

MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE DESPACHO Y DISTRIBUCIÓN DEL
AREA LOGISTICA DE LA EMPRESA PRODUSA S, A EN EL ÁREA
METROPOLITANA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2016

ELIANA MUÑOZ HIGUITA
YUDIS VIVIANA HERRERA

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESUMER
FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y DE MERCADEO
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y MERCADEO
MEDELLÍN

2016

**MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE DESPACHO Y DISTRIBUCIÓN EN
EL AREA LOGISTICA DE LA EMPRESA PRODUSA S, A DEL ÁREA
METROPOLITANA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2016**

**Presentado por:
ELIANA MUÑOZ HIGUITA
YUDIS VIVIANA HERRERA**

**Asesor
JEFFERSON CARMONA MALDONADO**

**Trabajo de grado para obtener el título de:
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESUMER
FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y DE MERCADEO
MEDELLÍN, COLOMBIA
2016**

DEDICATORIA

“Este trabajo es dedicado a nuestros padres **ALBEIRO MUÑOZ OSORIO, LUZ ENID HIGUITA GIMENEZ, RUTH MONTES CARDENAS, MANUEL HERRERA CARRASCAL** por acompañar nuestros caminos y apoyar día a día nuestros sueños, de esta forma nos ayudaron a cumplir con nuestros propósitos y metas y gracias a su perseverancia por sacarnos adelante nos inculcaron que el estudio es fundamental para tener un buen futuro, gracias a sus infinitos consejos, amor, respeto y motivación podemos culminar este ciclo universitario, una meta cumplida para nosotras”

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a la **INSTITUCION UNIVERSITARIA ESUMER** por brindarnos una educación de primera calidad con excelentes docentes y locaciones para nuestro aprendizaje y acompañarnos en nuestros proyectos de vida ayudándonos a cumplir un objetivo más en nuestras vidas formándonos como profesionales íntegros, de esta manera aportando para el mejoramiento de la sociedad y el mundo empresarial.

RESUMEN TRABAJO DE GRADOS.

El problema que se decidió trabajar es el mejoramiento de los procesos de despacho y distribución del área logística de la empresa PRODUSA S.A en el área metropolitana durante el primer semestre del año 2016, en esta investigación quisimos aplicar nuestros conocimientos obtenidos durante la carrera, donde analizamos todos los factores que intervienen en el proceso de logística, tema de vital importancia en las compañías y fundamental para los clientes porque en ellos termina este proceso y para ellos es vital la entrega oportuna de las mercancías ya que le permiten mantener una estabilidad y buena armonía con los clientes finales que al fin de cuentas son los que sostienen y le dan equilibrio a las compañías.

En el presente trabajo de grados encontraremos conceptos apropiados y relevantes como: cuales son las causas que generan la falta de entregas oportunas, se observaron cuáles son los procesos que más intervienen en el departamento de logística, si la falta de entregas oportunas ha generado bajas ventas en la empresa en los últimos meses, estos son algunos datos los cuáles nos permitieron empezar a cuestionarnos respecto a este tema.

Además encontraremos las diferentes perspectivas que tienen algunos autores respecto al tema logístico, los puntos de vista de cada uno son muy importantes a la hora de nosotros hacer alguna intervención, tuvimos en cuenta cada uno de los diferentes conceptos para poder realizar un buen desarrollo de este trabajo.

Se dio a conocer todo lo que conlleva el proceso de logística en la empresa, en resumidas cuentas, la gestión de la logística empresarial no tan solo implica la gestión del

transporte, el almacenaje, embalaje y manipulación de materiales para la distribución, sino también para el procesamiento de pedidos, la gestión de inventarios y algunos elementos de producción y de compras. Es decir, donde quiera que haya una actividad por el control del suministro.

Para poderle darle solución al problema en cuestión se contó con información primaria y secundaria, además realizamos investigaciones de tipo exploratorio y descriptiva: se realizaron matrices como la de impacto cruzado que nos permitió analizar cuál es la causa del problema, matriz de control interno que nos dio a conocer cuál es el o los departamentos que más intervienen en los procesos logísticos que ayudan o retrasan los procesos de entregas, se realizó una entrevista a la Jefe de logística de la empresa Produsa s.a. que nos ayuda a tener información de primera mano y conocimos estadísticas que nos ayudaron a conocer con detalle la falencia real de la compañía y como esto se ha visto reflejado. Se realizó una encuesta a los clientes mayoristas y distribuidores, se hicieron preguntas abiertas y cerradas, las encuestas nos permitieron tener una visión clara de la percepción que tiene los clientes frente a la compañía PRODUSA S.A.

Para concluir, se obtuvo las causas por las que se presentan las demoras en las entregas de mercancía en el área metropolitana, se conoció las políticas de entregas que tiene definida la compañía, mediante la entrevista realizada a la jefe de logística, se analizó como se hace o realiza el control de las entregas de la mercancía al interior de la compañía, se dieron a conocer las verdaderas causas por las cuales se generan las demoras en las entregas de los perdidos en el área metropolitana, se hizo notorio cuales son las áreas que intervienen en el proceso de despacho y logística se conoció el organigrama del área

logística y si cumplen con el perfil, se analizaron los diferentes métodos de distribución, con las empresas del mismo sector.

