

*A.T. Juan Camilo Aristizabal O, Jennifer Bernal Pacheco, Juan David Bernal Pla, Karla Lorena Guzmán*

## **RESUMEN**

Esta investigación está definida como proyecto, puesto que se desarrolla en el ámbito real para una empresa en particular, llamada CERESCOS Ltda que se desenvuelve en el ámbito del consumo masivo, específicamente en la línea de belleza y cosméticos, para responder a una creciente necesidad de la compañía por organizar su sistema de almacenamiento y distribución de producto terminado. Del mismo modo se considera un estudio analítico y deductivo puesto que se hace necesario la selección más adecuada de diferentes tecnologías inherentes al proyecto.

## **ABSTRACT**

This research is defined as a project, develops in the real field for a particular company, called CERESCOS Ltda which develops in the field of mass consumption, specifically in the line of beauty and cosmetics, answering to an increasing need of the company for organizing their system of storage and distribution of finished product. In the same way it is considered to be an analytical and deductive study because it necessitates the most appropriate selection of different technologies associated with the project.

## **INTRODUCCIÓN**

Hoy en día con el fenómeno de la globalización; es decir con “la integración más estrecha de los países y los pueblos del mundo, producida por la enorme reducción de los costes de transporte y comunicación, y el desmantelamiento de las barreras artificiales a los flujos de bienes, capitales,

servicios y conocimientos y en menor grado de personas a través de las fronteras”<sup>1</sup>. El tema de la logística se ha convertido en un asunto tan importante que las empresas se han visto obligadas a crear áreas específicas para su óptimo desarrollo. Su evolución se ha dado a través del tiempo y se ha

---

<sup>1</sup> STIGLITZ, Joseph E. El malestar en la globalización. Madrid: Santillana, 2003. p. 471.

convertido en la actualidad en un aspecto básico en la constante lucha por consolidarse como una empresa del primer mundo, lo que ha llevado a que las organizaciones se interesen en conocer acerca de temas como los sistemas logísticos aplicados en la cadena de abastecimiento y la administración de la misma entre otros.

A la luz de los cambios que se han venido dando en el ámbito de la economía, mediante un proceso acelerado de globalización y apertura de los mercados se han generado presiones para fortalecer y dinamizar los procesos con el objetivo de incrementar el valor al consumidor final por medio de la cadena de abastecimiento que es un proceso compuesto por diversos subprocesos dentro de los cuales se emplean todo tipo de logísticas para mejorar de forma sostenible el estado de un sistema o el conjunto de elementos que en ellos interactúan.

Resaltamos de la cadena de abastecimiento, la construcción e implementación de un Centro de Distribución y la aplicación de diferentes metodologías logísticas aplicables al mismo, tales como: Sistemas de Trazabilidad, Outsourcing, Operadores Logísticos, Software logísticos, Sistemas ERP, entre otros; la aplicación de cada uno de estos elementos de forma individual y correcta, le proporcionara flexibilidad y dinamismo a dicho proceso, de igual forma es importante lograr que se de la adecuada sinergia, para que cada metodología logística que sea implementada y se interrelacione de los resultados esperados, es decir, si se suman todos los subprocesos se tendrá un mayor valor potenciado que difiere del que entrega cada uno por separado, permitiendo de esta manera la adaptabilidad del proceso al constante cambio de su entorno.

Anteriormente la logística era un procedimiento muy simple que consistía en tener el producto justo, en el sitio justo, con los menores costos y tiempos posibles. Sin embargo estas actividades aparentemente sencillas han sido redefinidas y actualmente se han convertido en un sistema de procesos interrelacionados, aplicados dentro de la estructura principal, conocida como la cadena de abastecimiento o *Supply Chain Management*.

