



TERCERIZACIÓN DE OPERACIONES LOGÍSTICAS DE LAS
EMPRESAS TRANSPORTE SANTA MARTA



Universidad Cooperativa
de Colombia

SANDY PATRICIA CERVANTES GARCÍA
ANGGIE LORENA SALAZAR SUÁREZ
HILDA PATRICIA BOLAÑO CAMPO

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COEMERCIO
INTERNACIONAL
PROGRAMA ADMINISRACIÓN DE EMPRESAS.
SANTA MARTA
2018

TERCERIZACIÓN DE OPERACIONES LOGÍSTICAS DE LAS EMPRESAS
TRANSPORTE DE SANTA MARTA



SANDY PATRICIA CERVANTES GARCÍA
ANGGIE LORENA SALAZAR SUÁREZ
HILDA PATRICIA BOLAÑO CAMPO

Análisis Sistemático de Literatura presentado como modalidad de Grado optar el
Titulo de Administrador de Empresas.

RAÚL RODRIGUEZ LUNA
Asesor

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COEMERCIO
INTERNACIONAL
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTA MARTA
2018

Nota de aceptación

Asesor

Evaluador

Evaluador

Santa Marta, 6 de junio de 2018

DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis de grado en primer lugar a Dios, a nuestras familias y a todas las personas que contribuyeron en nuestra formación como profesionales. Gracias a Dios por permitirnos construir paso a paso un escalón para alcanzar la meta, a nuestras queridas familias por siempre apoyar nuestros sueños, por luchar conjuntamente con sacrificios y esfuerzos para vernos triunfar.

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios principalmente por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi formación profesional, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme la oportunidad de alcanzar una de mis grandes metas.

Le doy gracias a mi familia, en especial a mi abuela Gumercinda Ballestas y a mi mamá Belkys García, quienes han sido mi motor, una vez más estoy agradecida por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, por su amor, esfuerzos y sacrificios que en algún momento de mi vida se los recompensaré.

A mis compañeros y maestros de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Santa Marta, muchas gracias por haber compartido experiencias, alegrías y aprendizajes que han aportado de una u otro forma a la formación académica como futuros administradores.

Dios siempre en cada paso que doy. Gracias.

SANDY PATRICIA CERVANTES GARCÍA

AGRADECIMIENTOS

Quiero darle gracias primeramente a Dios por haberme regalado la salud que me permitió haber llegado hasta este punto en el cual estoy cumpliendo mis objetivos, mis metas, los cuales son graduarme como una excelente profesional, seguidamente un agradecimiento sincero a mis padres, que con su dedicación, paciencia y amor han hecho de mi una excelente persona llena de valores y principios.

Finalmente gracias a la Universidad Cooperativa de Colombia sede Santa Marta por los conocimientos adquiridos por parte de sus excelentes docentes que con su dedicación y paciencia se deciden a formar profesionales. Queda camino por recorrer de la mano de Dios, Gracias

ANGGIE LORENA SALAZAR SUAREZ

AGRADECIMIENTOS

Esta tesis se la dedico primordialmente a Dios, quien supo guiarme por el buen camino siempre, darme fuerza para seguir adelante y no caer ante cualquier dificultad presentada, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la esperanza de llegar a la meta.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy, a mis padres por sus consejos, apoyo, comprensión, amor, ayuda en los momentos más difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Gracias a ellos por inculcarme mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi coraje para alcanzar mis objetivos planteados.

Agradecimientos también a mis compañeros y profesores, que han formado parte de este proceso de formación en mi vida universitaria, y que han sido punto clave para desarrollar las actividades académicas durante el proceso de formación.

HILDA PATRICIA BOLAÑO CAMPO

CONTENIDO

	Pag.
RESÚMEN	9
ABSTRAC	10
0. INTRODUCCIÓN.....	11
2. JUSTIFICACIÓN	14
3. OBJETIVOS	15
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	15
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
4. METODOLOGÍA.....	16
4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	16
4.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	16
4.3 TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	17
5.1 CONCEPTO DE LOGÍSTICA.....	18
5.2 TERCERIZACIÓN DE PROCESOS LOGÍSTICOS.....	20
5.3 TECNOLOGÍA	24
6. ANALISIS Y DISCUSIÓN	28
7. CONCLUSIONES.....	33
8. RECOMENDACIONES.....	35
9. REFERENCIAS	36
10. ANEXOS	40

RESÚMEN

El presente estudio, pretende especificar el grado de tercerización de operaciones logísticas de las empresas de transportes en Colombia, a partir de su definición, principales características y relación con la gestión de cualquier cadena de abastecimiento. La metodología utilizada fue la revisión documental, partiendo del grado de tercerización logística a nivel nacional y regional, se hace énfasis especial en el análisis del caso de la empresa de transporte (TNC) logística transcontainer de Santa Marta, considerando que su desarrollo logístico de los últimos años le ha posicionado de manera sobresaliente en el mercado de operadores logísticos. Finalmente el trabajo encuentra que a nivel nacional la tercerización logística lleva consigo muchos factores, los cuales pueden ser favorables para la organización pero en ocasiones desfavorables para los trabajadores; y a en relación con el caso se encontró evidencia que que la empresa cuenta con diversos software y sistemas de gestión, que permiten que y garantizan la eficacia del servicio al cliente.

Palabras clave: Tercerización, logística, tecnologías.

ABSTRACT

This study aims to specify the degree of outsourcing of logistics operations of transport companies in Colombia, from its definition, main characteristics and relationship with the management of any supply chain. The methodology used was the documentary review, starting from the degree of logistics outsourcing at the national and regional level, special emphasis is placed on the case study of the transport company (TNC) transcontainer logistics of Santa Marta, considering that its logistics development of the recent years has positioned him outstandingly in the market of logistics operators. Finally, the work finds that at a national level, logistics outsourcing involves many factors, which may be favorable for the organization but unfavorable for workers; and in relation to the case, evidence was found that the company has various software and management systems that allow and guarantee the efficiency of customer service.

Keywords. Outsourcing, logic, technology.

0. INTRODUCCIÓN

Mediante el siguiente trabajo se da a conocer el grado de tercerización de operaciones logísticas que tienen las empresas de transporte en la ciudad de Santa Marta, además se analizará las diversas problemáticas que llevan a las empresas a subcontratar otra para que les preste o brinde un servicio garantizado, se indagará los pro y contras que se tienen al obtener el servicio, realizando un análisis interno y externo dando a conocer las debilidades y fortalezas que esto conlleva, continuamente se conocerá el grado de éxito u fracaso de la subcontratación de este servicio, esperando que esta subcontratación ayude a reducir coste operativos y demás de la organización.