INTRODUCCIÓN

En las diferentes empresas independientes de cual sea su negocio principal, siempre van de cara al cliente porque es la razón de ser de cualquier compañía, respaldándolo con un adecuado servicio al cliente para su satisfacción, las compañías que quieren tener éxito y permanecer en el mercado tienen una visión clara hacia sus clientes.

Una de las principales respuestas que espera el cliente de una compañía es que la entrega oportuna de sus pedidos, que estén completos a tiempo, en el día y hora indicada, esta labor de entregas la desempeña la función logística en las compañías, la cual está conformada por diferentes procesos que son eslabones que conforman la cadena de suministros y la logística en general, algunos de estos eslabones son compras, producción, despachos, transporte, etc... Si uno de estos eslabones falla, retrasa la labor de toda la cadena de valor generando demoras en las entregas donde el principal perjudicado es el cliente.

La presente investigación tiene como objetivo principal, presentar opciones de mejora que ayuden a minimizar y erradicar los inconveniente presentados en la actualidad por la demoras en las entregas de los pedidos a los clientes, en la compañía Produsa s, a, sus clientes tienen inconformidades por estas situaciones presentada constantemente, lo cual está generando problemas en su proceso comercial.

Esta investigación se desarrollara en la compañía Produsa s, a, la cual es una empresa antioqueña fundada en el año 1988, que cuenta con modernas instalaciones,

maquinaria de alta tecnología y laboratorios que cumplen con los más altos estándares de calidad, productora y comercializadora, de productos orientados a la protección íntima femenina, pañales desechables para bebé y pañitos húmedos, los cuales, van dirigidos al consumo doméstico y a las exigencias del mercado.

Con el fin de desarrollar efectivamente esta investigación aplicaremos diferentes fuentes y técnicas de investigación como fuentes primarias y secundarias, entrevistas, encuestas, matriz de control interno y matriz de impacto cruzado, con el fin de encontrar las falencias de la compañía que están provocando estos retrasos y perjudicando a los clientes, dejando mala imagen como empresa y llegando a perder clientes y ventas por este motivo, el tipo de investigación será exploratorio y descriptivo y se utilizará los métodos de observación, de análisis, y deductivo.

CONTENIDO

LISTA DE TABLAS.....	13
LISTA DE GRÁFICOS	14
1. TITULO DE LA INVESTIGACIÓN	15
2. TEMA	16
3. IDEA DE INVESTIGACIÓN	17
4. OBJETO DE ESTUDIO.....	18
5. ANTECEDENTES.	19
6. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	21
6.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
Causas y síntomas	21
Pronostico	23
Control al pronóstico.....	24
6.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	24
6.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	24
7 OBJETIVOS.....	26
7.1 OBJETIVO GENERAL.....	26
7.2 OBJETIVO ESPECIFICOS.....	26
8 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....	27
8.1 : JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	27
8.2 : JUSTIFICACIÓN SOCIAL	27
8.3 : JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	27
8.4 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	28
9 ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
10.1 MARCO TEÓRICO	31
Origen y evolución de la función logística.....	31
La importancia de la logística en las empresas	33
El aprovisionamiento función necesaria en el departamento logístico.....	36

Cadena de suministros como parte de la logística.....	38
La función del Transporte en la logística.....	39
10.2 MARCO CONCEPTUAL	40
10.3 MARCO LEGAL	43
10.4 MARCO ESPACIAL	43
11. ASPECTOS METODOLÒGICOS.....	44
11.1 TIPO DE INVESTIGACIÒN	44
Exploratoria.....	44
Descriptiva.....	45
11.2 MÈTODOS DE INVESTIGACIÒN	45
Método de observación	45
Método de análisis	46
11.3 fuentes y técnicas para la recolección de información.....	47
11.4 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÒN.....	47
12 CRONOGRAMA DE TRABAJO	49
12.1 DIAGRAMA DE GANTT	49
13. RESULTADOS	50
13.1 TABLA DE SEGUIMIENTO.....	50
13.5 FORMATO, TRANSCRIPCIÒN Y FICHA TECNICA DE ENTREVISTAS	54
FICHA TÉCNICA	54
13.2.2 Matriz de diseño muestra con margen de error y confianza con poblaciones finitas...	55
13.3 FORMATO DE LA ENCUESTA.....	55
13.4 TABULACIÒN DE ENCUESTAS	58
13.5 FORMATO, TRANSCRIPCIÒN Y FICHA TECNICA DE ENTREVISTAs	75
FICHA TÉCNICA	75
TRANSCRIPCION DE ENTREVISTA	75
13.6. MATRIZ DE IMPACTO CRUZADO Y CONTROL INTERNO	81
FICHA TECNICA	81

MATRIZ CONTROL INTERNO.....	81
MATRIZ IMPACTO CRUZADO.....	82
13.7 TABLA DE OBSERVACION	84
14. ANALISIS DE RESULTADOS.....	87
15. CONCLUSIONES	93
16. DESCRIPCIÓN DE LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.	109
17. RECOMENDACIONES PARA INVESTIGACIONES FUTURAS.....	110
18. POSIBLES APLICACIONES PRÁCTICAS.	111
19. BIBLIOGRAFIA.....	112

