SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

TECNÓLOGO: COORDINACIÓN DE PROCESOS LOGÍSTICOS

Ficha: 3185953/54

Evidencia

INFORME TABLERO DE CONTROL DE INDICADORES DE SERVICIO AL CLIENTE.
DOCUMENTO TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Instructor

DANIEL RIVERA DÍAZ

Aprendiz

DANIEL MARIN RUIZ / C.C # 1.152.198.918

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

Centro de Comercio y Servicio Regional Cauca.

2026

Caso de Estudio: Distribuidora "AutoLogística Sur Occidente"
Contexto de la Empresa:

"AutoLogística Sur Occidente" es una empresa comercializadora y distribuidora de repuestos automotrices (baterías, llantas, amortiguadores y lubricantes). Cuenta con un Centro de Distribución (CEDI) principal que abastece a clientes mayoristas y talleres mecánicos en la región (Cali, Popayán y Pasto). A pesar de tener un mercado en crecimiento, en los últimos 6 meses la empresa ha presentado una caída del 15% en su nivel de servicio al cliente y un aumento alarmante en sus costos operativos.

Situación Actual de los Procesos Logísticos:

1. **Compras y Aprovisionamiento:**

La empresa está experimentando quiebres de stock (agotados) en productos de alta rotación, como baterías para vehículos livianos, mientras que el CEDI está saturado de llantas para maquinaria pesada que no se venden hace un año. El encargado de esta área realiza los pedidos basándose únicamente en descuentos por volumen que ofrecen los proveedores internacionales, ignorando los tiempos de entrega (lead times) y el historial de ventas reales.

2. **Administración de Inventarios:**

Al revisar el sistema ERP, los registros indican que hay 150 amortiguadores traseros disponibles, pero al ir a la estantería solo se encuentran 85. No se están realizando conteos cíclicos, sino un único inventario general a fin de año. Además, no existe una clasificación de los productos según su importancia comercial o rotación.

3. **Gestión de Almacenes:**

Los operarios de bodega tardan hasta 45 minutos en armar un solo pedido (picking). Al observar la operación, se evidencia que los productos de mayor demanda (lubricantes y

filtros) están ubicados en la zona más profunda del CEDI y en los niveles más altos de los racks. Por el contrario, la mercancía pesada y de baja rotación está obstruyendo los pasillos principales cerca de los muelles de carga.

4. **Transporte y Distribución:**

El 25% de los pedidos llegan tarde a los clientes. Los vehículos de la flota propia salen del CEDI al 40% de su capacidad en las rutas cortas, mientras que para las rutas largas se está contratando transporte de terceros a tarifas de urgencia porque la flota propia no da abasto. Además, los clientes están devolviendo mercancía frecuentemente porque reciben referencias de repuestos que no solicitaron (errores de despacho).

¿Qué debe hacer el Aprendiz?

Continuando con nuestro proyecto logístico, Usted debe analizar un caso empresarial en toda la cadena de procesos logísticos y responder las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles son los cuellos de botella o problemas que presenta la empresa? Nombre los que usted haya encontrado y que proceso afecta.
2. ¿Quiénes son los colaboradores responsables que han causado el problema del proceso en cuestión? Seleccione los cargos y de acuerdo con su conocimiento de su opinión al respecto.
3. ¿Qué indicadores de seguimiento y control implementaría usted para que el proceso marche bien?
4. ¿Cuáles son las acciones de mejora que usted como Coordinador de Procesos Logísticos implementaría para mejorar los procesos?

¿CUÁLES SON LOS CUELLOS DE BOTELLA O PROBLEMAS QUE PRESENTA LA EMPRESA? NOMBRE LOS QUE USTED HAYA ENCONTRADO Y QUÉ PROCESO AFECTA.

Considero que en el proceso de compras y aprovisionamiento se ven varias falencias importantes que afectan la operación de la empresa

El primero es el desabastecimiento de productos de alta rotación, en este caso las baterías para equipos livianos, de aquí podemos ver que la empresa no cuenta con suficiente inventario de uno de los productos que más se vende y esto conlleva a que se generan retrasos en los pedidos, perdida de ventas y de clientes ya que buscaran otros CDI

Otro problema que a simple vista noto es el exceso de inventario de llantas para maquinaria pesada, ya que llevan demasiado tiempo en stock sin venderse, mostrando así que el dinero invertido en este producto permanece inmovilizado por no venderse y además ocupando espacio en el almacén

También vemos una mal planificación de compras ya que el encargado se basa únicamente en hacer pedidos de solo de productos con descuento por volumen sabiendo que estos no tienen suficiente salida y no tienen en cuenta realizar la demanda real de productos esenciales de ventas

Otra falla importante es el tiempo de entrega de los proveedores, esto dificulta planificación correcta del abastecimiento, generando faltantes en el inventario

Otro problema importante notado es la falta de planeación de la demanda, ya que se ve que no tienen información de ventas, ni proyecciones, vemos que las decisiones se toman de forma desorganizada aumentando el riesgo del abastecimiento

¿QUIÉNES SON LOS COLABORADORES RESPONSABLES QUE HAN CAUSADO EL PROBLEMA DEL PROCESO EN CUESTIÓN? SELECCIONE LOS CARGOS Y DE ACUERDO CON SU CONOCIMIENTO DÉ SU OPINIÓN AL RESPECTO.

Aunque vemos que se menciona al encargado de compras, considero que la responsabilidad no la tiene únicamente esa persona, en una empresa, las decisiones se toman de manera coordinada entre varios para garantizar un abastecimiento adecuado.

En este caso el responsable seria el coordinador de compras quien es el que realiza los pedidos a proveedores, su error es basarse únicamente en los descuentos por volumen y no tener en cuenta algo tan importante como la demanda, la rotación de productos y los tiempos de entrega, al comprar grandes cantidades solo por que el precio es bajo no siempre representa un ahorro ya que se aumenta los costos por almacenamiento y tener esta mercancía sin vender

El coordinador de inventario también tiene responsabilidad, por que este es quien da la información real sobre las exigencias en almacén, lo que hay de sobra y lo que se está agotando y los productos que mas se venden, sin esta información a tiempo es más difícil tomar decisiones a la hora de hacer los pedidos a proveedores

El jefe de operaciones que es quien supervisa que en todas las áreas todo funcione bien, también considero que tiene responsabilidad por que esto deja ver que no se esta realizando u seguimiento adecuado a los indicadores, ni se están tomando decisiones correctivas

¿QUÉ INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL IMPLEMENTARÍA USTED PARA QUE EL PROCESO MARCHE BIEN?

INDICADOR	QUE MIDE	IMPORTANCIA
Disponibilidad de productos	mide la cantidad de productos que el cliente solicita	con estos datos evitamos faltantes y así mejoramos el servicio al cliente
Rotación de inventarios	Las veces que un producto se vende y se repone para una próxima venta	Aquí vemos que productos se venden más que otros
Cumplimiento del proveedor	Mide las entregas en las fechas pactadas	Vemos el nivel de cumplimiento del proveedor
Días de inventario disponible	Con este indicador medimos el inventario que tenemos y así deducimos cuanto tiempo se puede cubrir la demanda	Evitamos el exceso de productos y desabastecimiento

¿CUÁLES SON LAS ACCIONES DE MEJORA QUE USTED COMO COORDINADOR DE PROCESOS LOGÍSTICOS IMPLEMENTARÍA PARA MEJORAR LOS PROCESOS?

Con los conocimientos que he adquirido implementaría varias acciones

1. La primera seria elaborar un pronostico de la demanda, con los datos de ventas de al menos los últimos 6 meses, esto me arrojaría unos datos que me darían a conocer que productos tienen mas salida y en base a esto planificar las compras de acuerdo al mercado o la necesidad de los clientes
2. Una de las mejoras más importantes sería dejar de realizar compras únicamente por descuentos, antes de hacer cualquier compra verificar la demanda del producto para poder aprobar cualquier pedido
3. Aplicaría la clasificación ABC y así priorizar los productos más importantes
   Las baterías por ser el producto de más venta tendrían más seguimiento que las llantas para maquinaria pesada y a estas manejar una compra diferente.
4. La comunicación en el área de ventas las compras y los inventarios es la parte esencial, hacer reuniones periódicas para revisar las ventas, los niveles de inventario y el abastecimiento

ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS

¿CUÁLES SON LOS CUELLOS DE BOTELLA O PROBLEMAS QUE PRESENTA LA EMPRESA? NOMBRE LOS QUE USTED HAYA ENCONTRADO Y QUÉ PROCESO AFECTA.