Cuando se habla de logística se hace referencia a un conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución, en este caso se habla de la logística de transporte de una empresa. Así mismo, se enfatizará en todo el proceso logístico resaltando las ventajas de esta tercerización, recordando que esta es una práctica llevada a cabo por una empresa cuando contrata otra firma para que preste un servicio.

Como objetivo general contribuirá a la implementación de las tecnologías y comunicaciones a los procesos logísticos, sacando la mayor ventaja a esto para así llegar al éxito y satisfacción de los clientes e igualmente se relacionará el grado de tercerización logística de la empresa, mediante una investigación descriptiva tomando como muestra otra organización similar.

En la investigación se utilizaron métodos teóricos como el análisis sistémico, se emplearon las técnicas de revisión bibliográfica y documental, obtenida a partir de la revisión de literatura y documentación especializada, además se utilizó métodos tales como la encuestas, que fueron utilizadas como método estadístico para la revisión de datos y validación de resultados.

1. DEFINICIÓN DEL TEMA O SITUACIÓN A PLATAR

En el proceso de tercerización en las diversas empresas, es de gran importancia conocer y determinar los distintos grados de los procesos logísticos, de manera que conozcamos el papel que desempeñan las empresas prestadoras y las usuarias del servicio.

Al hablar de logística se hace referencia a la planificación que se hace para la realización de un producto; por tanto se analizará diferentes cuestionamientos, ¿qué factores que influyen en las empresas para que contraten a terceras?, ¿Cuál es el principal problema que tienen las empresas tercerizadas en su logística?, ¿Cómo es la logística en la empresa, propia o tercerizada? ¿Qué ventajas le trae a la empresa al contar con un servicio tercerizado? ¿Implementan tecnologías de la información en el servicio logístico?.

Con todo lo anterior se evidencian las debilidades y fortalezas que pueda tener la empresa a la hora de contratar estos servicios, y de qué manera esta podría implementar mejoras en su logística, buscando la calidad del producto y una ventaja competitiva en el mercado.

De acuerdo a investigaciones de informes económicos, se observa que en la ciudad de Santa Marta, se cuenta con un alto índice de creación de sociedades de transporte, los sectores que registraron una mayor dinámica en la inversión de sociedades constituidas dentro del total de capital reformado son en su orden: transporte y almacenamiento 34,2%, en segundo lugar, se destaca comercio y reparación de vehículos con el 20,43% y construcción con el 13,4%,. (Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena); lo cual indica que las empresas de transporte y almacenamiento son destacadas en el comercio, ya que estas prestan un servicio y a la vez son usuarios logístico de ellas.

Continuamente es de gran importancia enfatizar en la cultura samaria el transporte marítimo y terrestre, ya que a la hora de contratar empresas que reduzcan costos de transporte contribuye al mejoramiento de la eficiencia, reducción de costos y de empleados. Al implementar la tercerización a nivel nacional se conoce las ventajas que tienen los empleados que han sido contratados para estas empresas subcontratas, debido a que cuentan con contratos temporales y en que en muchas ocasiones no cuentan con seguridad social.

A su vez, las tecnologías de las comunicaciones en el servicio logístico, va enfocándose en las necesidades y requerimientos del cliente, así como en las necesidades propias de la operación. La innovación es fundamental, así como la exigencia del cliente, ya que estas permiten el desarrollo de nuevos procesos que permitan ser implementados y que satisfaga las necesidades del cliente, por tanto es aquí donde también realizamos cuestionamientos como ¿Las empresas tercerizadas implementan las TIC en su logística?, ¿Las TIC les permite ser más eficientes?, a todas estas incógnitas le buscamos diversas soluciones, con el fin de implementar mejoras en el proceso empresarial.

2. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación va encaminada en la logística y a reconocer el grado de tercerización en las empresas de transporte, destacando la importancia de contratar procesos tercerizados en las empresas, dando a conocer el grado de tercerización que la empresa maneja y como relacionan los procesos logísticos para contribuir a un mejor servicio.

Por lo anterior es importante resaltar que el proceso de tercerización permite a la empresas de hoy en día reducir y controlar costos operativos, estabilidad en la gestión, garantizar los servicios que brinda, y así mismo mejorar el enfoque estratégico de la organización.

En el mundo empresarial, las organizaciones cotidianamente buscan ser competitivas en el mercado, por lo tanto los procesos lógicos y las nuevas tecnologías hacen parte fundamental de su desarrollo, ya que permiten brindarle al cliente un servicio efectivo y eficaz, que permita la empresa ser reconocida.

Así como la tercerización es de gran auge en las empresas, la logística nunca ha dejado de ser importante, dado a que gracias a su participación en los procesos operativos, esta se encuentra sumergida en el mundo globalizado, brindado competitividad. Por tanto juega un papel importante en las organizaciones para alcanzar mejores resultados en la gerencia de una empresa, aportando así más estabilidad, responsabilidad y orden a la hora de ofrecer un servicio.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Contribuir a la implementación de las tecnologías y comunicaciones a los procesos logísticos, sacando la mayor ventaja a esto para la satisfacción de los clientes e igualmente se relacionando el grado de tercerización logística de la empresa.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer los factores que inciden para la contratación de empresas tercerizadas.
- Identificar diagnósticos sobre la situación actual en el ámbito logístico de la empresa subcontratada.
- Conocer las debilidades y fortalezas de la tercerización logística de las operaciones al interior de la empresa, a nivel, internacionalización.

4. METODOLOGÍA

4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La metodología utilizada fue la revisión documental, partiendo del grado de tercerización logística a nivel nacional y regional, se hace énfasis especial en el análisis del caso de la empresa de transporte (TNC) logística transcontainer de Santa Marta, considerando que su desarrollo logístico de los últimos años le ha posicionado de manera sobresaliente en el mercado de operadores logísticos.

Conforme a lo anterior se resalta que la investigación documental es un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema, así lo señala Alfonso (1995).

Contínuamente es una metodología que permite construir conocimientos partiendo de las investigaciones realizadas basadas en autores que han realizados diversos proyectos, recolectando información útil que permite establecer conclusiones y recomendaciones de vital importancia para crear bases que fortalezcan el tema a tratar.

4.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de esta investigación es no experimental, dado a que se basó en las observaciones de diversos factores, para de esta forma sacar conclusiones que contribuyan al proceso de aprendizaje en un tema específico.

Así mismo en la investigación se señala la intervención directa del investigador en diversos contextos y variables para establecer y conocer el tema tratado.