LISTA DE TABLAS

10.3 MARCO LEGAL	43
12 CRONOGRAMA DE TRABAJO	49
13. RESULTADOS	50
13.5 FORMATO, TRANSCRIPCIÓN Y FICHA TECNICA DE ENTREVISTAS	54
FICHA TÉCNICA	54
TRANSCRIPCION DE ENTREVISTA	75
13.6. MATRIZ DE IMPACTO CRUZADO Y CONTROL INTERNO	81
FICHA TECNICA	81
MATRIZ CONTROL INTERNO.....	81
MATRIZ IMPACTO CRUZADO.....	82
13.7 TABLA DE OBSERVACION	84

LISTA DE GRÁFICOS

Grafico 1 Canal de ventas de los clientes.....	58
Grafico 2 La oportuna entrega de los pedidos.....	59
Grafico 3 Calificación de la oportuna entrega.....	60
Grafico 4 Cumplimiento de la condiciones comerciales	61
Grafico 4.1 ¿Por qué?.....	62
Grafico 5: Calificación de la entregas.....	63
Grafico 6: Como se ven perjudicados los clientes con los retrasos	64
Grafico 7: Calificación de las soluciones dadas	66
Grafico 7.1: ¿porque?.....	66
Grafico 8: Tiempo de entrega de otras empresas.....	68
Grafico 9: Calificación de la labor desempeñada por la transportadora	69
Grafico 10: Cambios en los métodos de distribucion	70
Grafico 10.1¿Por qué?.....	71
Grafico 11:Tiempo óptimo para la entrega de pedidos	72
Grafico 12 : Recomendaciones para mejorar las entregas	73

1. TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

Mejoramiento de los procesos de despachos y entregas de mercancía en el área logística de la empresa Produsa S. A en el Área Metropolitana durante el primer semestre del año 2016.

2. TEMA

Mejoramiento de los procesos de despacho y distribución en el área logística de la empresa PRODUSA S. A

3. IDEA DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene como objetivo mejorar los procesos de despachos y distribución en el área logística, implementados por empresa Produsa S. A, por medio de fuentes primarias y secundarias para optimizar las entregas en el Área Metropolitana.

4. OBJETO DE ESTUDIO

Proceso de despachos y distribución de mercancía en el departamento de logística de la empresa Produsa S.A en el año 2016, en el cual se estudiarán funciones que intervienen en estos procesos, personal encargado, actividades desarrolladas, metodologías implementadas por la compañía en el departamento logístico, criterio de los clientes frente a las entregas y su afectación, esto se desarrollará a través de una investigación descriptiva, exploratoria.

5. ANTECEDENTES.

El proceso de distribución y logística toma bastante importancia en las empresas, son muchas las razones que esto implica por ejemplo: por cuidar de los clientes, tener mejor posicionamiento en el mercado, aumentar las ventas etc., es por esto que los pedidos deben entregarse a tiempo con las cantidades indicadas, el día y hora acordada.

Por su parte la empresa PRODUSA S.A no ha implementado investigaciones en el área logística, que traten de mitigar o reducir el margen de error en las entregas oportunas de la mercancía en el área metropolitana. Por otro lado la empresa ha tratado de buscar opciones como tal que mejoren un poco todo lo que conlleva a la cadena logística, se preocupan por buscar transportadoras que estén a la altura, que brinden mejores opciones, adicionalmente han mejorado en los avances tecnológicos, se refieren a la adquisición de maquinarias de punta, mejoramientos en los procesos donde se implementarán los tres turnos con el fin de empezar de satisfacer a tiempo las necesidades de los clientes.

Hoy en día se valora más que las mercancías estén disponibles en el momento adecuado, y que las operaciones asociadas al flujo de materiales deben realizarse en su momento preciso. (Ramón, 2002).

En la logística, en los últimos años estamos asistiendo al crecimiento de su protagonismo en la actividad mercantil, en su doble enfoque de flujo de materiales y de servicios logísticos en sí. Esta importancia creciente se debe a:

- la necesidad de competir en mercados cada vez más exigentes, en donde el cliente valora conjuntamente valores de calidad en el producto, en el servicio y en el ambiente.
- Los costes crecientes de los servicios de flujo físicos de productos para responder a los requerimientos de dicho mercados. (Ramón, 2002) .

A través del tiempo las empresas se han preocupado por lograr tener mejores procesos de distribución, es por esto que empresas Nacionales y reconocidas en el mercado como **PONQUE RAMO** han realizado trabajos sobre análisis y mejoramiento del proceso logístico de distribución en Antioquia, esto con el fin de poder satisfacer las necesidades de los clientes y sobre todo sobrevivir a un mercado tan competitivo.(universidad industrial de Santander,2012)

Por otro lado la Universidad nacional de Colombia sede Manizales ha realizado análisis y modelos de entregas para la reducción de costos logísticos y distribución en empresas de consumo masivo.(Universidad nacional de Colombia,2010).

Empresas y universidades se comprometen con el mejoramiento de los procesos logísticos y de distribución para así generar más valor a las empresas y mejores ventajas competitivas.

6. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

6.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Causas y síntomas

En el siguiente párrafo podemos ver la descripción de lo que hacen las compañías para su distribución física, por ende dar una pequeña introducción al problema que está teniendo la compañía Produsa S. A.