En el caso de administración de inventarios claramente se ven fallas que están afectando la parte interna como el servicio al cliente

El primer problema que note es la diferencia entre el inventario físico y el inventario registrado en el sistema ERP, en este aparecen restiradas 150 unidades de

amortiguadores traseros pero al verificar los productos solo se encuentras 85 unidades, queda claro que el inventario no es confiable y este ocasiona errores en ventas compras y despachos

Otro problema es que no se realizan conteos cíclicos, solo con hacer un inventario general al año y no tener control podemos claramente en el trascurrir del año estar presentado perdidas, errores de registro o diferencias en las exigencias sin que nadie se de cuenta, cuando se hace este inventario anual las inconsistencias son difícil de corregir

Se puede notar que hay ausencia de una clasificación de inventarios vemos que todos los productos se administran de la misma manera sin importar s valor ni su rotación
También notamos que la falta de control sobre las entradas y salidas de mercancía ya que si existen diferencias tan grandes entre el sistema y el stock muy posiblemente no se estén registrando lo movimientos correctamente o existan errores en el despacho la recepción o el almacenamiento

Y si no tenemos un seguimiento constante de los indicadores de inventario se nos dificulta mas ver las fallas y tomar decisiones para corregir lo que este afectando la operación

¿QUIÉNES SON LOS COLABORADORES RESPONSABLES QUE HAN CAUSADO EL PROBLEMA DEL PROCESO EN CUESTIÓN? SELECCIONE LOS CARGOS Y DE ACUERDO CON SU CONOCIMIENTO DÉ SU OPINIÓN AL RESPECTO.

Para mi concepto los responsables en este caso serian el coordinador de inventarios, el auxiliar de bodega y el supervisor de almacén

1. El primer responsable sería el coordinador de inventarios ya q la función de este es que la información registrada sea veraz y que haya un control permanente sobre los productos
2. los auxiliares de bodega también tienen responsabilidad por que son los que reciben, almacenan, alistan y despachan la mercancía, si n o hace un registro correcto en el sistema empezarían a parecer los faltantes en el inventario físico y el inventario registrado
3. otro cargo involucrado es el supervisor de almacén quien debe verificar que toso los procedimientos de inventario se cumplan y supervisar el trabajo del personal operativo y ver si hay novedades, reportarlas y corregirlas

¿QUÉ INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL IMPLEMENTARÍA USTED PARA QUE EL PROCESO MARCHE BIEN?

INDICADOR	QUE MIDE	IMPORTANCIA
Exactitud del inventario	Se mide lo que hay en fisco con relación a lo registrado	Cantidades reales con las que se cuenta
Cumplimiento de conteos cíclicos	Conteos realizados según la programación	Control permanente del inventario
Rotación de inventarios	Frecuencia en la que se vende y se repone el producto	Aquí identificamos la mercancía que mas sale y la de baja rotación
Exactitud de registros en el ERP	Se mide la cantidad de movimientos registrados en el sistema	Evita diferencias entre lo que hay en el sistema y lo fisico

¿CUÁLES SON LAS ACCIONES DE MEJORA QUE USTED COMO COORDINADOR DE PROCESOS LOGÍSTICOS IMPLEMENTARÍA PARA MEJORAR LOS PROCESOS?

De las primeras acciones que tomaría seria implementar conteos cíclicos durante todo el año y no tener que esperar a que se realce el inventario anual, con este método se revisarían constantemente los productos y así me daría cuenta de los errores a tiempo y corregirlos

La clasificación ABC de todos los productos, así se tendría claridad de en donde poner más control cuando sea necesario

Hacer uso correcto del sistema ERP así aseguramos entrada salida o traslado de mercancía registrado inmediatamente, aparte de capacitar el personal para la correcta utilización de este sistema y que comprendan su importancia

Otra acción de mejora seria establecer procedimientos claros de recepción almacenamiento y despacho de productos de manera que todos los trabajadores tengan la misma información y se trabaje bajo la misma estrategia y así evitar errores

Haría reuniones mensuales para ver los datos de los indicadores de inventario y asi ver las novedades encontradas en los conteos, de esta manera se realizarían las acciones correctivas a tiempo

Promovería cultura de responsabilidad y sentido de pertenencia al personal de bodega y así lograr un buen control de inventario que beneficiaría a toda la empresa y el servicio a los clientes

GESTIÓN DE ALMACENES

¿CUÁLES SON LOS CUELLOS DE BOTELLA O PROBLEMAS QUE PRESENTA LA EMPRESA? NOMBRE LOS QUE USTED HAYA ENCONTRADO Y QUÉ PROCESO AFECTA.

La gestión de almacenes tiene varias falencias que afectan directamente el desarrollo de la operación y el servicio

El primer problema que observe fue el excesivo tiempo de preparación de pedidos (picking) según la información los operarios tardan hasta 45 minutos en preparar un solo pedido, según esto podemos ver que el proceso no es eficiente ya que el tiempo es demasiado alto para una empresa como esta que distribuye repuestos automotrices y necesita responder rápidamente a las solicitudes

Otro problema que vi es la mala distribución de la mercancía dentro del CDI ya que los productos de mayor demanda como lubricantes filtros están ubicados en la parte mas profunda del almacén y en los niveles mas altos de los racks, esto obliga a los trabajadores a recorrer mayores distancias y utilizar mas tiempo para recoger los productos aumentando el esfuerzo y reduciendo la productividad

También observe que la mercancía pesada y de baja rotación esta ocupando los espacios cercanos a los muelles de carga y los pasillos principales esto hace más difícil la circulación de los trabajadores y los equipos de manejo de materiales esto genera congestiones y riesgo de accidentes

Note que no hay una buena estrategia de ubicación de productos se noto que la empresa

no tiene en cuenta la rotación el peso y el despacho para darle una buen orden al almacén, esto complica a la hora de buscar los productos y asi agilizas el tiempo de servicio al cliente

¿Quiénes son los colaboradores responsables que han causado el problema del proceso en cuestión? Seleccione los cargos y de acuerdo con su conocimiento dé su opinión al respecto.

Claramente uno de os mayores responsables es el jefe de almacén quien es él que debe planificar la distribución de los productos dentro del CDI y garantizar que el proceso de almacenamiento sea ordenado y eficiente si estos articúlalos de mayor rotación están ubicados en lugares poco accesibles significa que la organización del almacén no fue diseñada según las necesidades de esta operación

También tienen participación los auxiliares de bodega ya que estos realizan el almacenamiento y el alistamiento de la mercancía, aunque estos siguen las órdenes de los superiores es importante que informen cuando evidencian la dificultad en las operaciones, como los recorridos incensarios o problemas de acceso a determinados productos

¿QUÉ INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL IMPLEMENTARÍA USTED PARA QUE EL PROCESO MARCHE BIEN?

INDICADOR	QUE MIDE	IMPORTANCIA
Tiempo promedio de picking	Mide el tiempo que tarda un trabajador en preparar un pedido	Con este indicador medimos la eficiencia de respuesta de los trabajadores
Productividad de los operarios	mide la cantidad de pedidos preparados por cada trabajador durante su día laboral	Evalúa el rendimiento del personal
Tiempo de despacho	Es el tiempo q trascurre desde que se recibe el pedido hasta que sale del CDI	Controla la rapidez del proceso
Errores en el alistamiento	Pedidos generados con referencias que no son	Reduce devoluciones y reclamos
Accidentes o incidentes	Los eventos racionados con la operación del almacén	Contribuye a mejorar la seguridad laboral
Cumplimiento del tiempo de preparación	Mide los pedidos preparados dentro del	Mejora el nivel del servicio al cliente

	tiempo estipulado	

¿CUÁLES SON LAS ACCIONES DE MEJORA QUE USTED COMO COORDINADOR DE PROCESOS LOGÍSTICOS IMPLEMENTARÍA PARA MEJORAR LOS PROCESOS?

Una de las primeras acciones que implementaría sería una redistribución completa del almacén, organizar de manera adecuada los lubricantes y filtros cerca de los muelles de despacho y en niveles de fácil acceso con esto reducimos los desplazamientos y disminuimos el tiempo de los pedidos

Haría una reubicación de la mercancea pesada y de baja rotación en lugares donde no obstaculice la circulación del personal ni las operaciones diarias así habría pasillos despejados y se facilitaría el movimiento de equipos

Una mejora importante es la de establecer sistema de ubicación por rotación ABC donde los productos A tendrían prioridad en la ubicación del almacén mientras que los productos que poco salen ocuparían las áreas mas alejadas ya que no se requieren tan frecuente

La capacitación al personal habría que fortalecerla y así lograr que los trabajadores sean más eficientes en técnicas de picking y buenas practicas de almacenamiento y con esto reducir errores durante el alistamiento

Se haría una inversión en señalización adecuada en toda la bodega para poder identificar pasillos estanterías y ubicaciones de cada producto facilitando el trabajo del personal y disminuyendo el tiempo de búsqueda de la mercancía

¿CUÁLES SON LOS CUELLOS DE BOTELLA O PROBLEMAS QUE PRESENTA LA EMPRESA? NOMBRE LOS QUE USTED HAYA ENCONTRADO Y QUÉ PROCESO AFECTA.