Nos encontramos bajo una nueva óptica empresarial que nos enfrenta constantemente a mercados atípicos, inciertos y variables, aplicamos las teorías administrativas defendidas a lo largo de varios años, pero estas ya no generan los mismos resultados a los que nos encontrábamos acostumbrados, la administración se ha convertido hoy en día en un nuevo desafío que debe ser analizado desde diferentes perspectivas para poder identificar que o cómo encontrar el punto que nos lleve al éxito independiente de la tarea que se emprende.

Bajo esta nueva óptica empresarial, cada proceso, proyecto, estrategia o idea debe ser minuciosamente analizado, ampliamente estudiado y puesto a consideración de otras personas quienes pueden aportar nuevas y diferentes visiones interesantes de un mismo propósito.

Cuando se va más allá y se toma la decisión de cambiar lo previamente establecido y arriesgarse a encontrar soluciones y mejoras dentro de la organización, es importante saber identificar a que desafío se enfrenta el área o individuo que impulsa la propuesta, la pregunta que surge es: “hasta qué punto este cambio marcará la diferencia”, y de la misma manera se analiza si el respectivo desarrollo arrojará los resultados esperados y evolucionará con éxito.

## **1. CERESCOS Ltda, Crece en el Mercado de los Cosméticos.**

Para la empresa CERESCOS Ltda., el vertiginoso crecimiento presentado a lo largo de los últimos años le plantea diversos retos a la compañía, pues por un lado tenía claro que la calidad y el buen manejo de su producto lo había convertido en un fuerte jugador del mercado cosmético y su marca líder Masglo se había convertido en sinónimo de confianza y renombre. Sin embargo desde otra perspectiva su sistema logístico no funcionaba sincronizadamente como su potencial de ventas lo exigía.

Este momento de estabilidad pero al mismo tiempo de oportunidad para la empresa se convierte en el punto de partida para el proyecto CEDI CERESCOS, la posibilidad de mejorar en la relación de servicio con el cliente se encontraba estrechamente relacionada con el proceso logístico y tras una serie de indicadores que alertaban sobre un posible punto de quiebre, se decidió proponer el desarrollo del Centro de Distribución y Almacenamiento de mercancía para la empresa.

## **2. Desarrollo e Implementación del CEDI.**

La gerencia de la compañía escucho atentamente la propuesta de la jefatura logística y gracias a su amplio y detallado estudio no fue necesario analizarlo durante demasiado tiempo y es así como se decide destinar los recursos obtenidos a lo largo de varios años en el proyecto que claramente le asegurará un mayor posicionamiento que el alcanzado a lo largo de su historia y hasta ahora con precios justos y productos de la mejor calidad.



Fuente: Cerescos Ltda

Este problema al que se enfrentaba la compañía es uno de los más claros ejemplos de cómo el producto ha dejado de ser el principal componente de éxito en las industrias como se planteó hasta hace poco en las teorías clásicas y ahora es la logística la que se consolida como parte de una compleja cadena encaminada al éxito en el desarrollo de las organizaciones y su posicionamiento en el mercado.

Posterior a la aceptación de la propuesta, la gerencia de la compañía precisa que es el momento de darle a la empresa la institucionalidad que hasta el momento no había tenido y decide trabajar en un proyecto conjunto de construcción de nuevas instalaciones dinámicas y que integrarían las áreas de administración, producción, logística y ventas, dándole paso a la nueva cara de CERESCOS Ltda.

El propósito principal del departamento logístico, se fue modelando por el camino al surgir nuevas oportunidades de mejora, puesto que se partió de la creciente necesidad de disminuir el número de agotados de un gran porcentaje de las referencias de alta rotación y al finalizar el proyecto con tan solo una pequeña medición de resultados ya se visualizan factores que no necesariamente se reflejan de forma cuantitativa sino cualitativamente como lo es

un mayor sentido de pertenencia en los empleados y además cómo los procesos han mejorado sustancialmente y por ende aumentado los índices de productividad del área.