La distribución física es el conjunto de acciones que realizan las empresas para hacer llegar los productos en perfecto estado al cliente, en el momento y lugar establecidos y a un costo razonable. No olvidemos que muchas veces el lugar de producción no es el lugar de consumo y por lo tanto los canales facilitan la llegada de los productos al consumidor final. (García, sf. Parr. 1).

En la compañía PRODUSA S. A, la función logística juega un papel fundamental en el área comercial, ya que es quien se encarga del despacho de las ventas realizadas por el área, y por ende de la distribución de la mercancía para cumplir con la promesa de entrega oportuna que ofrece la compañía; de esta función depende entonces la competitividad de la organización.

Un buen sistema de distribución permite aumentar las ventas, reducir inventarios, disminuir costos y satisfacer a los clientes. Cuando una empresa nace y cuando se lanza un nuevo producto o una nueva línea, es preciso analizar los canales que nos permitan acercar el producto al cliente. (García, sf. Parr. 3).

Con lo descrito anteriormente vamos a entrar a explicar cómo funciona el proceso logístico en la empresa PRODUSA S. A.

La compañía PRODUSA S. A es una organización productora y comercializadora de productos absorbentes para la protección íntima femenina, pañitos húmedos, pañales

desechables y otros productos de aseo y cosmética personal, que busca aumentar su participación en el mercado nacional e internacional; La compañía se encarga de abastecer a sus clientes distribuidores y mayoristas los cuales a su vez abastecen a minoristas y cliente final.

PRODUSA S.A tiene una falencia en su área de logística en la parte de despachos y distribución, en el Área Metropolitana ya que sus entregas no están siendo oportunas.

la fuerza de ventas es la encargada del inicio de este proceso, el cual comienza cuando se toma el pedido u orden de compra donde el cliente, este es enviado al área de facturación por medio de correo electrónico para que esta área realice las diferentes actividades que permitan el despacho oportuno de las mercancías, después de recibido el pedido proceden a montarlo en el sistema, siguiendo con la autorización de cartera luego pasa a producción, terminando con la entrega del pedido a la transportadora contratada la cual se encarga de entregar al cliente en el Área Metropolitana en el transcurso de dos días hábiles.

En diversas ocasiones los clientes reciben sus pedidos hasta 8 días después de haber generado sus órdenes de compra, lo cual ha debilitado la imagen de la compañía con respecto a su cumplimiento, perjudicando el área comercial, porque son los asesores comerciales los que se presentan donde los clientes y reciben sus constantes quejas por los retrasos de la compañía, porque con estos retrasos ellos están perjudicando igualmente a sus clientes.

En sus objetivos organizacionales hay tres que son fundamentales que intervienen en nuestro tema de investigación.

1. Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes
2. Entregas oportunas al cliente
3. Establecer una cultura organizacional enfocada hacia el mejoramiento continuo.

Lo que está ocurriendo en el área de logística en su proceso de despachos y entregas de la compañía PRODUSA S.A no permite que la organización logre a cabalidad sus objetivos propuestos en su direccionamiento estratégico.

Pronostico

En la compañía PRODUSA S.A se están perdiendo ventas mes tras mes, por la demoras en las entregas, esto lo comentan los asesores comerciales, ellos se ven afectados cada mes con esta problemática y lo evidencian en sus resultados porque en ocasiones les anulan pedidos por que los clientes no reciben la mercancía, ya sea por vencimiento de órdenes de compra o por retrasos y varias razones más que tienen que ver con las demoras en las entregas, lo que hace que sus ventas disminuyan, afectando igual a la compañía porque si cumplieran con lo pactado con el cliente no se generarían estas devoluciones y anulaciones de pedidos, si en la compañía no generan correcciones en sus procesos de despachos y entregas que permita que en el área metropolitana se cumpla con el tiempo de entrega establecido en sus políticas organizacionales, el cual es de 2 días hábiles después de haber sido generada la orden de compra, esto les podría generar reducción de cuota del mercado, seguir perdiendo ventas, mala imagen, quejas constantes de los clientes, demora

para la reposición de mercancía, pérdida de clientes, aumento de costos por los reprocesos que se generan por devoluciones y por los vencimientos de las fechas de órdenes de compras e inconformidades en diferentes ámbitos.

Control al pronóstico

PRODUSA S.A debe controlar el proceso de entregas en el Área Metropolitana implementando una serie de estrategias en cada una de sus falencias las cuales le permitan dar solución a la problemática actual, permitiendo dar cumplimiento a los 2 días hábiles para entregar, planteados en su promesa de venta.

6.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo modificar el sistema de despachos y distribución de la empresa Produsa S. A, para que sus entregas sean oportunas para los clientes?

6.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

1. ¿Cuál es el sistema de información que manejan en la compañía PRODUSA S.A?
2. ¿Cuál es la entrada y salida del proceso de distribución en el área de logística de la empresa Produsa S.A?
3. ¿Cuáles son las políticas de tiempo de entrega de la compañía Produsa S.A?
4. ¿Qué tipo de transporte utilizan en la compañía Produsa S.A para la entrega de sus pedidos propio o tercerizado?

