura de Despacho».	
4	Domiciliario	*Recibe la factura y el producto por parte del despachador *Verifica los ítems de la factura con el jefe de bodega para la salida *Aprobación de la salida del producto por parte del jefe de bodega.	
5	Jefe de bodega	*Aprueba la salida del producto de los domiciliarios	
6	Domiciliario	*Realiza la entrega de la mercancía al cliente final	
7	Jefe de bodega	*Verifica la entrega del domicilio, reporta anomalías y en la entrega. *Registra ingreso o devoluciones de PFN. *Registra llegada del domiciliario con pedido finalizado.	
8	Facturación	*Recibe el registro de la entrega del pedido. Si se presenta anomalías y/o entrega exitosa. *Recibe el dinero de la venta realizada y lo registra en el libro contable.	



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 59 de 1	

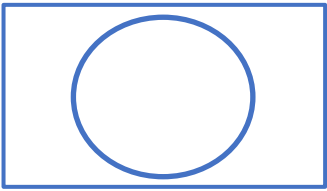
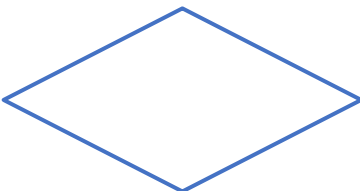


	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 60 de 1	

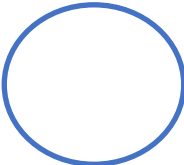


	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 61 de 1	

MANUAL DE PROCESO	AÑO 2021
	Página: 9
3.2.3.7 SIMBOLOGIA	

NOMBRE	SIMBOLOS	DETALLES
Líneas de flujo		Muestra la dirección y el sentido del flujo del proceso, conectando los símbolos.
Terminador (Comienzo o final de procesos)		Información o acciones para comenzar el proceso o para mostrar el resultado en el final del mismo
Operación		Representa una etapa del proceso. El nombre de la etapa y de quien la ejecuta se registra en el interior del rectángulo.
Datos		Elementos que alimentan y se genera en el procedimiento.
Operación e Inspección		Indica la verificación o supervisión durante las fases del proceso, método o procedimiento de sus componentes.
Inspección y medición		Representa el hecho de verificar la naturaleza, calidad y cantidad de los insumos o productos.
Decisión		Representa el punto del proceso donde se debe tomar una decisión. La pregunta se escribe dentro del rombo. Dos flechas que salen del rombo muestran la dirección del proceso, en función de la respuesta real.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 62 de 1	

Conector de Página		Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
Documento		Simboliza el documento resultante de la operación respectiva. En su interior se anota el nombre que corresponda.
Operaciones		Fases del proceso, método o proceso.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 63 de 1	

MANUAL DE PROCESO	AÑO 2021
3.2.3.8 FORMATOS	Página: 10

HOJA DE APROBACION	
MANUAL PARA EVALUACION Y SUPERVISION DEL AREA LOGISTICA	
Fecha de elaboración:	
Fecha de implantación:	
Revisiones	
Fecha: _____	Pagina: _____
Fecha: _____	Pagina: _____
Aprobaciones: _____	
Firma: _____	

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 64 de 1	

MANUAL DE PROCESO	AÑO 2021
	Página: 11
3.2.3.8 FORMATOS	

Fecha ____ / ____ / ____

El manual para evaluación y supervisión del área logística de la empresa _____ entra en vigencia a partir del día _____ presentando cambios en los procesos que a continuación se enuncian:

PROCESOS	BREVE DESCRPCION DEL CAMBIO
El día _____ el área logística recibió un ejemplar de los procesos modificados registrándose con en el siguiente manual.	

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 65 de 1	

3. Financiamiento de la propuesta.

El manual logístico presentado en la propuesta de informe de practica fue elaborado por el estudiante ***Cristian Andrés Olivar Isaza*** de X semestre del programa de Economía de la Universidad Popular del Cesar seccional Aguachica. Dicho manual será donado al gerente de la empresa “*Distribuciones Olivar sur*” para el área logística, en gratitud por la información que se nos facilitó para poder iniciar y terminar este informe, y este a la vez será analizado y mediante su aprobación, se lo entregue al gerente de la empresa para que se él decida o de la autorización a su disposición en utilizarlo.