El proceso de trasporte y distribución presenta falencias considerables que afectan directamente la eficiencia en la operación y el servicio al cliente

El primer problema es que el 25% de los pedidos llegan tarde el porcentaje es demasiado alto para un a empresa de distribución de repuestos ya que clientes como talleres mecánicos y distribuidores dependen del tiempo de entrega para atender a sus propios clientes, estas llegas tarde ocasionan una mala imagen pérdida de confianza y disminuye la competitividad de la empresa

Vemos que hay una mala planificación de trasporte para las rutas largas ya que al contratar a terceros con tarifas de urgencias dado que la flota propia no alcanza a cubrir todas las rutas esto aumenta los costos y deja claro que no hay una buena programación de entregas

Otra falla que a simple vista se ve son los errores en el despacho de los pedidos donde algunos clientes reciben mercancía que no solicitaron lo que genera devoluciones quejas reclamos y más costos logísticos para recoger la mercancía equivocada y entregar la correcta

Vemos que no hay una buena coordinación entre el área de almacén y el área de trasporte si vemos que los pedidos salen con referencias incorrectas es por que no se está hacendo la verificación antes del despacho

¿QUIÉNES SON LOS COLABORADORES RESPONSABLES QUE HAN CAUSADO EL PROBLEMA DEL PROCESO EN CUESTIÓN? SELECCIONE LOS CARGOS Y DE ACUERDO CON SU CONOCIMIENTO DÉ SU OPINIÓN AL RESPECTO.

a mi parecer la responsabilidad del proceso es de varias personas ya que el trasporte y distribución dependen del trabajo coordinado de varias áreas

el primer responsable es el coordinador de trasporte que es el que debe planificar las rutas asignar los vehículos y garantizar que la flota este siendo utilizada de manera correcta, si los carros salen con poca carga y aparte de esto se tiene que contratar un trasporte externo vemos que la programación de las rutas no se está realizando correctamente
también tenemos como responsable a el supervisor de despacho y que debe verificar que

los pedidos coincidan con las ordenes registradas de venta, viendo que hay errores en las entregas indican que no hay control adecuado antes de cargar la mercancía en los carros

los auxiliares de bodega también participan en este proceso por que son quienes preparan y entregan los pedidos, si en este proceso de alistamiento no se revisan las referencias y cantidades probablemente haya errores en las entregas que afectan al cliente

¿QUIÉNES SON LOS COLABORADORES RESPONSABLES QUE HAN CAUSADO EL PROBLEMA DEL PROCESO EN CUESTIÓN? SELECCIONE LOS CARGOS Y DE ACUERDO CON SU CONOCIMIENTO DÉ SU OPINIÓN AL RESPECTO.

INDICADOR	QUE MIDE	IMPORTANCIA
Entregas a tiempo (OTD)	Mide pedidos entregados dentro del plazo establecido	Permite medir el nivel al cliente
Utilización de la capacidad de los vehículos	La ocupación de cada vehículo durante la ruta programada	Este ayuda a disminuir costos de trasporte
Costo de trasporte por vehiculo	Mide el promedio invertido para entregar pedidos	Controla los gastos logísticos
Índice de devoluciones	Mide los pedidos devueltos por errores en los despachos	Identifica fallas en el proceso
Cumplimiento de rutas	Mide las rutas planificadas y ejecutadas	Organización del trasporte
Nivel de satisfacción del cliente	Opinión de los clientes sobre el servicio	Conocer la calidad del proceso de distribución

¿CUÁLES SON LAS ACCIONES DE MEJORA QUE USTED COMO COORDINADOR DE PROCESOS LOGÍSTICOS IMPLEMENTARÍA PARA MEJORAR LOS PROCESOS?

Muy importante sería una planificación más eficiente de las rutas organizar los pedidos por zonas y por horarios así aprovechamos mejor la capacidad de los vehículos y hacemos menos recorridos

Aumentaría el nivel de ocupación de la flota propia programando cada vehiculo con una mayor cantidad de mercancía así disminuye los costos por viaje y evitaríamos contratar flota externa
El procedimiento de verificación antes del despacho seria obligatorio ya que cada pedido

debe revisarse para confirmar que las referencias y cantidades coincidan con la orden del cliente antes de cargar el carro

CONCLUSION

Viendo el caso de AutoLogística Sur Occidente, me di cuenta de que los problemas de la empresa no se encuentran en un solo proceso, sino que vienen desde las compras y terminan afectando el transporte y la entrega de los pedidos. Si por ejemplo se compran productos sin tener en cuenta la demanda, después aparecen problemas en el inventario el almacén se llena de mercancía que no rota y al final se ve afectando el servicio que recibe el cliente.

la empresa necesita organizar mejor cada uno de sus procesos y tomar decisiones con base en datos reales como las ventas los niveles de inventario y los indicadores de También considero que hace falta una mejor comunicación entre las diferentes áreas porque cada proceso depende del otro y cualquier error termina afectando toda la operación.

Este caso me permitió entender que la logística no consiste únicamente en mover productos de un lugar a otro sino en planificar y coordinar cada actividad para que todo funcione de la mejor manera.
es importante la mejora continua, hacer seguimiento a los procesos y buscar soluciones que ayuden a reducir costos, mejorar los tiempos de entrega y ofrecer un mejor servicio a los clientes. este ejercicio me ayudó a comprender cómo se relacionan todos los procesos logísticos y la importancia de gestionarlos de forma organizada para lograr mejores resultados.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

TECNÓLOGO: COORDINACIÓN DE PROCESOS LOGÍSTICOS

Ficha: 3185953

Evidencia ANALISIS DEL CASO

INFORME DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA LOGISTICA

Instructor

DANIEL RIVERA DÍAZ

Aprendiz

JOHAN BLANCO ACEVEDO / C.C # 1.037.597.626

ESNAIDER RINCONES PACHECO / C.C # 1.120.747.144

JHONY ALEXANDER QUINTANA PAZ/ C.C # 1.107.089.073

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

Centro de Comercio y Servicio Regional Cauca.

2026

INTRODUCCIÓN

El éxito de una empresa depende de la eficiencia con que administra su cadena de suministro y del cumplimiento de su promesa de valor hacia los clientes. En el caso de la empresa **AutoLogística Sur Occidente**, se evidencian diversas fallas operativas en compras, inventarios, almacenamiento, transporte y distribución que han generado una disminución del nivel de servicio del 15 % y un incremento de los costos operativos.
El presente informe identifica las principales causas de estos problemas, los responsables de cada proceso, los indicadores de gestión necesarios para monitorear el desempeño y un plan de mejora orientado a incrementar la productividad y la satisfacción del cliente.

DESARROLLO DE LA EVIDENCIA

Con base en el análisis del caso de estudio de la empresa "AutoLogística Sur Occidente", se realiza la evaluación de los principales procesos que conforman su cadena logística: compras y aprovisionamiento, administración de inventarios, gestión de almacenes y transporte y distribución. Para cada uno de estos procesos se identifican las fallas operativas, los cargos responsables, los indicadores de gestión que permitirían monitorear su desempeño y las acciones de mejora orientadas a fortalecer el nivel de servicio y garantizar el cumplimiento de la promesa de valor ofrecida a los clientes.

PROCESO 1. COMPRAS Y APROVISIONAMIENTO

Dentro de la cadena logística, el proceso de compras resulta fundamental porque permite abastecer oportunamente a la empresa. En este caso se observa que las decisiones de compra no se realizan con base en la demanda real, lo que ocasiona faltantes en algunos productos y exceso de inventario en otros.

Pregunta	Desarrollo
1. ¿Cuáles son los cuellos de botella o fallas operativas?	• Quiebres de stock en baterías de alta rotación. • Exceso de inventario de llantas para maquinaria pesada de baja rotación. • Las compras se realizan priorizando descuentos por volumen y no la demanda real. • No se consideran los tiempos de entrega (Lead Time) de los proveedores. • No existe una adecuada planeación del abastecimiento.
2. ¿Quiénes son los responsables?	• Jefe de Compras: realiza pedidos sin analizar la demanda ni el historial de ventas. • Planeador de Demanda: no genera pronósticos para apoyar el abastecimiento. • Coordinador Logístico: no supervisa el cumplimiento de las políticas de abastecimiento.
3. ¿Qué indicadores implementaría?	• Nivel de disponibilidad del inventario (%). • Lead Time promedio de abastecimiento. • Cumplimiento del proveedor (OTIF). • Rotación de inventarios. • Nivel de agotados (Stock Out).
4. ¿Qué acciones de mejora implementaría?	• Implementar pronósticos de demanda. • Establecer puntos de reorden y stock de seguridad. • Evaluar proveedores por cumplimiento y calidad. • Planificar compras considerando la rotación y el Lead Time. • Realizar reuniones periódicas entre Compras, Inventarios y Ventas.

PROCESO LOGÍSTICO 1: COMPRAS Y APROVISIONAMIENTO		
	PREGUNTA	**DESARROLLO**
1	¿Cuáles son los cuellos de botella o fallas operativas?	• Quiebres de stock en productos de alta rotación (baterías). • Exceso de inventario de llantas de baja rotación. • Compras basadas solo en descuentos por volumen. • No se consideran los tiempos de entrega (Lead Time). • Falta de planeación del abastecimiento.
2	¿Quiénes son los responsables?	• **Jefe de Compras:** realiza pedidos sin analizar demanda ni ventas. • **Planeador de Demanda:** no genera pronósticos. • **Coordinador Logístico:** no supervisa políticas de abastecimiento.
3	¿Qué indicadores implementaría?	• Nivel de disponibilidad del inventario (%). • Lead Time promedio de abastecimiento. • Cumplimiento del proveedor (OTIF). • Rotación de inventarios. • Nivel de agotados (Stock Out).
4	¿Qué acciones de mejora implementaría?	• Implementar pronósticos de demanda. • Establecer puntos de reorden y stock de seguridad. • Evaluar proveedores por cumplimiento y calidad. • Planificar compras considerando rotación y Lead Time. • Realizar reuniones periódicas entre Compras, Inventarios y Ventas.