5. ¿Cuántas personas desarrollan el proceso de distribución en el área de logística y cuáles son las funciones que desempeñan?
6. ¿Cómo es el control que se hace para la entrega de los pedidos en la compañía Produsa S.A?
7. ¿Cuáles son las diferentes causas por las cuales los pedidos se demoran en llegar donde los clientes más de los dos días establecidos por la compañía Produsa S.A?
8. ¿Cuánto se demoran las empresas del mismo sector económico en entregar los pedidos a sus clientes?
9. ¿Qué métodos y estrategias de distribución utilizan las empresas del mismo sector económico?
10. ¿Cuál es el tiempo que los clientes prefieren para la entrega de sus pedidos y por qué?
11. ¿En que afecta para los clientes la demora de las entregas de sus pedidos?
12. ¿Cuáles son las áreas de la compañía que están afectando el proceso de despacho y distribución?
13. ¿Cumplen con el perfil adecuado el personal encargado del área de logística?
14. ¿Se conocen al interior de la compañía las diferentes ofertas que ofrecen las empresas transportadoras?
15. ¿Qué métodos de distribución son utilizados en el mercado por empresas del mismo sector económico?
16. ¿Cuál sería las estrategias a implementar en la compañía Produsa S.A en el proceso de despacho y distribución?

7 OBJETIVOS

7.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer estrategias para implementar los procesos de despacho y distribución del departamento logístico de la compañía Produsa S. A, en busca de la optimización en las entregas de mercancías a sus clientes en el área metropolitana.

7.2 OBJETIVO ESPECIFICOS

1. Determinar el proceso de despachos y distribución utilizado actualmente por la empresa PRODUSA S.A.
2. Detallar los motivos de las demoras en los despachos de los pedidos
3. Analizar diferentes estrategias y métodos de distribución que implementan las demás empresas del mismo sector económico.
4. Identificar el tiempo adecuado que los clientes determinan para recibir sus pedidos
5. Diseñar estrategias-de mejoramiento en los despachos y la distribución de mercancías, que se deben implementar dentro de la empresa Produsa S.A, para optimizar el proceso de logística.

8 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

8.1 : JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La siguiente investigación se realiza para minimizar los efectos negativos que están ocurriendo en la compañía Produsa S,A, actualmente se han venido perdiendo clientes lo cual se podría ver reflejada en las utilidades de la compañía, este tema también pone en tela de juicio la imagen y la buena percepción que tienen los clientes frente a la compañía, debido a la falta de entregas oportunas, se generan quejas constantes, esto hace que la recompra sea más lenta, para darle solución al problemas en cuestión es necesario contar con información primaria y secundaria, además realizar investigaciones de tipo exploratorio y descriptiva.

8.2 : JUSTIFICACIÓN SOCIAL

Con esta investigación se lograría obtener información que permita darle solución al problema, y de esta manera generar estrategias que ayuden nuevamente al mejoramiento continuo de la compañía, el impacto sería muy positivo tanto para la empresa Produsa S. A como para los clientes, ya que verían gestionadas sus quejas y reclamos sobre las demoras en las entregas de los pedidos.

8.3 : JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Con el fin de darle solución al problema el “Mejoramiento de los procesos de despacho y distribución del área logística de la empresa Produsa S.A, en el área

metropolitana durante el primer semestre del año 2016” se utilizaran fuentes de información primaria y secundaria que permitan conocer y confirmar a ciencia cierta cuáles son los principales inconvenientes que se han venido generando debido al problema de la compañía en el área de logística.

Se realizará investigaciones de tipo exploratoria que permitan obtener información detallada de esta manera poder indagar a fondo, la raíz del problema, para complementar y darle solución, también se tendrá en cuenta el tipo investigación Descriptiva que ayuden a identificar características de los clientes, se hace referencia a los comportamientos y posibles percepciones que tienen frente a la compañía.

Para poder hacer un análisis interno se optará por aplicar Matrices como: Matriz del control interno, que ayudará a conocer cuál o cuáles son los departamentos de la compañía Produsa S.A que interfieren en el problema de despacho de mercancías y su distribución del área logística, la otra Matriz a desarrollar es la Matriz de impacto cruzado, que ayudará a saber con detalle cuál es la causa del problema. Con todas estas técnicas de información se espera dar solución al problema en cuestión.

8.4 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La Investigación se realiza con el fin de encontrar una solución para los procesos de despacho y de distribución en el área de Logística de la empresa Produsa S.A, que nos permitan poner en práctica nuestros conocimientos aprendidos a los largo de nuestra carrera profesional, además también queremos contribuir al bienestar y desarrollo de la compañía Produsa S.A, de acuerdo al conocimiento que tenemos sobre la compañía, sabemos que es

una empresa que puede mejorar sus procesos, y de esta manera puede posicionarse de manera positiva en el mercado y sobre todo ser más rentable.

Las técnicas de investigación que se utilizarán a lo largo de este proyecto se escogieron por ser las que más se adaptan para darle solución al problema.

9 ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se analizará y desarrollará sobre un modelo muestral de la empresa **PRODUSA S.A**, que pertenece al sector industrial y donde también intervienen aquellos actores que hacen parte del proceso logístico, se realizarán matrices de control interno y matriz de impacto cruzado, estas matrices nos permitirán analizar los procesos internos de la compañía.