### **3. Aplicación de la logística como estrategia.**

Así es entonces como CERESCOS Ltda., se sumerge en el camino en el que la logística y cada una de sus componentes se involucran para hacer de los procesos de esta empresa, un trabajo en el que la sinergia permite el crecimiento continuo de la misma, a través de toda la cadena de abastecimiento haciendo que el flujo de los recursos que se utilizan sea el óptimo, siendo estos tanto económicos como tecnológicos, de productos e informáticos. Buscando que así se optimicen las utilidades de las empresas, teniendo en cuenta una marcada reducción de costos y demás actividades que contribuyen a generar ventajas competitivas sin tener que incurrir en la disminución de la calidad de los bienes o productos.

Teniendo claro lo que es la cadena de abastecimiento se puede entonces afirmar que la clave de su éxito es la optimización de recursos, costos y dinero, entre otros. Debiendo los actores de todos sus niveles generar ganancias.

CERESCOS Ltda., está fuertemente interesada en la cadena de abastecimiento por tres razones principales, entre otras, que son; en primera instancia, el mejoramiento del servicio al cliente, entendiéndolo como la satisfacción de este, entregándole los productos cómo y cuando lo requiere; la segunda razón es lograr ahorros de dinero o reducción de costos mediante la optimización de todos estos recursos, también cabe mencionar la óptima utilización

del efectivo, puesto que una correcta cadena de abastecimiento debe hacer que el movimiento o flujo de este efectivo sea el ideal en el ciclo de efectivo a efectivo; finalmente como tercera razón se hace importante hablar del transporte señalándolo como un medio que se traduce a su vez en ahorro de capital, intentando optimizar el desarrollo de éste sea cual sea su forma<sup>2</sup>.

En el desarrollo del proyecto, es interesante e importante analizar los antecedentes en la toma de la decisión y como un sólido conocimiento del área se convirtió en un factor determinante en el modelo a seguir.

Se analizó cual desarrollo logístico podía proporcionar mayores beneficios a la compañía. La jefatura del área logística estuvo inclinada a proponer un servicio especializado en manos de terceros, donde un operador logístico se hiciera cargo del flujo de mercancías comprendiendo principalmente las labores de almacenamiento y distribución de los productos. Sin embargo, dada la evolución de la compañía rápidamente se determinó que arriesgarse con un proyecto de esta magnitud generaría no solo en el mediano plazo sino también a futuro mayores y mejores resultados.

### **4. Resultados**

Implementado el CEDI para CERESCOS, luego de pasar por diferentes situaciones, modificaciones, y tomas de decisiones adicionales, retos nuevos y de resaltar los logros alcanzados a razón del CEDI hoy en día, se destaca claramente la necesidad de la consolidación del almacenamiento de producto terminado, almacenamiento de materia prima y la producción, en el mismo

---

<sup>2</sup> ACERO ESLAVA, Manuel. Suply Chain Management para PYME. En: La Cadena. Medellín. (Dic., 2004); p. 13-14.

terreno en que se encuentra el CEDI, y todo bajo una sola operación en cadena, debido a nuevas necesidades que son acordes a las estrategias, pronósticos y los resultados arrojados, todas las operaciones y cada una de las partes de cada proceso mostrarían dentro de los mismos, nuevos requerimientos para poder cumplir con la operación.

Dentro de las necesidades que han surgido en la medición de los indicadores de la operación, se pueden destacar los más puntuales, primero la construcción de una nueva planta de producción y una bodega aledaña para la ubicación de las materias primas. Lo anterior con el objetivo de ampliar el flujo de la cadena de abastecimiento y así permitir que cada necesidad se supla en el momento justo desarrollando mejores condiciones de calidad a las obtenidas en la planta de fabricación actual, permitiendo optimizar los tiempos del consumidor final, reduciendo trayectos innecesarios que retrasan los plazos de producción y a su vez dinamizar el resto de los procesos dentro de la cadena hasta entregar al consumidor final una eficiente respuesta, que hasta el momento venían elevando innecesariamente los costos.