OBSERVACION FINAL DEL PROCESO: Desde nuestro punto de vista, este proceso es el origen de varios problemas identificados en el caso, ya que una mala planeación del abastecimiento termina afectando los inventarios, el almacenamiento y, finalmente, el servicio al cliente. Por esta razón, considero que fortalecer la planeación de compras debe ser una prioridad para la empresa.

PROCESO 2. ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS

Al revisar el caso se evidencia que uno de los mayores problemas está en el control de inventarios. Aunque el ERP registra determinada cantidad de productos, físicamente existen diferencias importantes, lo que demuestra que no se están ejecutando controles periódicos.

Pregunta	**Desarrollo**
1. ¿Cuáles son los cuellos de botella o fallas operativas?	• Diferencias entre el inventario físico y el registrado en el ERP. • No se realizan conteos cíclicos. • Solo se efectúa un inventario anual. • No existe clasificación ABC de los productos.
2. ¿Quiénes son los responsables?	• Coordinador de Inventarios: no implementa controles periódicos. • Administrador del ERP: no asegura la confiabilidad de la información.

Pregunta	Desarrollo
	• Auxiliares de Inventarios: no realizan verificaciones permanentes del inventario físico.
3. ¿Qué indicadores implementaría?	• Exactitud del inventario (%). • Diferencias entre inventario físico y sistema. • Cumplimiento de conteos cíclicos. • Cobertura de inventario. • Rotación por clasificación ABC.
4. ¿Qué acciones de mejora implementaría?	• Implementar clasificación ABC. • Realizar conteos cíclicos semanales. • Conciliar permanentemente el ERP con el inventario físico. • Aplicar políticas FIFO para productos de alta rotación. • Capacitar al personal en control de inventarios.

Indicadores de Gestion

Indicador	Fórmula	Objetivo
Exactitud del inventario	**(Inventario correcto / Inventario total) × 100**	**Medir la confiabilidad del inventario.**
Diferencias de inventario	**Inventario físico – Inventario sistema**	**Identificar desviaciones.**
Cumplimiento de conteos cíclicos	**(Conteos realizados / Conteos programados) × 100**	**Verificar el cumplimiento del plan de conteos.**
Cobertura del inventario	**Inventario disponible / Consumo promedio diario**	**Determinar los días de abastecimiento.**
Rotación por clasificación ABC	**Costo de ventas / Inventario promedio**	**Evaluar el comportamiento de cada categoría de productos.**

OBSERVACION FINAL DEL PROCESO: Consideramos que una redistribución del CEDI permitiría disminuir considerablemente los tiempos de preparación de pedidos, mejorar la productividad del personal y optimizar el uso de los recursos disponibles.

PROCESO 3. GESTIÓN DE ALMACENES

La gestión de almacenes busca optimizar el almacenamiento, conservación y movimiento interno de los productos, garantizando una preparación eficiente de los pedidos y reduciendo tiempos de operación. Un adecuado diseño del layout y la correcta ubicación de las mercancías permiten mejorar la productividad y disminuir los recorridos durante el proceso de picking. En el caso de estudio se identifican deficiencias que afectan la eficiencia del CEDI y retrasan la atención de los clientes.

Pregunta	Desarrollo
1. ¿Cuáles son los cuellos de botella o fallas operativas?	• Picking con tiempos de hasta 45 minutos. • Productos de mayor demanda ubicados lejos de los muelles. • Mercancía pesada bloqueando los pasillos principales. • Layout ineficiente del CEDI.

Pregunta	Desarrollo
2. ¿Quiénes son los responsables?	• Coordinador de Almacén: no optimiza la distribución del CEDI. • Supervisor de Bodega: no controla los tiempos de picking. • Operarios: no siguen procedimientos estandarizados para la preparación de pedidos.
3. ¿Qué indicadores implementaría?	• Tiempo promedio de picking. • Productividad por operario. • Utilización del espacio de almacenamiento. • Tiempo de preparación del pedido. • Exactitud del picking.
4. ¿Qué acciones de mejora implementaría?	• Rediseñar el layout del almacén. • Reubicar los productos de alta rotación cerca del despacho. • Liberar los pasillos principales. • Señalizar las ubicaciones. • Estandarizar el proceso de picking mediante instrucciones de trabajo.

Indicadores de Gestion

Indicador	Fórmula	Objetivo
Tiempo promedio de picking	**Tiempo total de picking / Número de pedidos**	**Medir la eficiencia en la preparación de pedidos.**
Productividad por operario	**Pedidos preparados / Número de operarios**	**Evaluar el rendimiento del personal.**
Utilización del espacio	**(Espacio utilizado / Espacio disponible) × 100**	**Medir el aprovechamiento del almacén.**
Tiempo de preparación del pedido	**Tiempo total / Número de pedidos**	**Controlar la eficiencia operativa.**
Exactitud del picking	**(Pedidos correctos / Total de pedidos) × 100**	**Reducir errores de despacho.**

PROCESO LOGÍSTICO 3: GESTIÓN DE ALMACENES		
	PREGUNTA	**DESARROLLO**
1	¿Cuáles son los cuellos de botella o fallas operativas?	• Picking con tiempos de hasta 45 minutos por pedido. • Productos de mayor demanda ubicados lejos de los muelles. • Mercancía pesada bloqueando los pasillos principales. • Layout ineficiente del CEDI.
2	¿Quiénes son los responsables?	• **Coordinador de Almacén:** no optimiza la distribución del CEDI. • **Supervisor de Bodega:** no controla los tiempos de picking. • **Operarios:** no siguen procedimientos estandarizados.
3	¿Qué indicadores implementaría?	• Tiempo promedio de picking. • Productividad por operario. • Utilización del espacio de almacenamiento. • Tiempo de preparación del pedido. • Exactitud del picking.
4	¿Qué acciones de mejora implementaría?	• Rediseñar el layout del almacén. • Reubicar productos de alta rotación cerca del despacho. • Liberar pasillos principales. • Señalizar las ubicaciones. • Estandarizar el proceso de picking (instrucciones de trabajo).

PROCESO 4. TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN

El proceso de transporte y distribución tiene como propósito garantizar que los productos sean entregados al cliente en el lugar, tiempo y condiciones acordadas. Una adecuada planificación de rutas y el aprovechamiento eficiente de la capacidad de los vehículos contribuyen a disminuir los costos logísticos y mejorar el nivel de servicio. En el caso se observa una utilización ineficiente de los vehículos propios, ya que salen con solo el 40 % de su capacidad, mientras que para otras rutas es necesario contratar transporte externo con mayores costos.

Pregunta	**Desarrollo**
1. ¿Cuáles son los cuellos de botella o fallas operativas?	• El 25 % de los pedidos se entrega fuera del tiempo acordado. • Baja utilización de la flota propia (40 % de capacidad). • Contratación frecuente de transporte de terceros a tarifas elevadas. • Errores en el despacho de referencias que generan devoluciones.
2. ¿Quiénes son los responsables?	• Coordinador **de Transporte:** no optimiza la programación de rutas ni el uso de la flota. • **Supervisor de Despachos:** no verifica la exactitud de los pedidos. • **Auxiliares de Despacho:** presentan errores en la preparación y entrega de mercancías.

Pregunta	Desarrollo
3. ¿Qué indicadores implementaría?	• Entregas a tiempo (OTD). • Utilización de la capacidad de los vehículos. • Costo de transporte por pedido. • Índice de devoluciones. • Nivel de servicio al cliente.
4. ¿Qué acciones de mejora implementaría?	• Optimizar la planificación de rutas. • Consolidar pedidos para aumentar la ocupación de los vehículos. • Reducir la dependencia del transporte tercerizado. • Implementar doble verificación antes del despacho. • Medir continuamente el cumplimiento de la promesa de valor al cliente.