Este diseño permite indagar con más claridad cada una de las variables, conociendo puntos de vista diferentes y analizando como se llevan a cabo en el mundo empresarial.

La tercerización logística en los procesos de transporte es un tema de mucha relevancia en el mundo globalizado, dado a que siempre están en busca de satisfacer al cliente, pero así mismo buscan una competitividad que les permita posicionarse en el mercado, de tal manera con esta investigación se parte de hechos que ya han ocurrido y que nos sirven como punto de referencia para estudiar complejamente el tema.

4.3 TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información se obtendrá de las diversas consultas bibliográficas y así mismo de la encuesta realizada a la empresa TNC logística transcontainer de Santa Marta, lo cual nos permitirá obtener un soporte para conocer más a fondo sobre los temas a tratar, para así establecer las desventajas, ventajas, el grado de tercerización y los procesos logísticos que manejan las empresas de transporte en Santa Marta.

La entrevista como técnica para la recolección de información en la investigación documental es de gran ayuda, dado a que su intención es conocer mejor un aspecto específico en el cual se ha apoyado mediante la consulta bibliográfica, por tal motivo se realiza esta intervención, debido a que permite conocer el grado de tercerización de la empresa.

5. RESULTADOS DE LA REVISIÓN REALIZADA

5.1 CONCEPTO DE LOGÍSTICA

La logística como actividad empresarial, es antigua y se podría decir que es lo que antes se conocía como distribución, esta permite a la empresa optimizar los tiempos de entrega de un producto y administrar de forma eficiente los recursos que esta posee, además con el pasar del tiempo y en el mundo globalizado, esta representa una herramienta útil para aumentar la competitividad de las empresas.

Al respecto del concepto de logística:

La logística se conoce como una disciplina que tiene como misión diseñar, perfeccionar y gestionar un sistema capaz de integrar todos los procesos tanto internos, como externos manejados en la organización, mediante la provisión y gestión de los flujos de energía, materia e información para de esta manera hacerla más competitiva, así fue tomado por el autor, quien llega a la conclusión y resalta que logística pura va más allá de un proceso logístico, ya que esta le brinda a la organización herramientas para ser más competitivas Sahid (1998).

Del mismo modo se puede afirmar que la logística de los negocios es un campo relativamente nuevo del estudio integrado de la gerencia, si lo comparamos con los tradicionales campos de las finanzas, el marketing y la producción. Los individuos han llevado a cabo actividades de logística durante muchos años, las empresas también se han ocupado continuamente de las actividades de movimiento y almacenamiento (transporte-inventario); pero la novedad de este campo estriba en el concepto de dirección coordinada de las actividades relacionadas, en vez de la práctica histórica de manejarlas de manera separada. Por ello se conoce que la logística también es un proceso, es decir que incluye todas las actividades que tienen un impacto en hacer que

los bienes y servicios estén disponibles para los clientes cuando y donde deseen adquirirlos. (Ballou ,2004, p3)

Basándonos en la vida actual, al hablar de logística es necesario resaltar diversos aspectos que son vivenciados en Colombia. Continuamente se conoce que nuestro país es beneficiado por el mercado, y por los buenos resultados macroeconómicos; de tal manera el gobierno de Colombia aprobó en el 2008 el Plan Nacional de Logística, el cual definió los lineamientos de política y las necesidades en materia de infraestructura y financiamiento. Con base en el plan, el país ha lanzado importantes inversiones en infraestructura de transporte (carreteras, puertos, aeropuertos, vías fluviales) bajo la visión del desarrollo de corredores logísticos con activa participación privada BID (2015); teniendo en cuenta que aún existen déficit de infraestructura, altos costos de transporte interno e internacional, por su geografía y crecimiento exponencial del comercio.

El desempeño de la logística de un territorio por ejemplo, de un país no es fácil de medir ni de interpretar. Pueden reconocerse tres enfoques básicos para medirlo: “un enfoque macro”, basado en las cuentas nacionales, que generalmente procura estimar los costos logísticos como un porcentaje del PIB; “un enfoque micro”, que busca estimar diversos indicadores del desempeño de las unidades productivas (solos o en cadenas) basado en encuestas a firmas; y “un enfoque de percepción”, que se expresa en índices que surgen de encuestas a actores calificados. Estos índices son relativamente nuevos en el ámbito de la logística, y se suman a una vasta corriente de indicadores de percepción relevados por país. La complejidad de las funciones y procesos logísticos hace que no sea fácil diseñar indicadores, realizar mediciones o estimar valores; así lo afirma BID (2010)

De acuerdo al informe TradreLogistics in the Global Economy (2014) mejorar el rendimiento de la logística es el núcleo del crecimiento económico y la agenda de la competitividad, debido a que la formulación de políticas a nivel mundial del sector logístico es uno de los pilares importantes para el desarrollo, teniendo en cuenta

que si existe ineficiencia logística reduciría los costos de comercialización y reduce el potencial de integración global.

Además González (2016) señala que los operadores logísticos en Colombia son una modalidad de contratación relativamente nueva que viene en creciendo en el mercado gracias a la eficiencia de las operaciones logísticas, la necesidad de generar valor agregado en la cadena de abastecimiento, el control de los costos y la liberación de capital interno para emplearlo al negocio principal de la empresa contratante.

5.2 TERCERIZACIÓN DE PROCESOS LOGÍSTICOS

Cuando se habla de tercerización se resalta un fenómeno económico que obliga a encontrar un equilibrio adecuado entre la libertad organizativa del empresario y la protección de los intereses de los trabajadores; permitiéndole a la empresa viabilidad, y así mismo permitiendo ser más eficaces en los productos.

En materia de tercerización de procesos logísticos en el país, esta actividad se concentra en las actividades de almacenamiento, transporte y logística inversa, lo cual es bastante incipiente ya que en el mundo 85% de todo el transporte es subcontratado; para América Latina este índice está sobre el 70% de acuerdo con el benchmarking anual de John Langley sobre tercerización en el mundo, mientras que en Europa llega al 92% en cuanto al transporte, para el caso colombiano es de tan solo 27%. Rey & Center (2008).

Así mismo Carbonell (2016) resalta el concepto de tercerizar, el cual en muchos ámbitos se conoce descentralización productiva, ya que implican la realización de actividades para empresas por parte de unidades más o menos independientes. Además esta es una herramienta de gestión que, por sus especiales características, ha llegado a las pequeñas empresas, y permite ejecutar fuera de la organización procesos internos no esenciales a la firma, tales como: seguridad, administración

patrimonial, servicios jurídicos, reclutamiento y servicios de información contable. Harland (1996).