También se tendrán en cuenta y se analizarán detalladamente las encuestas realizadas a los clientes Mayoristas y Distribuidores que son los más afectados por las demoras en las entregas de mercancía.

10. MARCO REFERENCIAL

10.1 MARCO TEÓRICO

Origen y evolución de la función logística

Desde el inicio de la historia los seres humanos, siempre han tenido la necesidad de desarrollar diferentes actividades para poder sobrevivir, debido a esto han creado e implementado diferentes actividades, que le han permitido satisfacer sus necesidades, con el paso del tiempo, la evolución de los seres humanos y la integración con la tecnología, los seres humanos se han visto obligados a desarrollar métodos y soluciones que les permitan cada vez obtener resultados mejores y más avanzados para sus necesidades.

Debido a lo redactado anteriormente se han desarrollado diferentes tipos de industrias y para ayudar a manejarlas de una forma productiva, hay funciones tales como la logística, la cual es una función indispensable.

Una de las funciones principales para el buen funcionamiento de una compañía es la función logística, la cual engloba diferentes procesos indispensables en cualquier organización, para conocer más a fondo los inicios de esta función a continuación vamos a citar una breve reseña histórica y la evolución que ha venido teniendo la función logística.

La palabra logística etimológicamente proviene del término “logistikos”, término usado en el siglo VII antes de Cristo, que a su vez significa “diestro en el cálculo” o “saber calcular”. En Grecia en el año 489 antes de Cristo, ya se usaba la palabra logística, y esta definía el “hacer algo lógico”. (UNIR)

Primeras aproximaciones al estudio de la función logística (1900-1964) Esta primera etapa se inicia a principios del siglo XX y llega hasta mediados de los años sesenta, pudiendo diferenciarse dos sub-etapas separadas por la Segunda Guerra Mundial. En esta etapa inicial, la función logística se asociaba básicamente a las actividades de la distribución física, en especial, al transporte y al almacenamiento de productos.

Se encontraba en las primeras etapas del desarrollo industrial, cuando todavía la agricultura y la ganadería predominaban como actividades económicas, En esta situación lo importante era hacer llegar los productos de las granjas a los mercados (Kent y Flint, 1997); la logística la constituían actividades necesarias sin valor (Casares y Rebollo, 2005). En el ámbito académico, durante esta etapa comienzan a aparecer las primeras aproximaciones al estudio de la función logística, en concreto, desde el campo de la economía y del marketing. (Severa, 2010, pp.221)

La logística ha venido evolucionando con la industrialización y sistematización de los procesos, ha tendió cambios para brindar mejores alternativas y soluciones a las compañías para al final cumplir con la promesa de valor que se le ofrece a los clientes, en el siguiente cuadro se describe como ha sido la evolución de los enfoques logísticos los últimos 50 años.

Cuadro1, Logística integra, situación actual de la logística (UNAD).

1950	<p>Descubrimiento del gran potencial de la logística integral y la concienciación de los costos totales.</p> <p>El enfoque de costo como estructura sistémica.</p> <p>Equilibrio costo-costo.</p>
1955	<p>La optimización del <i>servicio al cliente</i> a través de un mejor desempeño de la logística fue propuesto como estrategia para generar ganancias y lograr ventaja competitiva.</p> <p>Ahora se trataba del "equilibrio costo-servicio".</p>
1965	<p>La logística se centró en un nuevo recurso, el outsourcing.</p>
1970	<p>Interés en la integración de las operaciones logísticas de la empresa.</p> <p>La reducción del costo de la tecnología de información permitió a los gerentes</p> <p>Concentrarse más en el mejoramiento de la calidad operativa.</p>

1985	<p>En esta etapa se modificaron las prácticas para el ordenamiento de pedidos.</p> <p>Los gerentes de logística comenzaron a medir y reportar el desempeño operativo en términos financieros.</p>
1995	<p>Se desarrollaron relaciones muy cercanas con los clientes, y se dio importancia a establecer alianzas con los proveedores.</p> <p>Se descubrió que en el enfoque de negocios había que reemplazar las actitudes de competencia por las de colaboración y cooperación a todo lo largo de la cadena de suministros.</p>
2000 en adelante	<p>Existe una clara conciencia de la necesidad de realizar una transformación en la Administración para poder afrontar con éxito la administración logística de la cadena de suministros.</p>

Los diversos factores que integran el proceso logístico en una compañía han ido evolucionando constantemente con el transcurrir de los años y la implementación de la ciencia y la tecnología, a esta evolución también se le atribuye, al cambio del entorno, experiencia de los directivos, nuevos conceptos organizacionales, nuevos métodos técnicas y herramientas de gestión.

La importancia de la logística en las empresas

Si bien es cierto que el tema de logística en los últimos años viene tomando mucha fuerza al interior de las compañías, porque le permite a las empresas generar mejores ventajas competitivas frente a sus competidores, la entrega oportuna de los productos son un gran valor agregado para los clientes, el buen desarrollo de los sistemas logísticos y distribución aceleran el crecimiento de las empresas, disminuyen costos y reproceso.

En conjunto, a través del proceso logístico, se pretende incrementar la competitividad de las empresas, y mejorar la rentabilidad y gerencia de los factores que intervienen, a fin de atender mejor la demanda de las compañías. (Bastos, 2007).