Indicadores de gestión

Indicador	Fórmula	Objetivo
Entregas a tiempo (OTD)	**(Pedidos entregados a tiempo / Total de pedidos) × 100**	**Medir el cumplimiento de las entregas.**
Utilización de vehículos	**(Capacidad utilizada / Capacidad total) × 100**	**Optimizar el uso de la flota.**
Costo de transporte por pedido	**Costos de transporte / Total de pedidos**	**Controlar los costos logísticos.**
Índice de devoluciones	**(Pedidos devueltos / Total de pedidos) × 100**	**Medir la calidad de los despachos.**
Nivel de servicio	**(Pedidos completos y a tiempo / Total de pedidos) × 100**	**Evaluar el cumplimiento de la promesa de valor.**

PROCESO LOGÍSTICO 4: TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN		
	PREGUNTA	**DESARROLLO**
1	**¿Cuáles son los cuellos de botella o fallas operativas?**	• El 25% de los pedidos se entregan fuera del tiempo acordado. • Baja utilización de la flota propia (40% de capacidad). • Contratación frecuente de transporte de terceros a tarifas altas. • Errores en el despacho de referencias que generan devoluciones.
2	**¿Quiénes son los responsables?**	• **Coordinador de Transporte:** no optimiza rutas ni uso de la flota. • **Supervisor de Despachos:** no verifica la exactitud de los pedidos. • **Auxiliares de Despacho:** errores en la preparación y entrega.
3	**¿Qué indicadores implementaría?**	• Entregas a tiempo (OTD). • Utilización de la capacidad de los vehículos. • Costo de transporte por pedido. • Índice de devoluciones. • Nivel de servicio al cliente.
4	**¿Qué acciones de mejora implementaría?**	• Optimizar la planificación de rutas. • Consolidar pedidos para aumentar la ocupación de vehículos. • Reducir dependencia del transporte tercerizado. • Implementar doble verificación antes del despacho. • Medir continuamente el cumplimiento de la promesa de valor.

OBSERVACION FINAL DEL PROCESO: Desde nuestras experiencias en las empresas para las cuales laboramos actualmente, una mejor programación de rutas y un mayor aprovechamiento de la flota propia contribuirían a disminuir los costos logísticos y mejorar el cumplimiento de las entregas.

CONCLUSION

El desarrollo de este caso permitió comprender que todos los procesos logísticos están relacionados entre sí. Una decisión incorrecta en compras puede generar problemas en inventarios, almacenamiento y distribución, afectando finalmente al cliente.

En mi concepto, el uso permanente de indicadores de gestión facilita el seguimiento de cada proceso y permite tomar decisiones oportunas antes de que los problemas impacten el nivel de servicio.

Como futuro Tecnólogo en Coordinación de Procesos Logísticos, considero que el principal reto consiste en integrar las diferentes áreas de la cadena de suministro, promoviendo la mejora continua, el trabajo en equipo y el cumplimiento de la promesa de valor ofrecida al cliente.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

TECNÓLOGO: COORDINACIÓN DE PROCESOS LOGÍSTICOS

Ficha: 3185954

Evidencia **GA6-210601020-AA1-EV01-EV02.**
Informe tablero de control de indicadores de servicio al cliente.
Documento técnicas de atención al cliente.

Instructor
DANIEL ALFONSO RIVERA.

Aprendiz
YESMI AMALFI MARTINEZ BUENO
C.C. 1.107.087.033

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.
Centro de Comercio y Servicio Regional Cauca.
2025

Introducción

La coordinación de procesos logísticos abarca desde la producción hasta el consumidor final, en el siguiente caso analizaremos las fallas que pueden tener y se deben tener en cuenta para evitar errores que genere perdidas a la compañía. La importancia de mejorar procesos, hacer seguimiento continuo y tener bien establecidas las políticas que se deben tener en cuenta.
Además de analizar como un coordinador logístico tiene que tener la capacidad de reconocer lo que afecta la operación y la mejor forma de dar una solución.

EVIDENCIA POR DESARROLLAR

Evidencias:

1. **GA6-210601020-AA1-EV01. Informe tablero de control de indicadores de servicio al cliente.**
2. **GA6-210601020-AA1-EV02. Documento técnicas de atención al cliente.**

¿Qué debo hacer?

Continuando con nuestro proyecto logístico, usted debe analizar un caso empresarial en toda la cadena de suministro y responder a las siguientes preguntas con criterio técnico:

1. ¿Cuáles son los cuellos de botella o fallas operativas que presenta la empresa? Identifique cada hallazgo y especifique a qué macroproceso logístico afecta.
2. ¿Cuáles son los roles o cargos responsables de liderar los procesos afectados? Justifique su respuesta argumentando las decisiones operativas erróneas o las omisiones cometidas desde cada cargo.
3. ¿Qué indicadores de gestión (KPIs) implementaría para medir, controlar y garantizar la eficiencia de los procesos evaluados?
4. Asumiendo su rol como Coordinador de Procesos Logísticos, ¿qué plan de acción o estrategias implementaría para optimizar la operación y resolver las fallas identificadas?

Caso de Estudio: Distribuidora "AutoLogística Sur Occidente"

Contexto de la Empresa:
"AutoLogística Sur Occidente" es una empresa comercializadora y distribuidora de repuestos automotrices (baterías, llantas, amortiguadores y lubricantes). Cuenta con un Centro de Distribución (CEDI) principal que abastece a clientes mayoristas y talleres mecánicos en la región (Cali, Popayán y Pasto). A pesar de tener un mercado en crecimiento, en los últimos 6 meses la empresa ha presentado una caída del 15% en su nivel de servicio al cliente y un aumento alarmante en sus costos operativos.

Situación Actual de los Procesos Logísticos:

1. **Compras y Aprovisionamiento:** La empresa está experimentando quiebres de stock (agotados) en productos de alta rotación, como baterías para vehículos livianos, mientras que el CEDI está saturado de llantas para maquinaria pesada que no se venden hace un año. El encargado de esta área realiza los pedidos basándose únicamente en descuentos por volumen que ofrecen los proveedores internacionales, ignorando los tiempos de entrega (lead times) y el historial de ventas reales.

2. **Administración de Inventarios:** Al revisar el sistema ERP, los registros indican que hay 150 amortiguadores traseros disponibles, pero al ir a la estantería solo se encuentran 85. No se están realizando conteos cíclicos, sino un único inventario general a fin de año. Además, no existe una clasificación de los productos según su importancia comercial o rotación.

3. **Gestión de Almacenes:** Los operarios de bodega tardan hasta 45 minutos en armar un solo pedido (picking). Al observar la operación, se evidencia que los productos de mayor demanda (lubricantes y filtros) están ubicados en la zona más profunda del CEDI y en los niveles más altos de los

racks. Por el contrario, la mercancía pesada y de baja rotación está obstruyendo los pasillos principales cerca de los muelles de carga.

4. **Transporte y Distribución:** El 25% de los pedidos llegan tarde a los clientes. Los vehículos de la flota propia salen del CEDI al 40% de su capacidad en las rutas cortas, mientras que para las rutas largas se está contratando transporte de terceros a tarifas de urgencia porque la flota propia no da abasto. Además, los clientes están devolviendo mercancía frecuentemente porque reciben referencias de repuestos que no solicitaron (errores de despacho).

1. **Las fallas que se pueden notar en este caso son:**

PROCESO LOGISTICO	FALLA	MACROPROCESO LOGISTICO
Compras y aprovisionamiento	- Las compras no se realizan según la demanda real. - Exceso de inventario en productos de baja rotación. - Agotados en productos de alta rotación.	Compras Almacenamiento Servicio al cliente
Administración de inventarios	- No existe una clasificación ABC según rotación. - Diferencias en inventarios físico y sistema - no se realizan inventarios cíclicos	Inventario
Gestión de almacenes	- duración de picking (alistamiento) 45 min por pedido. - La ubicación de la mercancía no está bien distribuida. - Obstrucción en los pasillos.	Almacenamiento
Transporte y distribución	- El porcentaje de pedidos que llegan tarde es muy alto 25% - No se usa la capacidad total de los vehículos. - Mala planeación de las rutas - Sobre costos por tercerización de rutas.	Distribución Servicio al cliente

	- Devolución de mercancía por equivocación en las referencias.	

2. RESPONSABILIDAD:

- Compras y aprovisionamiento: jefe de compras/analista de abastecimiento, su responsabilidad principal es el realizar las compras con base en la demanda real, inventario mínimo y máximo, rotación no se debe basar el abastecimiento solo por los descuentos que realice un proveedor. Se debe realizar un análisis de los proveedores y evaluar las condiciones que cada uno presente para así tomar la mejor decisión para la empresa, que las condiciones se ajusten a lo que en ese momento se requiera.

- Inventarios: jefe o coordinador de inventarios, se nota un descuido por parte del coordinador de los inventarios, es su responsabilidad garantizar el cruce correcto de la mercancía que entra y sale, programar conteos cíclicos y clasificación ABC.

- Almacen: jefe o coordinador de bodega, es responsable del adecuado layaut, mejorar el picking, mantener el área ordenada que permita el flujo de mercancía, asegurar el correcto alistamiento de la mercancía.

- Transporte y distribución: coordinador de distribución, sebe planear las rutas de forma óptima, garantizar que se use de forma total la capacidad de la flota propia, evitar rutas que generen más costos, evitar el uso de flota tercerizada si la operación no lo requiere.