De acuerdo con Heywood (2001), la definición que más precisa del concepto de tercerización es la transferencia de una función interna de negocios, además de los activos asociados, a un proveedor externo, que ofrece un servicio definido por un periodo determinado de tiempo a un precio acordado.

Por lo que se refiere a tercerización, el estudio realizado por el Departamento Nacional de Planeación (2015) a 660 empresas que participaron de la encuesta nacional logística, la tercerización de procesos se considera un indicador del proceso de desarrollo de un sector económico o de un país en términos de gerencia de logística y de cadena de abastecimiento.

Las empresas que tercerizan activamente son capaces de gerenciar desempeño y no necesariamente gerencias de actividades. Estas empresas además han identificado sus competencias medulares en ciertos procesos empresariales y han delegado la ejecución de otros procesos en manos de proveedores especializados.

En América Latina los países con altos índices de tercerización también han desarrollado una economía de servicios con mayor valor agregado y con capacidad de bajar costos vía la absorción de volúmenes de sus clientes creando economías de escala.

La evolución de la tercerización parte de las empresas, de encontrar ayuda para el mejoramiento de sus procesos logísticos, por tal modo surge la modalidad de outsourcing o tercerización cuya principal función es sacar parte de las operaciones fuera de la empresa. Cabe resaltar que la principal razón para tercerizar una operación, es que la empresa considera esta actividad como no crítica o estratégica y no hace parte de su núcleo de negocio, este sería el primer paso para dar inicio a la búsqueda del operador especializado que signifique ahorros y beneficios económicos y liberación de activos fijos como contribución a aliviar las finanzas de

la empresa y es uno de los primeros objetivos cuando se realiza esta clase de operación con terceros. Mora (2008).

La tercerización en las empresas es de gran importancia y por tal razón Langley (2016) expone factores fundamentales que impulsan a las compañías hacia la tercerización: expansión del mercado debido a la globalización y desregularización, los programas de reducción de costos dirigidos a convertir costos fijos en variables, la necesidad de espacio adicional, entre otros factores que se suman a un escenario competitivo, donde los recursos financieros son limitados, y que han llevado a las organizaciones a entender que sus competencias básicas no están en la logística y por lo tanto, han buscado progresivamente comprar funciones y servicios a proveedores de servicios logísticos (PSL).

Freydell & Velásquez (1999) se enfocan en dar a conocer la finalidad de la tercerización, el cual es reestructurar las empresas para hacerlas más competitivas. Así pues, la tercerización es una estrategia de negocios, una modalidad de administración, teniendo en cuenta que para nuestra legislación esta figura es innominada y atípica. Ross & Weill (2002) sostienen que los proveedores de servicios de tercerización proporcionaron a las compañías capacidades que no eran lo suficientemente flexibles como para satisfacer las necesidades cambiantes y, a menudo, se hacía lento responder a los problemas.

El proceso de tercerización según Basualdo & Morales (2014), se produce cuando una empresa establece un contrato con terceros y les confía el cumplimiento de actividades que pueden ser de apoyo o periféricas, simplemente descentralizadas en relación con la organización originaria, o incluso parte central de las tareas desempeñadas. Una vez celebrado el contrato, ya no son terceros, sino que son partes de un contrato, pero siguen siendo terceros (o pretenden serlo) respecto del mundo de relaciones laborales de la empresa.

La tercerización también puede ser “interna” o “externa”, dependiendo de si se realiza dentro o fuera de las instalaciones de la empresa principal. En el caso de la

externa, puede ser, a su vez, nacional o internacional. En este segundo caso se utiliza la expresión ‘tercerización (offshoring), reflejando la tendencia a la formación de productivas globales’ (Uriarte y Orsatti, 2011: 36).

A través de varias investigaciones, también resaltamos que según Folinas (2012) la tercerización debe ser considerada como una estrategia de gestión, donde una empresa entrega el funcionamiento y/o servicios de los negocios no esenciales a un especialista externo, con el fin de apoyar la estrategia central de la empresa del cliente. Por lo anterior considera que la competitividad de los procesos depende de la selección de socios, la cual vaya enfocada hacia la confianza mutua y el compromiso a largo plazo; para que de esta forma la empresa pueda satisfacer al cliente a la hora de entregar un producto o servicio.

En la actualidad se conoce la tercerización como subcontratación y así lo refiere Power (2006), quien relata que la tercerización es el acto de transferir el trabajo a una parte externa independiente, por lo tanto en las organizaciones se enfrentan continuamente con la decisión de si gastar recurso para crear un activo, recurso, producto o servicio internamente o para comprarlo de una parte externa, si la organización decide comprar, se dedica a la subcontratación.

Una iniciativa de outsourcing requiere la transferencia de factores de producción, los recursos utilizados para realizar el trabajo y los derechos para tomar decisiones. La organización que transfiere estos datos se conoce como el cliente, la organización que lleva a cabo el trabajo y toma decisiones es el proveedor, y el alcance del trabajo se captura en un proyecto, y todo esto conlleva a agilizar de forma eficaz los procesos, garantizándole al cliente una logística de su producto/servicio.

De la mano con la tercerización logística se ve reflejada la tecnología, debido a que esta brinda sistemas de comunicaciones que le permiten a la empresa prestar un servicio actualizado y que en todo momento va a estar actualizado.

En efecto a lo anterior, la logística se ha establecido en los últimos años como gerencia empresarial, llegando a convertirse en una nueva forma de la actualidad, en una herramienta competitiva dentro de las estrategias de desarrollo de las empresas. Esta nueva forma ha ido desplazando a la tradicional, sustentada por un enfoque meramente funcional y carente de una consideración integral, lo cual trae consigo problemas organizativos en el funcionamiento de las empresas, traducidos éstos en largos ciclos en la elevados proceso logística receptor y índices de productos cadena de aprovisionamiento, producción y distribución, inventarios, productos cadena logística, suministros tecnológicos, en la cantidad posible y con el mínimo de gastos; mostrándole al cliente calidad el producto y así satisfaciendo las necesidades del mercado, así es relatado por Leyva (2010).

En el servicio logístico los operadores juegan un papel importante de acuerdo con Carranza (2004) los operadores logísticos ofrecen sus servicios a terceros necesitados de transporte, distribución u otras actividades logísticas, esta empresa es capaz de prestar servicios complementarios y han ido ampliando sus funciones ante la demanda.

Básicamente se transforman en operadores cuando los productores amplían mercados y esta necesidad puede ser satisfecha por la minimización de inversiones al utilizar a expertos y porque los prestadores de servicios logísticos (PSL) tienen la capacidad de flexibilizar los productos a un costo competitivo, no alcanzable con medios propios.