Por desconocer aun si la empresa implementara este manual, no podre especificar una inversión o gasto que tendrá la empresa al implementarlo, pero la inversión o gasto que asumo como autor al momento de entregar la propuesta son las detalladas en la siguiente tabla:

Tabla 5. Propuesta de financiamiento del manual logístico

Materiales	Cantidad	Costo	Total
Resma de hoja tamaño carta	1	\$15.000	\$15.000
Impresión	65	\$500	\$32.500
Encuadernado	1	\$35.000	\$35.000
Total			\$82.500

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 66 de 1	

4. CONCLUSIONES

Gracias a la investigación realizada en la empresa “*Distribuciones Olivar Sur*” para la creación del manual logístico se concluye que:

- Unas de las falencias más evidentes del área logística, es la demora en la entrega del producto a tiempo, lo cual puede ocasionar un mal servicio y a la vez significar pérdidas económicas.
- Es de suma importancia que la empresa cuente con un buen proceso de administración logística, ya que es vital para poder obtener o lograr competitividad y a la vez rentabilidad.
- Para lograr una gestión eficaz se propuso un manual de procesos para mejorar el sistema logístico y sugerí seguir los pasos establecidos en el manual, ya que se trata de conseguir el mejor aprovechamiento de los medios disponibles para las distintas tareas que se realizan en el área logística que favorece el proceso de comercialización.
- Se pudo conocer que el personal implicado en las actividades cotidianas, se encuentra sin capacitación constante que les permita desempeñar un papel que signifique beneficios para la empresa.
- Es muy importante que la gerencia de la empresa patrocine la implementación del manual, para que sean conocidos y adoptados por los colaboradores de dicha área.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 67 de 1	

5. RECOMENDACIONES

- Mejorar el sistema de proceso logístico para el cumplimiento de sus objetivos de la empresa *“Distribuciones Olivar Sur”*.
- Desarrollar un programa de capacitación adecuadamente al personal del área logística para mejor el conocimiento de sus actividades laborales, además poder ser resolutivos al momento de la toma de decisiones y solución de problemas.
- Ofrecer incentivos a los trabajadores que tenga un buen desempeño de sus actividades en el proceso logístico y que ayuden al logro de los objetivos establecidos.
- Ejecutar los procesos de manera eficiente para que el producto llegue al lugar de destino en el tiempo acordado sin retraso y en las mejores condiciones.
- Renovar periódicamente una vez estipulado el manual de procesos propuesto en el informe de prácticas desarrollado en el área de logística de la empresa *“Distribuciones Olivar Sur”*.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 68 de 1	

6. BIBLIOGRAFIA

- Adrián, Y. (16 de Abril de 2021). *ConceptoDefinicion*. Obtenido de ConceptoDefinicion: <https://conceptodefinicion.de/juridico/>
- Camara de Comercio. (2021). *POLÍTICA DE PRIVACIDAD*. Aguachica.
- Camara de Comercio de Aguachica. (2015). *Programa de gestion documental*. Aguachica.
- Camara de Comercio de Bogota. (01 de octubre de 2021). *ccb.org.co*. Obtenido de ccb.org.co: <https://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes/Registros-Publicos/En-que-consiste-el-Registro-y-o-la-Matricula-Mercantil>
- Cauca, Camara de Comercio del. (2014). *Plan estrategico*. Cauca.
- confecamaras. (s.f.). Obtenido de confecamaras: <https://www.confecamaras.org.co/representacion-de-la-red/introduccion-a-camaras-de-comercio>
- Direccion de impuesto y aduanas nacionales. (1 de Octubre de 2021). *Dian*. Obtenido de Dian: dian.gov.co/tramitesservicios/tramites-y-servicios/tributarios/Paginas/RUT.aspx
- El Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (1 de Octubre de 2021). *Dane*. Obtenido de Dane: dane.gov.co/index.php/sistema-estadistico-nacional-sen/normas-y-estandares/nomenclaturas-y-clasificaciones/clasificaciones/clasificacion-industrial-internacional-uniforme-de-todas-las-actividades-economicas-ciiu
- Gardey, J. P. (2020). *Definicion.DE*. Obtenido de Definicion.DE: <https://definicion.de/socioeconomico/>
- NeoAttack. (1 de Octubre de 2021). *neoattack*. Obtenido de neoattack: <https://neoattack.com/neowiki/clickstream/>
- Richart, E. R. (1 de Octubre de 2021). *eumed.ne*. Obtenido de eumed.ne: <https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2006/erbr/2f.htm#:~:text=%2D%20Objetos%20econ%C3%B3micos%20entendidos%20como%20aquellos,y%20obligaciones%20susceptibles%20de%20intercambio.>