3. Indicadores de gestión KPIs recomendados

PROCESO	INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO
Compras	Cumplimiento de proveedor	Entregas recibidas a tiempo/total de entregas * 100	Evaluar puntualidad en las entregas Ontime-InFull.
Compras	Días de inventario	Inventario disponible / demanda promedio diaria	Evitar sobreinventario
Inventarios	Exactitud de inventario	Inventario físico correcto / inventario registrado x 100	Reducir diferencias del sistema vs físico
Inventarios	Quiebres de stock	Número de agotados / total referencias x 100	Controlar faltantes

Almacén	Tiempo promedio de picking	Tiempo total de picking / número de pedidos	Mejorar productividad
Almacén	Pedidos despachados sin error	Pedidos correctos / total pedidos x 100	Reducir devoluciones
Transporte	Entregas a tiempo	Pedidos entregados a tiempo / total pedidos x 100	Mejorar puntualidad
Transporte	Ocupación vehicular	Capacidad utilizada / capacidad total x 100	Optimizar flota
Transporte	Costo de transporte por pedido	Costo total transporte / número de pedidos	Controlar costos logísticos
Servicio al cliente	Tasa de devoluciones	Pedidos devueltos / total pedidos x 100	Medir errores y reclamos
Servicio al cliente	Nivel de servicio	Pedidos entregados completos y a tiempo / total pedidos x 100	Medir cumplimiento al cliente

4. **Plan de acción como Coordinador de Procesos Logísticos**

Lo que se propone es implementar un plan de acción enfocado en la eficiencia de la cadena de suministro, fortaleciendo la gestión de compras mediante un análisis de la demanda histórica, que se ajuste al pronostico de ventas, analizar y exigir a los proveedores las entregas a tiempo, reduciendo el nivel de agotados y sobre-stock de productos que no tienen una rotación constante evitando la acumulación de mercancía.

Se recomienda la clasificación ABC para organizar los productos según su rotación, valor e importancia en la demanda. De igual manera, se debe realizar una depuración de los productos de baja rotación para liberar espació y disminuir los costos de almacenamiento. Esto debe ir de la mano con una reorganización del layout del almacén que permita ubicar los productos con mayor demanda en las zonas de fácil acceso, una ubicación estratégica en el CEDI de los productos permitirá reducir el tiempo de picking, reducir los errores en los despachos, de tal forma se disminuyen las devoluciones por referencias equivocadas.

Se debe implementar conteo cíclicos periódicos para mejorar la exactitud del inventario, de este modo poder controlar las diferencias entre el inventario físico y el sistema.

Se debe implementar una mejora en la planeación de las rutas para la entrega de la mercancía, utilizar el total de la capacidad de los vehículos propios reduce la tercerización de este proceso y el ahorro en gastos de distribución.

A cada proceso se le debe hacer un constante seguimiento con los KPI´s mencionados, capacitación continua al personal, para mejorar la comunicación entre las áreas todas las jefaturas se deben reunir por lo menos una vez al mes para presentar los indicadores, disminuir procesos y toma de decisiones.

Conclusión

En este análisis se puede notar muchos errores en toda la cadena de suministro, donde se afecta toda la empresa y genera gastos innecesarios que se pueden evitar con una buena coordinación. Esto no depende de una sola área ya que todas estaban fallando, la falta de seguimiento, control y evaluación constantes no permiten tener buenos resultados.

Todos los errores que se presentan dentro de la cadena de suministro se traducen en clientes insatisfechos, que no obtienen lo que requieren y en más costos para la compañía.

Aunque la implementación de un sistema puede ser muy complicado hay que apostarle al orden, seguimiento y control. Si falla un eslabón de la cadena todo el resto de los procesos empiezan a fallar. Por ende, la importancia de un buen sistema, unas políticas bien establecidas y un personal bien calificado.

BIBLIOGRAFÍA

https://www.mrpeasy.com/blog/es/kpi-de-la-cadena-de-suministro/
https://aprende-logistica.com/proceso-logistico/#como_hacer_un_proceso_de_logistica_

TECNÓLOGO: COORDINACIÓN DE PROCESOS LOGÍSTICOS

Ficha: 3185954

Evidencia

GA6-210601020-AA1-EV01:

INFORME TABLERO DE CONTROL DE INDICADORES DE SERVICIO AL CLIENTE.

.

GA6-210601020-AA1-EV0

DOCUMENTO TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Instructor:

DANIEL RIVERA DIAZ

Aprendiz:

CARLOS ANDRES GEMBUEL COMETA / C.C # 1059597133

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

Centro de Comercio y Servicio Regional Cauca.

2026

Contenido

INTRODUCCION 3
OBJETIVO GENERAL 4
Objetivos específicos 4
Caso de Estudio: Distribuidora "Auto Logística Sur Occidente" 5
Contexto de la Empresa: 5
Compras y Aprovisionamiento: 5
Administración de Inventarios: 5
Gestión de Almacenes: 5
Transporte y Distribución: 6
DESARROLLO 6
CONCLUSION 12
REFERENCIAS 13

INTRODUCCION

El presente trabajo conoceremos un informe de un caso de estudio de una empresa Distribuidora llamada Autologistica sur occidente, donde encontraremos las problemáticas de sus actuales procesos logísticos, se analizará la cadena de suministro, sus procesos y responderemos que dificultades presenta y la posible solución.

Como coordinadores logísticos debemos contar con la capacidad estratégica para resolver a cada obstáculo que interrumpa el flujo correcto de las operaciones.

Sumatec®

UNA COMPAÑÍA SIEMPRE CONFIABLE

OBJETIVO GENERAL

Identificar los problemas actuales que presenta los procesos logísticos de la empresa Auto logística sur occidente.

Objetivos específicos

1. **Resolve**r mediante nuestro análisis los cuellos de botella de cada proceso logísticas.
2. **Conocer** métodos, indicadores y responsables en un proceso logísticas para su mejora
3. **Proponer** acciones de mejora continua que contribuyan a al buen flujo de las operaciones

Caso de Estudio: Distribuidora "Auto Logística Sur Occidente"

Contexto de la Empresa:

"Auto Logística Sur Occidente" es una empresa comercializadora y distribuidora de repuestos automotrices (baterías, llantas, amortiguadores y lubricantes). Cuenta con un Centro de Distribución (CEDI) principal que abastece a clientes mayoristas y talleres mecánicos en la región (Cali, Popayán y Pasto). A pesar de tener un mercado en crecimiento, en los últimos 6 meses la empresa ha presentado una caída del 15% en su nivel de servicio al cliente y un aumento alarmante en sus costos operativos.

Situación Actual de los Procesos Logísticos:

Compras y Aprovisionamiento:

La empresa está experimentando quiebres de stock (agotados) en productos de alta rotación, como baterías para vehículos livianos, mientras que el CEDI está saturado de llantas para maquinaria pesada que no se venden hace un año. El encargado de esta área realiza los pedidos basándose únicamente en descuentos por volumen que ofrecen los proveedores internacionales, ignorando los tiempos de entrega (lead times) y el historial de ventas reales.

Administración de Inventarios:

Al revisar el sistema ERP, los registros indican que hay 150 amortiguadores traseros disponibles, pero al ir a la estantería solo se encuentran 85. No se están realizando conteos cíclicos, sino un único inventario general a fin de año. Además, no existe una clasificación de los productos según su importancia comercial o rotación.

Gestión de Almacenes:

Los operarios de bodega tardan hasta 45 minutos en armar un solo pedido (picking). Al observar la operación, se evidencia que los productos de mayor demanda (lubricantes y filtros) están ubicados en la zona más profunda del CEDI y en los niveles más altos de los racks. Por el contrario, la mercancía pesada y de baja rotación está obstruyendo los pasillos principales cerca de los muelles de carga.

Transporte y Distribución:

El 25% de los pedidos llegan tarde a los clientes. Los vehículos de la flota propia salen del CEDI al 40% de su capacidad en las rutas cortas, mientras que para las rutas largas se está contratando transporte de terceros a tarifas de urgencia porque la flota propia no da abasto. Además, los clientes están devolviendo mercancía frecuentemente porque reciben referencias de repuestos que no solicitaron (errores de despacho).

DESARROLLO

Compras y Aprovisionamiento

1. ¿Cuáles son los cuellos de botella o fallas operativas que presenta la empresa? Identifique cada hallazgo y especifique a qué macro procesó logístico afecta.

Respuesta:

- Mala planificación de abastecimiento en productos de alta rotación(A)
- Falta de vigilancia máxima con registros y detalles de categorías A, sin previos inventarios cíclicos para evitar agotamientos.
- No hay análisis del historial de ventas, generando compras de baja prioridad categoría C
- Mal almacenamientos de productos de poca demanda como las llantas, ubicados en el CEDI, centro de distribución de mercancías de alta rotación.

Procesos afectados:

- Compras y abastecimiento
- Gestión de almacenes e inventario.

2. ¿Cuáles son los roles o cargos responsables de liderar los procesos afectados? Justifique su respuesta argumentando las decisiones operativas erróneas o las omisiones cometidas desde cada cargo.

Respuesta:

- Coordinador de compras y abastecimiento: encargado de analizar con criterios el comportamiento de las ventas y rotación de los productos, y si hay descuentos en productos tener estrategias de ventas de dichos artículos para su salida evitando inmovilizados.

- Gerente logístico: su rol de supervisar los abastecimientos, garantizando que lo que se compre este alineado con las necesidades de la empresa.

3. ¿Qué indicadores de gestión (KPIs) implementaría para medir, controlar y garantizar la eficiencia de los procesos evaluados?