Fuente: Cerescos Ltda

Para la empresa todo lo concerniente al CEDI, no es solo un mejoramiento logístico

por sí mismo, hoy la organización se precia de tener un proyecto desarrollado para sus necesidades específicas y que se convierte en uno de los modelos pioneros de almacenamiento para el sector de los cosméticos, convirtiéndose en un modelo a seguir para otras compañías bien siendo estas del sector o similares, ven la posibilidad de desarrollar proyectos en pro de la sana competencia y la mejora continua al interior de sus procesos.



Fuente: Cerescos Ltda

Paralelamente a los resultados ya mencionados se cuenta con un trimestre de operación en forma y cabe mencionar que la entrega de las instalaciones y la posterior puesta en marcha del CEDI se dio en una época que coincidió con una de las temporadas más marcadas del año como lo es la época de fin de año, pero esto no resulto ser un impedimento para la compañía y contrario a los pronósticos, soporto la operación de forma eficiente y acorde con aumento en el nivel de ventas decembrinas.

Ya para comienzos del nuevo año los resultados de la operación son alentadores tanto para la gerencia que ya tiene claros indicadores de reducción de costos y clientes satisfechos que han manifestado que dichos cambios han resultados benéficos para sus negocios y por ende para sus clientes.

## 5. Conclusiones

Todo se puede definir como un objetivo clave, en el que se optimice los flujos del producto, información y dinero, dentro y fuera de la organización para cumplir con la promesa de servicio que se le hizo al cliente.

La actividad logística se hace tangible a medida que se desarrollan cinco procesos básicos: procesamiento de órdenes, administración de inventarios y compras, distribución y almacenamiento, que fomentan la creación de valor, mediante la generación de ingresos, el control de los costos operacionales y de los costos de capital.

Es aquí entonces donde se proyecta CERESCOS con gran agresividad para suplir las necesidades del mercado, rompiendo con todos los esquemas en los que el sector de los cosméticos actualmente se encuentra, haciendo de la logística su mejor aliado en todas y cada una de las partes involucradas en los procesos, desde los proveedores hasta el consumidor final.

Lo que convierte el CEDI, en el punto de partida para hacer de la logística la mejor herramienta de trabajo, CERESCOS se embarca en la tarea de lograr la implementación del misma y además logra plasmar a la misma logística en todos los aspectos y procesos de su operación, desde la adecuación de nuevos y futuros espacios, sino también en el diseño e implementación de métodos y formas de trabajo que le den fluidez a los procesos.

Se puede hablar de satisfacción en diferentes ámbitos que se interrelacionan con el proyecto, ya hemos hablado de los resultados tanto para los clientes como al

interior de la compañía, pero es importante resaltar que la consolidación del proyecto, dentro de los tiempos y parámetros presupuestados lo convierte en un factor de éxito, donde se visualiza una sólida base de conocimientos del área que permitieron determinar de manera óptima las adecuadas características necesarias en el proyecto y se concentraron en los puntos más críticos para la compañía.

## REFERENCIAS

- BALLOU, Ronald. Logística: Administración de la cadena de abastecimiento. Pearson Prentice Hall.
- ACERO ESLAVA, Manuel. Supply Chain Management para PYME. En: La Cadena. Medellín. (Dic., 2004); p. 13-14.
- MARÍN VÁSQUEZ, Rafael. Almacén de clase mundial: Propuesta para una operación logística rentable. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana.
- SOTO, RAMÍREZ Astrid Bibiana; CASTAÑO, PIEDRAHITA Catalina; VÁSQUEZ, GAVIRIA Andrés Enrique. Propuesta Metodológica y Ejemplo de Aplicación para Localización y Dimensionamiento de un Centro de Distribución. Medellín, 2004
- STIGLITZ, Joseph E. El malestar en la globalización. Madrid: Santillana, 2003. p. 471.