Conforme a lo anterior, según menciona López (2005), los operadores logísticos son empresas cuya función principal es ofrecer servicios de transporte y almacenaje que generan valor agregado a otras empresas, los servicios que ofrecen los operadores logísticos son muchos y variados.

5.3 TECNOLOGÍA

La tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) constantemente están revolucionando a la sociedad, implementando grandes cambios en que se

establecen las relaciones de tipo económico y empresarial; es de esta forma como se considera un factor fundamental en los procesos logístico, debido al avance constante de la ciencia, el hombre ha creado distintas herramientas que son más eficaces a la hora de crear un producto, y así se ha convertido en una necesidad inmediata el contar con conectividad y visibilidad de la información que le permita a las cadenas de valor reaccionar con mayor velocidad y precisión, permitiendo llevar los servicios de logística a ser eficientes y a mejorar la calidad del servicio al cliente.

Por lo anterior según el autor Jiménez (2008) definimos la tecnología como el resultado del saber que permite producir artefactos o procesos, modifica el medio, influyendo las plantas y animales, para generar bienestar y satisfacer las necesidades humanas.

En la tercerización la logística juega un papel fundamental, dado a los mecanismos innovadores que a partir de la tecnología se pueden incrementar en las organizaciones. Comúnmente vemos como el mundo empresarial, va aliado a nuevas cadenas de suministros, dispositivos, sistemas integrales, software, sistemas de optimización etc., que le permite implementar estrategias a través de la redes, asimismo fortalecer las cadenas de suministros, que le permita facilitar las necesidades del cliente final con servicios de alto nivel.

En efecto de lo anterior se dan a conocer diferentes conceptos sobre tecnología, que nos permiten ser más puntuales y relacionarlo a la logística:

Terán (2009) define la tecnología como el conjunto de medios y actividades mediante los que el hombre persigue la alteración y la manipulación de su entorno.

Conforme lo anterior las tecnologías de la comunicación, en el ámbito empresarial, también se conocen como cadenas de suministros, en las que se resaltan su enfoque hacia el mejoramiento de las relaciones con los proveedores y clientes, creando una mayor ventaja competitiva.

Correa & Gómez (2009), como se citó en (Ballou), define cadena de suministro como “un conjunto de actividades funcionales que se repiten a lo largo del canal de

flujo del producto, mediante los cuales la materia prima se convierte en productos terminados y se añade valor al consumidor.

La OEM (Original Equipment Manufacturer de Estados Unidos, 2000) define la cadena de suministro como una asociación de consumidores y proveedores quienes, trabajando juntos en sus propios intereses, compran, transforman, distribuyen, y venden bienes y servicios entre ellos mismos, resultando al final la creación de un producto final específico.

Otra definición importante, es la presentada en el manual práctico de logística (2007): “La cadena de suministros engloba los procesos de negocios, personas, la organización, la tecnología y la infraestructura física que permite la transformación de materia prima en productos terminados que son ofrecidos y distribuidos a los consumidores para la satisfacción de la demanda”

Así mismo se resalta que la gestión de la cadena de suministro es un nuevo enfoque con implicaciones estratégicas para las empresas más allá de la logística integral. Su éxito dependerá de la habilidad para satisfacer eficientemente las demandas de los clientes.

La implementación de las nuevas tecnologías son vitales en la organización, si bien lo resalta Vilana (2011) “Es importante la rápida vinculación de los proveedores en el proceso de desarrollo de producto y, en algunos casos, el de proveedores de segundo nivel. También es fundamental la vinculación del consumidor y del cliente. Lo que sí es cierto es que la gestión de la cadena de suministro incrementará la importancia de las actividades logísticas. Proporcionará a sus miembros la oportunidad de optimizar el desempeño logístico a nivel interorganizacional. La gestión de la cadena de suministro no es logística integral, pero la logística puede ser una fuente de ventaja competitiva para la cadena de suministro”.(p4)

De acuerdo a lo dicho se puede relatar que la cadena de suministro es una visión integral de los elementos logísticos, los cuales según Terrado (2007) se componen de tres tipos: Aprovisionamiento o logística de entrada, fabricación o logística

interna, y distribución o logística de salida. La logística interna se encarga de planificar y gestionar los flujos de materiales y productos que tienen lugar en el interior de la empresa, es decir, considera producción, almacenamiento y recogida de productos en bodega. La logística externa (entrada y salida) se centra en la planificación y gestión de flujo de materiales y productos entre la empresa y los otros agentes de la cadena de suministro. Cuando estos tres elementos (logística de entrada, interna y salida) interactúan y coordinan actividades, se considera la creación y funcionamiento de la cadena de suministro.

6. ANALISIS Y DISCUSIÓN

La logística en los últimos años se ha establecido como una nueva forma de enfocar la gerencia empresarial, llegando a convertirse en una herramienta competitiva en las empresas a nivel del mundo. Esta nueva forma ha permitido buscar nuevos enfoques, pero es notorio que en muchas ocasiones trae consigo problemas organizativos en el funcionamiento de las empresas, traducidos estos en largos ciclos en la cadena de aprovisionamiento, producción, y elevados índices de inventarios de materias primas, materiales, procesos y productos terminados a lo largo de toda la cadena logística con la afectación en el nivel de servicio ofrecido al cliente.

Con lo anterior se puede decir, que en Colombia la logística y el servicio de tercerización puede traer consigo problemas, que se vean reflejados en el cumplimiento eficaz de la entrega de los productos al cliente.

Así como se conoce en Colombia la logística, en Cuba la logística aun se ve reflejada en las empresas como problema funcional, generalmente como la función de transporte, la función almacenaje, la de aprovisionamiento, lo cual difiere del concepto actual de logística, así fue relatado por Leyva (2010).

Dado a lo investigado se considera que la logística en las empresas constituye un valor fundamental dado a que este tiene un enfoque coordinador en todas las funciones que la empresa desarrolle; y de esta forma le permite a la empresa desarrollar continuamente procesos que perfeccionen el servicio prestado, con el fin de garantizar un trabajo eficaz.

Continuamente se resalta que la región caribe avanza en una segunda fase: el desarrollo logístico. La homogenización de las tarifas, la disminución de las barreras arancelarias enfocadas a favorecer una tendencia de libre comercio y los avances tecnológicos hacen que la logística en las empresas se convierta en un instrumento vital de competitividad. De ahí la importancia de las cadenas logísticas de servicios

de valor agregado en transporte, almacenamiento, manejo de inventarios, empaques y centros de transporte.