Respuesta:

- (KPIs)Tiempo de ciclo de compras

  Mide el tiempo necesario para completar el proceso de compra, desde la identificación de la necesidad hasta la recepción del pedido.

  Cálculo: Fecha de recepción del pedido – Fecha de identificación de la necesidad

- (KPIs) Porcentaje de entregas a tiempo
  Indica la proporción de pedidos entregados dentro del plazo acordado.
  Cálculo: (Número de entregas a tiempo / Número total de entregas) x 100 *(Avanti, 2026)*

4.Asumiendo su rol como Coordinador de Procesos Logísticos, ¿qué plan de acción o estrategias implementaría para optimizar la operación y resolver las fallas identificadas?

Respuesta:

- Inventarios cíclicos de productos de alta rotación, obteniendo información de agotamiento.
- Con el historial de ventas, informar al área de compras de la necesidad de abastecerse de productos de alta rotación.
- Implementar un almacenamiento ABC

Administración de Inventarios

1. ¿Cuáles son los cuellos de botella o fallas operativas que presenta la empresa? Identifique cada hallazgo y especifique a qué macro procesó logístico afecta.

Respuesta:

- Diferencias de inventarios o error en el almacenamiento.
- No hay buenas prácticas en conteo diario o cíclicos
- No hay un sistema de clasificación de inventario ABC.
- También se puede presentar error del kardex vs al producto físico (casos extremos)

proceso afectado:

- almacenamiento e inventario
- alistamiento y despachos

2. ¿Cuáles son los roles o cargos responsables de liderar los procesos afectados? Justifique su respuesta argumentando las decisiones operativas erróneas o las omisiones cometidas desde cada cargo.

Respuesta:

- Coordinador de inventario, persona encargada de garantizar la información registrada en el sistema sea la correcta.
- Auxiliares de inventario encargadas de registrar salidas y entradas de mercancías
- Almacenista y montacarguista son aquellas personas de ubicar los productos, un mal procedimiento ocasiona diferencias.
- Supervisor o jefe de bodega, encargado del control de físico de los productos

3. ¿Qué indicadores de gestión (KPIs) implementaría para medir, controlar y garantizar la eficiencia de los procesos evaluados?

Respuestas:

- (KPIs) mercancía disponible
- (KPIs) Diferencia de inventario: inventario físico – inventario en sistemas
- (KPIs)Conteos cíclicos: (conteos realizados / conteos programados) * 100

4.Asumiendo su rol como Coordinador de Procesos Logísticos, ¿qué plan de acción o estrategias implementaría para optimizar la operación y resolver las fallas identificadas?

Respuesta:

- Realizar auditorías periódicas de inventario
- Capacitaciones al personal de almacenamiento, alistamiento y montacarguista en el manejo de los sistemas(wms) y buenas prácticas para mitigar errores

Gestión de Almacenes

1. ¿Cuáles son los cuellos de botella o fallas operativas que presenta la empresa? Identifique cada hallazgo y especifique a qué macro procesó logístico afecta.

Respuesta:

- Mala distribución de los productos en la bodega.
- Desplazamientos muy largos de los operarios en un alistamiento
- Los productos de mayor rotación están ubicados en zonas de difícil acceso, de lo contrario deberían estar zonas de bajas y más cercanas al alistamiento evitando retrasos.
- Malas prácticas en almacenamiento con mercancía de baja rotación

Procesos afectados:

- Almacenamiento
- Alistamiento(picking)
- Empaque
- Despachos

2. ¿Cuáles son los roles o cargos responsables de liderar los procesos afectados? Justifique su respuesta argumentando las decisiones operativas erróneas o las omisiones cometidas desde cada cargo.

Respuesta:

- Supervisor logístico, su rol también es implementar un sistema de un buen almacenamiento en las organizaciones de las ubicaciones.
- Auxiliares de bodega, colaboradores en el almacenamiento y preparación de pedidos que pueden ayudar a tener buenas prácticas en los procesos.

3. ¿Qué indicadores de gestión (KPIs) implementaría para medir, controlar y garantizar la eficiencia de los procesos evaluados?

Respuestas:

- (KPIs) clasificación ABC, No es una fórmula al uso, sino una clasificación de cada referencia. Concentras esfuerzo en las A, las que más mueven, y aligeras el control de las C, D o E. Es muy versátil (Cisneros, 2026)
- (KPIs) productividad de picking, analiza el rendimiento del operador

  Calculo: pedidos preparados / hora trabaja

4.Asumiendo su rol como Coordinador de Procesos Logísticos, ¿qué plan de acción o estrategias implementaría para optimizar la operación y resolver las fallas identificadas?

Respuesta:

- Implementar un sistema(wms) para optimizar las ubicaciones y mejore la preparación de los pedidos.
- Reubicar las ubicaciones que contenga productos de alta rotación cerca de los muelles.
- Implementar normas de orden y almacenamiento.

Transporte y Distribución

1. ¿Cuáles son los cuellos de botella o fallas operativas que presenta la empresa? Identifique cada hallazgo y especifique a qué macro procesó logístico afecta.

Respuesta:

- No se está cumpliendo con las promesas de entrega, lo que afecta el servicio al cliente
- Costos altos operativos y menor eficiente ya que existe un bajo aprovechamiento de los vehículos.
- Falta de planeación en la capacidad de la flota, contratar terceros que incrementa los costos logísticos
- Se presenta devoluciones por errores logísticos que no se validad antes de ser distribuidos, generando reprocesos y reduce la rentabilidad.

Procesos afectados:

Despachos y distribuciones.

2. ¿Cuáles son los roles o cargos responsables de liderar los procesos afectados? Justifique su respuesta argumentando las decisiones operativas erróneas o las omisiones cometidas desde cada cargo.

Respuesta:

- Auxiliares de despachos; preparan y consolidación de los pedidos, una mala verificación puede generar entregas incorrectas.
- Coordinador de despachos; es uno de los que planifican las rutas y contrataciones de flotas, si se hace adecuadamente se reduce la deficiencia en las distribuciones.

3. ¿Qué indicadores de gestión (KPIs) implementaría para medir, controlar y garantizar la eficiencia de los procesos evaluados?

Respuesta:

- (KPIs) Puntualidad del transporte: mide las entregas que han llegado a tiempo en porcentaje. Fórmula: Número de entregas a tiempo / Número de entregas totales realizadas x 100
- (KPIs)Seguridad del transporte: mide la calidad del servicio. Fórmula: cantidad de mercancías dañadas y perdidas en el transporte / Cantidad total de mercancía transportada x 100
- (KPIs) Coste por kilómetro: es un KPI habitual para envíos recurrentes. Fórmula: Coste total del envío / Kilómetros totales recorridos
- (KPIs)Envíos urgentes: mide el porcentaje de envíos no planificados respecto al total. Fórmula: Número de envíos no planificados / Número de envíos totales x 100 (OnTRUCK, 2022)

4.Asumiendo su rol como Coordinador de Procesos Logísticos, ¿qué plan de acción o estrategias implementaría para optimizar la operación y resolver las fallas identificadas?

Respuesta:

- Consolidar pedidos por regiones para disminuir recorridos y costos de distribución.
- Diseñar una mejor planificación para optimizar y aprovechar la capacidad de su flota, así evitar contrataciones de terceros.

- Establecer un doble procedimiento de verificación a los pedidos antes que sea distribuidos, para evitar troque.

CONCLUSION

La problemática presentada en el caso de la empresa Auto logística sur occidente se debe principalmente a la falta de planificación, control y seguimientos de los procesos logísticos, realizando los respectivos analices podemos encontrar las posibles soluciones y responsables que nos ayudaran a mejora la cadena de suministro de la empresa en mención; como son implementar indicadores de gestión, evaluar estrategias en las área de afectadas y capacitaciones a jefes y `personal operativos así todos están alienados en temas lo logísticas.

REFERENCIAS

Avanti. (01 de 07 de 2026). *25 KPI esenciales para el área de compras y cómo calcularlos*. Obtenido de https://www.avanti-lean.com/25-kpi-esenciales-para-el-area-de-compras-y-como-calcularlos/

Cisneros, J. (23 de 06 de 2026). *KPIS PARA EL CONTROL DE ALMACÉN: QUÉ MEDIR Y CÓMO CALCULARLOS*. Obtenido de https://www.datadec.es/blog/10-kpis-para-un-control-de-almacen-eficaz

OnTRUCK. (13 de 09 de 2022). *KPI en logística y transporte: tipos, ejemplos y cómo usarlos*. Obtenido de https://www.ontruck.com/es/blog/kpi-logistica-transporte

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

TECNÓLOGO: COORDINACIÓN DE PROCESOS LOGÍSTICOS

Ficha: 3185954

Evidencia GA6-210601020-AA1-EV01.

INFORME TABLERO DE CONTROL DE INDICADORES DE SERVICIO AL CLIENTE.

Evidencia GA6-210601020-AA1-EV02.

DOCUMENTO TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Instructor

DANIEL RIVERA DÍAZ

Aprendiz

JHONATAN CORRALES / C.C # 1.038.384.283

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.