Todas las actividades logísticas juegan un papel muy importante en todos los procesos y departamentos de las empresas.

Desde el punto de vista amplio, la logística incluye todas y cada una de las operaciones necesarias para mantener una actividad productiva desde programación de compras hasta el servicio de posventa pasando por aprovisionamiento de materias primas, planificación y gestión de la producción, almacenaje, diseño, embalaje, etiquetaje, clasificación y distribución física. A este flujo de materiales se sobrepone un flujo de información que puede tener, en función del valor añadido aportado por esta información en cuanto a productividad, desde un papel irrelevante hasta papel fundamental en la concepción y gestión de un sistema logístico. (Robuste, 2005).

En resumidas cuentas, la gestión de la logística empresarial no tan solo implica la gestión del transporte, el almacenaje, embalaje y manipulación de materiales para la distribución, sino también para el procesamiento de pedidos, la gestión de inventarios y algunos elementos de producción y de compras. Es decir, donde quiera que haya una actividad por el control del suministro.

El movimiento y almacenaje de productos y materiales actualmente se considera por parte de la cadena de suministro total y, en consecuencia, dentro de la responsabilidad de la gestión logística. (Sierra, 2000, pg16).

Servicio al cliente desde el sistema de distribución y logística

(Vanessa Carolina Pérez, 2006, pàg, 6) se basa en el argumento del autor Blanco (2001) donde define que:

La atención y servicio al cliente es el “conjunto de actividades desarrolladas por las organización con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros cliente. Blanco, (2001)

Se dice que el éxito de las compañías u organización depende en gran medida del buen funcionamiento en las áreas de servicio al cliente, en la oportuna solución de quejas y reclamos de los mismos, el área de servicio al cliente va directamente relacionado con todas las áreas de las organizaciones, deben trabajar muy de la mano, lo mencionado anteriormente se demuestra mediante la afirmación que hace:

(Renata Paz Couso, 2005, pág., 1), El servicio al cliente no es una decisión optativa si no un elemento imprescindible para la existencia de la empresa y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso. El servicio al cliente es algo que podemos mejorar si queremos hacerlo. (Paz, C, 2005).

Las empresas que utilizan bien el proceso de distribución logística buscan crear un buen servicio al cliente frente a su público objetivo y sobre todo crear una ventaja competitiva ante sus competidores, ya que a diario el mercado se ha vuelto más exigente.

Porter (2002) argumenta que se debe considerar a la ventaja competitiva, valorando la interacción entre las diversas disciplinas o áreas que interactúan dentro de la organización, es decir, desde una perspectiva holística o integral de la empresa.

De acuerdo al epígrafe antes mencionado se concluye que la logística es una cadena de valor donde intervienen varios factores fundamentales como lo son: la buena planificación, desarrollar estrategias tanto de almacenamiento como de distribución, una comunicación asertiva, todos estos factores ayudan al cumplimiento de los objetivos, la eficiencia y eficacia de los procesos, esto permite a las empresas ser más competitivas y sobre todo ser económicamente más rentables.

Logística Empresarial.

Se podría definir logística empresarial como toda actividad de almacenamiento que se realiza para facilitar la distribución y ubicación de los productos que permitan tener un orden en las compañías con el fin de entregar los productos al consumidor final de manera oportuna.

Por su parte Escudero (2006) ratifica que la logística empresarial es una actividad que tiene como finalidad satisfacer las necesidades del cliente, proporcionando productos y servicios en el momento, lugar y cantidad que los solicita y todo ello al mínimo coste. La logística en el terreno empresarial, debe garantizar el diseño y la dirección de los flujos, de materiales y de información y financieros, desde sus fuentes de origen hasta sus destinos finales. Estos flujos se deben ejecutar de forma racional y coordinada con el objetivo de proporcionar al cliente productos y servicios en la cantidad requerida y la calidad exigida.

El aprovisionamiento función necesaria en el departamento logístico

María José Serrano, (2011) documenta que Se entiende por aprovisionamiento, todos los procesos que se desarrollan para poder despachar los pedidos elaborados en las compañías por el área de ventas, en lo cual intervienen diferentes factores como la demanda, rotación de la mercancía, y control de la mercancía, esta función lo que hace es llevar un control para que los productos lleguen al cliente en la fecha acordada sin inconvenientes.

Para poder tener una gestión de aprovisionamiento bien direccionada en una compañía, las diferentes áreas que participan en este proceso deben de estar completamente alineadas, estas áreas son el departamento de compras, almacenamiento de productos.

Si las organizaciones aplican una buena planeación del aprovisionamiento se puede calcular adecuadamente el inventario necesario para satisfacer la demanda, de esta manera evitando los sobre costos que se obtienen cuando hay demasiado stock, como lo son los costos de almacenamiento y mantenimiento.

Debe de haber una coordinación con el trabajo del departamento de compras para que no se hagan negociaciones con proveedores, las cuales no son necesarias porque no se van a utilizar prontamente o frecuentemente los materiales requeridos, igualmente se evitan agotados lo cual permite que siempre haya un cumplimiento oportuno con los despachos de las mercancías, buscando primordialmente la satisfacción del cliente.

“la necesidad de aprovisionar es una consecuencia de la organización del almacén, la producción y la demanda” (serrano, 2011, pg2).