Posteriormente la tercerización, es un proceso que busca reducir tiempo de trabajo, cumpliendo de una manera eficaz, llevando como aliado la tecnología; pero dado a las diversas investigaciones se nota, que esta puede afectar a sus empleados, si el contrato de trabajo no llega a cumplir con lo requerido.

A nivel internacional se han realizado diversas investigaciones en las cuales 145 países, se estima que el 25,55% del total de la mano de obra se encuentra en actividades laborales tercerizadas, y el 11,2% de esos tercerizados son a su vez empleados por la tercerización transnacional. Basualdo & Morales (2014)

Asimismo, Basualdo & Morales (2014) señala que, estas investigaciones arrojan resultados sobre la evolución de la composición de la fuerza de trabajo en los 145 países relevados por la OIT, lo cual también podría estar indicando un aumento de la tercerización. Entre 1995 y 2006 disminuyó la ocupación relativa en el agro del 63 al 36%, y en la manufactura creció del 13 al 22%, aunque el mayor aumento se dio en el sector de los servicios, ya que pasó de un 24 a un 42%. El autor relaciona estos datos con el avance de las cadenas productivas de los países de alta renta por habitante hacia las economías no desarrolladas (por medio de la internacionalización de las empresas), lo cual está en concordancia con el aumento de la participación relativa en la ocupación en el sector industrial de los países no desarrollados, que llegan a representar una cuarta parte del empleo.

Por ello, en algunos casos de tercerización algunos autores plantean que lo que diferencia la tercerización del pasado con la de la actualidad es justamente su vinculación al sector terciario de la economía y su incesante crecimiento.

Para el caso de Colombia, se resalta que se cuenta con un país en desarrollo, con niveles aún deficientes en las tasas de desempleo, con poca cobertura de negociación colectiva, y en dificultad de acceso a la justicia para los trabajadores.

Debido a los distintos hallazgos, las políticas laborales devenidas del modelo neoliberal representadas en todas las figuras de tercerización y una presencia débil de las instituciones gubernamentales han traído consigo la inestabilidad del empleo en razón a la corta duración de los contratos de trabajo, la segregación salarial guiada por remuneraciones que no cubren la canasta básica familiar, la imposibilidad de ejercer el derecho de asociación ya sea por el tipo de contratación o por la persecución sindical a la que son sometidos las y los trabajadores tercerizados y a la marginación de los sistemas de protección social del trabajador o trabajadora y por ende de sus familias.

Por lo anterior la tercerización es ventajosa por que da tiempo para enfocarse en las actividades vitales para el agregado de valor de un negocio, pero puede ser desventajosa si a la hora de contratar a los trabajadores no se tienen en cuenta la normatividad vigente.

Si bien y es importante resaltar los hallazgos encontrados referentes a las tecnologías de las comunicaciones y información, dado que el mundo actual y globalizado está sumergido en los avances diarios. Continuamente se hace notorio la implementación de tecnologías extraídas de otros países para el mejor desarrollo logístico e industrial.

Se encontró en la investigación que los mayores ahorros que se consiguen en las actividades logísticas vienen derivados del hecho de coordinar/sincronizar operaciones entre los agentes de la cadena de suministro, enfocándose en una excelente compartición de información con el cliente, de manera que este puede tener confiabilidad en el servicio brindado.

Por lo anterior se resalta que las tecnologías van de la mano con la innovación, dado a los diferentes estudios, las empresas buscan ser competitivas en mercados locales e internacionales, y para esto necesitan de una logística que este soportada de una infraestructura adecuada, robusta y altamente tecnificada que garantice el flujo eficiente de productos entre los diferentes nodos de las cadenas.

HALLAZGOS EN EL CONTEXTO REGIONAL A PARTIR DE UN CASO EMPRESARIAL

De acuerdo con la encuesta realizada a la empresa TNC logística transcontainer, se encontró que es una empresa que utiliza software de gestión, sistemas de verificación que permiten evidenciar el servicio, también es una empresa la cual dedica a sus trabajadores charlas sobre tecnología logística, capacitándolos para así implementar nuevas tecnologías a su empresa. Continuamente la empresa señala que es prestadora de servicio logístico, la cual planifica rutas a sus operarios, tiene de un 80% a un 100% de sus vehículos disponibles, además comparte información con sus clientes, generando así confianza y fidelización.

La empresa TNC logística transcontainer terceriza procesos administrativos de áreas contables, impuestos y liquidación de nóminas. Continuamente esta empresa en su mayoría invierte en flota, lo que le permite que su negocio genere más competitividad y se encuentre en mejoramiento continuo.

Luego del caso analizado de la empresa TNC logística transcontainer, se puede interpretar que es una empresa prestadora de servicio logístico, dedicada al transporte en todas sus modalidades de carga a nivel nacional e internacional, comprometida con la protección y promoción de la salud de sus subordinados, procurando su integridad física mediante el control de riesgos y el mejoramiento continuo de los procesos.

Partiendo de las diferentes preguntas problematizadoras, damos respuesta ciertas de ellas.

La empresa TNC logística transcontainer, es una empresa que presta su servicio tercerizado a empresas como: Grupo familia, Yamaha, Haceb, Renault, Marcopolo, Daimler. Pero así mismo como se presta su servicio, son usuarios logísticos, ya que subcontratan procesos administrativos, contables, impuestos y liquidación de nóminas.

Continuamente el costo que maneja la empresa por tercerizar, depende del container utilizado, si es un container de uno por cuarenta liviano su precio varia desde los 4.300.000 y si es un container de uno por cuarenta pesado de 20 toneladas, su costo es de 5.300.000 en adelante.

Dado a los análisis es notorio que el proceso de tercerización es de gran ventaja en la empresa y así mismo para los operadores logísticos, debido a que esto reduce costos y permite brindar un servicio garantizado al cliente, en el cual la tecnología juegue un papel importante.

De acuerdo con lo anterior le grado de tercerización, se midió en la siguiente escala propuesta por los autores del trabajo, así: Desde 0 a 24% grado de tercerización bajo, de 25% a 50% grado de tercerización medio, de 50% a 75% alto, y de 75% a 100% superior ; se encontró que el grado de tercerización basándonos en el factor tecnología es de 40%, donde se maneja una base de datos mediante gps, satélites, sistemas de cámara, reportes puesto de control y seguimientos.