Centro de Comercio y Servicio Regional Cauca.

2025

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN

En esta evidencia lo que hice fue analizar el caso de la empresa auto logística sur occidente, en el cual tiene varios problemas que están afectando los procesos logísticos según la información del caso, entonces a partir de ahí yo analice las posibles causas, los responsables de los procesos y las acciones de mejora que se podrían agregar para que la empresa progrese, la idea es dar soluciones prácticas como lo haría un coordinador logístico.

2. DESARROLLO DE LA EVIDENCIA

Después de mirar el caso, vi que la empresa tiene problemas en casi toda la cadena logística y los problemas principales están en el proceso de compras, los inventarios, almacenamiento y el transporte, esto al final termina afectando directamente el servicio al cliente y aumentando los costos operativos.
Entonces teniendo los procesos en cuenta, realice la información en tablas para que todo quede dividido y ordenado.

Proceso logístico	Los problemas	¿Como está afectando?
Compras y aprovisionamiento	El primero es que compran productos solo por los descuentos ofrecidos por los proveedores, luego no se analiza el historial de ventas ni los tiempos de entrega.	Se acumulan productos de baja rotación y faltan los de mayor demanda y se presentan quiebres de stock y retrasos para atender los pedidos.

Inventario	El inventario del sistema no concuerda con el físico, solo se hace un inventario general al final del año y no existe clasificación ABC de los productos.	Se pierda la confianza con la información que hay y se dificulta tomar decisiones. Los errores están mucho tiempo sin ser detectados y todos los productos están teniendo el mismo control, aunque no tengan la misma importancia
Almacén	Los productos que más rotan están ubicados en zonas poco accesibles y la mercancía pesada esta bloqueando los pasillos principales	El tiempo de preparación de los pedidos está aumentando y disminuye la productividad, al igual que dificulta la movilidad
Transporte y distribución	Los vehículos salen con poquita capacidad utilizada, se contrata transporte urgente para algunas rutas y se despachan referencias equivocadas	Aumentan los costos del transporte, la empresa esta teniendo gastos adicionales que se pueden evitar y aumenta las devoluciones del cliente, al igual que disminuye su satisfacción.

Yo opino que el problema más crítico no es solo uno, sino la mal comunicación entre las personas de los diferentes procesos logísticos, por que un error en compras termina afectando el inventario, después el almacenamiento y luego termina en el transporte, entonces esto muestra que la empresa necesitaría mejorar la planificación y hacer un seguimiento de todo el trabajo, en lugar de solucionar cada problema por separado

RESPONSABLES DE LOS PROCESOS

Yo considero que cada proceso tiene un responsable inmediato que es el que está encargado de garantizar de que todo funcione correctamente, pero debido a que todos los procesos están relacionados entre sí, y que una falla en alguno de estos puede terminar afectando el trabajo de los demás es demasiado importante que aparte de cumplir bien sus funciones cada uno, tengan la comunicación y coordinación entre todas las áreas de la empresa

Proceso logístico	Responsable	Opinión
Compras y aprovisionamiento	El jefe o Coordinador de Compras	Debe planificar las compras teniendo en cuenta la demanda, el historial de ventas y los tiempos de entrega y no solamente los descuentos que dan los proveedores.
Administración de inventarios	El coordinador de los Inventarios	Él es el responsable de mantener actualizada la información del inventario, programar los conteos y garantizar de que los registros que hay en el sistema coincidan con los registros físicos
Gestión de almacenes	Jefe de bodega	Debe organizar correctamente la ubicación de los productos para que sea más fácil el almacenamiento y la preparación de pedidos.

Gestión de almacenes	Operarios de bodega	Deben cumplir con los procedimientos que se establecen para ubicar, mover y despachar correctamente la mercancía.
Transporte y distribución	Coordinador de Transporte	Debe de planificar bien las rutas, aprovechar las capacidades de los vehículos y garantizar de que se entreguen a tiempo en el tiempo establecido.
Transporte y distribución	El ayudante de despacho	Debe de revisar de que los productos si correspondan bien al pedido antes de enviarlos al cliente.

INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Proceso	**El indicador**	**¿Que mide?**	**¿Por qué lo agregaría?**
Compras y aprovisionamiento	Nivel de disponibilidad de inventario	Mide el porcentaje de productos disponibles cuando el cliente los solicita.	Ayuda a evitar los quiebres de stock de los productos de mayor rotación, como las baterías.
Compras y aprovisionamiento	Rotación de inventarios	Mostraría qué tan rápido se venden los productos almacenados.	Ayudaría a saber cuál mercancía es la que mantiene mucho tiempo en bodega,

			como las llantas para maquinaria pesada.
Administración de inventarios	Exactitud del inventario	La comparación de las existencias que se registran en el sistema con las físicas.	Permite detectar diferencias entre el ERP y el inventario real antes de que el problema aumente.
Gestión de almacenes	Tiempo promedio de preparación de pedidos (Picking)	Mide el tiempo que tarda un operario en alistar un pedido.	Deja evaluar si la reorganización del almacén mejora la productividad.
Transporte y distribución	Entregas a tiempo	Mide el porcentaje de pedidos entregados dentro del plazo que debería de ser.	Ayuda a disminuir los retrasos y mejorar el servicio al cliente.
Transporte y distribución	Exactitud en los despachos	Mide el porcentaje de pedidos entregados sin errores.	Permite reducir las devoluciones que son por referencias equivocadas.
Transporte y distribución	Utilización de la capacidad de los vehículos	Evalúa el porcentaje de ocupación de cada vehículo durante las rutas.	Hace que se aproveche mejor la flota y disminuya los costos de transporte.

Siento que estos indicadores son suficientes para controlar los problemas que presentaba la empresa, no vi necesario agregar muchos indicadores, sino seleccionar unos que si aporten directamente a los problemas que se vieron y sean útiles para tomas decisiones, con los indicadores se pueden evaluar las compras, el inventario, el almacén y el transporte que son precisamente los procesos que se identificaron más falencias, por ejemplo, hice que cada indicador ataque directamente a los problemas específicos, tipo: No hay baterías - Nivel de disponibilidad.
Hay demasiadas llantas guardadas - Rotación del inventario.
El ERP no coincide con el inventario físico - exactitud del inventario.
El picking demora 45 minutos - tiempo de preparación de pedidos.
Los pedidos llegan tarde - entregas a tiempo.
Despachan referencias equivocadas - exactitud en los despachos.
Los camiones salen al 40 % - utilización de la capacidad de los vehículos.

ACCIONES DE MEJORA QUE IMPLEMENTARIA

Proceso	**Acción de mejora**	**Lo que espero**
Compras y aprovisionamiento	Planificar las compras con base en las ventas históricas, la rotación de los productos y los tiempos de entrega de los proveedores.	Evitar los quiebres de stock y reducir la acumulación de los productos que tienen baja rotacion
Inventario	Agregar conteos mensuales y realizar arreglos periódicos entre el inventario físico y el sistema ERP.	Tener información confiable para tomar decisiones y que se reduzca las diferencias en el inventario
	Aplicar una clasificación tipo ABC para tener mejor control en los productos que serían más importantes	Darle prioridad al seguimiento de los productos que sirven más en la venta.

Almacén	Organizar la distribución del CEDI, poniendo los productos que mas rotan cerquita del espacio de despacho y dejando la mercancía pesada en un lugar donde no obstruya el trabajo.	Que se reduzca el tiempo de la preparación de los pedidos y que se mejore la movilidad dentro del almacén
Transporte y distribución	Planificar mejor las rutas y la utilización de la flota para aprovechar al máximo la capacidad de los vehículos.	Reducir los costos de transporte y mejorar la puntualidad en las entregas.
	Siempre hacer una verificación final de los pedidos antes del despacho mediante una lista de chequeo.	Disminuir los errores en los pedidos y reducir las devoluciones de mercancía.

Si yo fuera el coordinador de procesos logísticos de la empresa, comenzaría primero por los problemas que están afectando directamente a los clientes, como los retrasos en las entregas, los errores de los pedidos y la alta rotación de estos, después de controlar esta situación, trabajaría en mejorar la organización del almacén y el control de inventarios para que la información si sea confiable y sea mas acertada las compras, que hayan menos errores en estos, después haría un seguimiento a todos los procesos por medio de los indicadores que hice para verificar que las mejoras en verdad estén dando resultados y si es necesario realizar nuevos ajustes

3. CONCLUSIONES

Este trabajo con este caso de estudio me ayudo a analizar una situación que se puede presentar en una empresa real, me di cuenta de que muchos problemas logísticos que ocurren no solo es por una causa sino que es por

varias decisiones que terminan afectado a todos, a parte de entender de que un coordinador logístico no solo se trata de saber que está fallando sino de cómo solucionarlo y saber hacer propuestas de mejora que realmente funcionen, siento que una buena organización, el trabajo en equipo y el uso de buenos indicadores pueden hacer una buena diferencia en el desempeño o progreso de una empresa

4. BIBLIOGRAFIA

Documento de componente formativo: “Atención y servicio al cliente". SENA