Seguidamente cuenta con un nivel superior en el factor logístico y tercerizado, que va desde 75% a 100%, dado a que esta empresa está en su especialidad, y por tal modo implementan inversiones que le permitan seguir creciendo, por tal motivo en su mayoría prefieren invertir en flota, pues esto les crea ventaja competitiva en el mercado y mejoran su servicio continuamente.

7. CONCLUSIONES

La tercerización se ha utilizado a través de los años como una estrategia para la reducción de costos y en una herramienta para ganar competitividad, según estudios realizados por los diferentes autores en los últimos años vemos que las empresas que utilizan estrategias como la tercerización logran un éxito total.

La revisión literaria realizada en este trabajado ha permitido identificar elementos que han ido evolucionando a través de los años de acuerdo al interés de los autores, basados en variables macroeconómicas que han llevado a las organizaciones a implementar este tipo de estrategias en busca de la sostenibilidad en los mercados. Aclarando el impacto que tiene la tercerización en las empresas dimos a conocer en la investigación realizada el grado de tercerización de operaciones logísticas en las empresas de transporte, entendiendo como logística ; una disciplina que tiene como misión diseñar, perfeccionar y gestionar un sistema capaz de integrar todos los procesos tanto internos, como externos manejados en la organización, mediante la provisión y gestión de los flujos de energía, materia e información para de esta manera hacerla más competitiva, así fue tomado por los autores, quienes llegan a la conclusión y resaltan que logística pura va más allá de un proceso logístico, ya que esta le brinda a la organización herramientas para ser más competitivas.

Teniendo en cuenta los conceptos de dicha investigación , vemos que en la ciudad de Santa marta, de acuerdo con las investigaciones de informes económicos, observamos , que se cuenta con un alto índice de creación de sociedades de transporte, los sectores que registraron una mayor dinámica en la inversión de sociedades constituidas dentro del total de capital reformado son en su orden: transporte y almacenamiento 34,2%, en segundo lugar, se destaca comercio y reparación de vehículos con el 20,43% y construcción con el 13.4%,(Cámara de Comercio, Santa marta); lo cual indica que las empresas de trasporte y

almacenamiento son destacadas en el comercio, ya que estas prestan un servicio y a la vez son usuarios logístico de ellas.

Por último, la gran mayoría de investigaciones plasmadas en los diferentes artículos estudiados están dedicadas al impacto que se causa en aquella empresa que decide tercerizar. Llama la atención y resulta de gran interés el que no hay gran número de investigaciones asociadas con las empresas que ofrecen los servicios de tercerización. Por tanto se puede cuestionar qué tan preparadas están o cómo han evolucionado las compañías que prestan los servicios de tercerización y como se han beneficiado o afectado teniendo en cuenta que también pueden existir factores del lado de la compañía contratante que pueden afectar el desempeño de las empresas de tercerización.

8. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta la investigación realizada y al conocer la postura de diversos autores, se resalta que las empresas que cuentan con subcontratación en alguna de sus áreas deben conocer todo lo que esta conlleva, conociendo como debe actuar la empresa con el trabajador que este por outsourcing y así mismo identificar los beneficios y consecuencias que esta pueda traer a la empresa.

Por lo anterior se recomienda:

- Identificar el tipo de contrato bajo el cual trabaja la empresa subcontratada.
- Conocer las ventajas y desventajas que trae consigo implementar nuevas tecnologías a los procesos
- Capacitar a los operarios logísticos en temas tecnológicos que permitan desarrollar su trabajo de manera más eficiente.
- Motivar constantemente a los trabajadores a la hora de implementar nuevas herramientas a los procesos.
- Mantener una comunicación asertiva con las empresas subcontratadas

9. REFERENCIAS

Alfonzo, I. (1994). Técnicas de investigación bibliográfica. Caracas: Contexto Ediciones.

Ballou, R. (2004). Logística: Administración de la cadena de suministro. Pearson Educación. Recuperado el 21 de julio de 2009. <http://books.google.com.mx/books?id=ii5xqLQ5VLgC&printsec=frontcover&dq=administracion+de+la+cadena+de+suministro#v=onepage&q=&f=false>.

Banco Interamericano de Desarrollo BID. (2016). Política Nacional Logística

Barbero, J. (2010). La logística de cargas en América Latina y el Caribe: Una agenda para mejorar su desempeño. Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Recuperado

<https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/6269/La%20log%C3%ADstica%20de%20cargas%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina%20y%20el%20Caribe%3A%20una%20agenda%20para%20mejorar%20su%20desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1>

Basualdo y Morales (2014). La tercerización laboral: orígenes, impacto y claves para su análisis en América Latina, Siglo XXI Editores Argentina, 2014. ProQuest Ebook Central

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/ucooperativasp/detail.action?docID=3430270>.

Created from ucooperativasp on 2018-05-11 09:31:24.

Bottani, E., & Rizzi, A. (2006). A fuzzy TOPSIS methodology to support outsourcing of logistics.

Carbonel. R. (2016) XXXV Congreso Internacional de Derecho Financiero de 2016. Tercerización, análisis comparativo. Recuperado

http://www.felaban.net/archivos_memorias/archivo20161003170822PM.pdf

Carranza, O., & Sabriá, F. (2004). Logística: mejores prácticas en Latinoamérica: Octavio Carranza

Correa A. y Gómez, R. (2009). Tecnologías de la información en la cadena de suministro. Dyna [en línea] 2009, 76 (Marzo).

DNP. (2015). Encuesta Nacional Logística. In D. d. P. Nacional (Ed.), Resultados Nacionales (pp. 108). Bogotá

Ermida Uriarte, E. y Orsatti, A. (2011), "Outsourcing /Tercerización: un recorrido entre definiciones y aplicaciones", en Dean, M. y L. B. Rodríguez, Outsourcing: modelo en expansión de simulación laboral y precarización del trabajo , México, Centro de Investigación Laboral y Asesoría Sindical.

Freydell, P., Velasquez, F. (1999). "El outsourcing y sus consecuencias en las relaciones laborales" Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín. pp.51. Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, 51.

Folinas, D. (2012). Outsourcing Management for Supply Chain Operations and Logistics Service: IGI Global.

Gonzalez, J. A. (2016). Contratación logística en Colombia: implementación de un operador logístico integral. Semestre Económico.

Harland, C. Supply chain management: relationships, chains and networks. British Journal of Management, v. 7,p. 63-80, 1996.

Heywood, J. (2001). Outsourcing dilemma: the search for competitiveness, the: FT Press

Jiménez, C. (2008). Metodología de la Investigación Tecnológica. Disponible en <http://www.slideshare.net/GestioPolis.com/metodologia-de-la-investigacion-tecnologica>.

Langley, J. (2016). Third-Party Logistics Study The State of Logistics Outsourcing. Results

Leyva, J. (2010) Integración del enfoque logístico actual en el diagnóstico estratégico de las empresas en perfeccionamiento empresarial, D - Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría.. ProQuestEbook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/ucooperativasp/detail.action?docID=3202339>.

Lopez, R. (2005). Logística comercial. Madrid. España. Thomson editores

Mora, L. A. (2008). Gestión logística integral. Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. Bogotá: Ecoe Ediciones.

OEM (2000) National Eesearch Council Staff. SurvivingSupplyChainIntegration: Strategiesfor Small Manufacturers. National AcademiesPress, USA, 2000.

Power, M. (2006). The outsourcing handbook: how to implement a successful outsourcing process: Kogan Page Publishers.

.MANUAL PRÁCTICO DE LOGÍSTICA. Available: <http://www.programaempresa.com/empresa/empresa.nsf/paginas/BA43A3DF9ED296C>

Vilana, A. (2011). La Gestion de la Cadena de Suministro. Dirección de Operaciones.

http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:75237/componente75235.

Rey, M. F., & Center, L. A. L. (2008). Encuesta Nacional Logística. Atlanta, GA- Estados Unidos de América

Ross, J. W., & Weill, P. (2002). Six IT Decisions Your IT People Shouldn ' t Make
Six IT Decisions Your IT People Shouldn ' t Make. Harvard Business Review, 10.
Retrieved from www.hbr.org

Sahid C., F. E. (1998). Logística pura más allá de un proceso logístico. Colección
Logística Corporación John F. Kennedy. Editor: Litográficas Pabon. Colombia.

Terán, M. (2009). Ciencia y tecnología en Venezuela, El Cid Editor | apuntes, 2009.
ProQuestEbook Central,
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/ucooperativas/detail.action?docID=3180129>.
Createdfromucooperativaspon 2018-04-24 20:13:05.

Terrado, A. (2007). La Cadena de Suministro, Monografias, Argentina, 2007. 30.
Celedón,2003. Revista Dinero) <https://www.dinero.com/edicion-impresa/especial-comercial/articulo/costa-caribe-plataforma-logistica/1751>

ANEXOS

ENCUESTA PARA TESIS DE GRADO

TERCERIZACIÓN DE OPERACIONES LOGÍSTICAS DE LAS EN EMPRESAS TRANSPORTE EN SANTA MARTA

MARCAR CON X SU RESPUESTA.

FACTOR TECNOLOGÍA

1. ¿Cuentan con algún software de gestión, el cual rastree y almacene documentos sobre lo que se transporta?

a. SI x b. NO c. ¿CUÁL? _____

2. ¿Posee algún sistema que verifique la calidad del servicio?

a. SI x b. NO c. ¿CUÁL? _____

3. ¿Cuentan con alguna APP que le permita al cliente acceder al servicio de manera más rápido?

a. SI b. NO x c. ¿CUÁL? _____

4. ¿Aplica usted el sistema de código de barras?

a. SI b. NO x

5. ¿Ofrece usted el servicio de internet a sus clientes?

a. SI b. NO x

6. ¿Cree usted que los dispositivos móviles son un medio de apoyo o distracción para los trabajadores?

a. Totalmente en desacuerdo

b. En desacuerdo

c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

d. De acuerdo

e. Totalmente de acuerdo (x)

7. ¿Cree usted que la aplicación de la tecnología logística ha mejorado en su organización?

a. Totalmente en desacuerdo

b. En desacuerdo

c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

d. De acuerdo (x)

e. Totalmente de acuerdo

8. ¿Considera que se hacen más fáciles los procesos utilizando medios tecnológicos?

a. Totalmente en desacuerdo

b. En desacuerdo

c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

d. De acuerdo (x)

e. Totalmente de acuerdo

9. ¿Se ha capacitado al personal del área logística al usar las nuevas tecnologías?

a. Totalmente en desacuerdo

b. En desacuerdo

c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

d. De acuerdo (x)

e. Totalmente de acuerdo

10. ¿Qué tipo de capacitaciones se han realizado?

a. Charlas (x)

b. Desarrollo de las competencias

c. Programas de aprendizaje

d. Otros. ¿Cuál? _____

FACTOR LOGISTICA

1. ¿Su empresa es PSL?

SI ___ NO x___

2. ¿Su empresa es USL?

SI ___ NO ___

3. ¿Realizan a la empresa auditoria logística constante?

a. Totalmente en desacuerdo

b. En desacuerdo

c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

d. De acuerdo (X)

e. Totalmente de acuerdo

4. ¿Periódicamente se realiza en la empresa evaluación de proveedores?

a. SI _X_ b. NO ___

8. ¿Cuenta con operador logístico internacional?

SI ___ NO _X_

5. ¿Cuenta con operador logístico marítimo?

SI ___ NO _X_

6 ¿Cuenta con sistemas de trazabilidad y monitoreo?

a. Totalmente en desacuerdo

b. En desacuerdo

c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

d. De acuerdo (X)

e. Totalmente de acuerdo

7. ¿Se ha capacitado al personal del área logística al usar las nuevas tecnologías?

a. Totalmente en desacuerdo

b. En desacuerdo

c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

d. De acuerdo (x)

e. Totalmente de acuerdo

FACTOR TERCERIZACIÓN

1. ¿Evalúa en su empresa a los proveedores periódicamente?
 - a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d. De acuerdo (x)
 - e. Totalmente de acuerdo

2. ¿La empresa hace preselección y selección de proveedores?
 - a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d. De acuerdo (x)
 - e. Totalmente de acuerdo

3. ¿Cuál es el porcentaje de disponibilidad de sus vehículos?
 - a. 20% - 40%
 - b. 40- 60%
 - c. 60%-80%
 - d. 80% (X)-100%

4. ¿Planifica usted las rutas de sus operarios?
 - a. SI b. NO

5. ¿La empresa comparte información con sus clientes y empleados? (planes, pronósticos, estrategias)
 - a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d. De acuerdo (x)
 - e. Totalmente de acuerdo

6. ¿Se administran de manera más eficiente los inventarios?
 - a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d. De acuerdo (x)
 - e. Totalmente de acuerdo

7. ¿Se optimizan los espacios en las bodegas?
 - a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d. De acuerdo (x)
 - e. Totalmente de acuerdo

8. ¿Qué se terceriza?
- a. Seguridad
 - b. Alquiler de bodegas
 - c. Los administrativos de áreas contabilidad, impuestos y liquidación de nóminas.(X)
 - d. Otros. ¿Cuál?_____