(Martínez, 2011)Explica que la gestión de compras cumple un papel fundamental en el desarrollo del proceso de aprovisionamiento, hay diferentes cuestiones que lo complementan no solo con la gestión de compras, pero su intervención es necesaria para su buen funcionamiento, según lo anterior descrito por el autor corrobora lo dicho por María José serrano autora del libro gestión del aprovisionamiento anteriormente citado.

(Crous, aliayl)Comenta que el aprovisionamiento debe de tener un responsable de la planificación y del control de los materiales igualmente de la programación de la producción o de la investigación de los materiales y programación de compras, del proceso de logística desde sus entradas hasta sus salida, para poder lograr el buen funcionamiento de la organización de acuerdo con sus objetivos planteados, el gerente del proceso de aprovisionamiento debe de estar en constante comunicación y alineación con los gerentes

de producción, el gerente de logística, el jefe de compras, el gerente ventas, con contabilidad, ya que todos estos procesos intervienen en el aprovisionamiento son los que lo nutren con sus diferentes actividades

Cadena de suministros como parte de la logística

Ronald h, (2004) describe que La cadena de suministros y la logística se puede entender por funciones que están dedicadas al mismo objetivo, Las cuales se repiten constantemente a lo largo del canal de flujo, empezando por las materias primas solicitadas por compras para ser transformadas por producción en productos terminados, finalizando con el despacho y entrega al cliente, sus actividades se asemejan, la logísticas de los negocios se conoce popularmente como la cadena de suministros, se usan otros términos como corrientes de valor, redes de valor, logística ágil.

Las actividades que se desarrollan en la cadena de valor varían dependiendo de la empresa que sea, todo esto depende de la estructura organizacional.

Las actividades claves en la cadena de suministro son:

1. Estándares de servicio a los clientes los cuales se hacen cooperativamente con el departamento de marketing.
2. Selección de transporte, negociación de valor de fletes y parametrización de tiempos para las entregas.
3. Manejo de inventarios, almacenamiento, estrategias a tiempo.
4. Flujos de información y procedimientos de pedidos.

Actividades de apoyo;

1. Almacenamiento
2. Manejo de materiales
3. Compras
4. Embalaje de protección
5. Cooperación con producción
6. Mantenimiento de información

Estas actividades se separan como de apoyo y claves porque algunas tendrán contacto con todos los procesos de la logística, en tanto las otras interactúan dentro de una empresa en particular.

Este autor (Chopra, 2008) corrobora lo dicho anteriormente, refiriéndose a la cadena de suministros como todas aquellas partes o procesos que hacen parte directa o indirectamente en la satisfacción de cliente, iniciando desde su proveedor, siguiendo con transformación de materiales, hasta finalizar con el despacho y entrega al cliente, en todo este proceso interviene diferentes actividades y áreas de una organización.

La finalidad de una cadena de suministros es aumentar el valor total generado, mientras más alta sea la rentabilidad de la cadena de suministro más exitosa será la misma.

La función del Transporte en la logística

(Baquero, 2006) en su plan de estudios para la asignatura gestión de la producción, indica que La función de transporte se encarga de trasladar los productos desde su fabricación hasta donde se necesiten y en el momento necesario de manera coordinada, a tiempo y al menor costo, tomando en cuenta los parámetros establecidos en el mundo del

transporte, en el cual se deben de cumplir ciertas normas para poder desarrollarlo dependiendo del país son sus leyes y requisitos establecidos.

el transporte es el elemento con mayor peso dentro de la función logística, representa entre $1/3$ y $2/3$ de los costos totales de la función logística, el transporte tiene un alto peso en la compañía ya que de esto suele depender altamente la satisfacción del cliente, ya que si los productos no están a tiempo cuando el cliente los necesita se deteriora la imagen de la compañía, se pierden ventas, se frena el proceso productivo, los productos deben de llegar a tiempo, sin daños y la cantidad requerida por los clientes.

Ronald h, (2004) Explica, que un sistema de transporte poco desarrollado tiende a distribuir solo a áreas cercanas al punto de producción, esto sería diferente si la compañía tienen unos costos de producción demasiado bajos comparándolos con otras compañías, de esta forma es probable que no haya mucha competencia, y puedan equiparar el poco desarrollo del transporte, de lo contrario la compañía se ve obligada a cubrir altos costos de transporte haciéndola menos competitiva en el mercado ya que por sus altos fletes el producto estará más costoso en algunas poblaciones lejanas y no será competitivo

10.2 MARCO CONCEPTUAL

Logística: es el medio por el cual las organizaciones, organizan los procesos de la mejor forma, el almacenamiento de mercancía, la distribución, el manejo y control y a su vez el flujo de información relacionado con todas estas actividades. (Boubeta, 2007,)

Aprovisionamiento: asegura el abastecimiento de materiales, para evitar agotados en la compañía y puntos de ventas, debe de ser un proceso constante para poder permitir que las organizaciones alcancen sus objetivos. (Boubeta, 2007)

Stock: es una palabra inglesa que se utiliza en castellano reemplazando la palabra “inventarios” pero la mejor descripción de esta palabra es “existencias”. (Guerrero, 2005).

Cadena de suministros: la cadena de suministros y la logística se puede entender por lo mismo, son las diferentes funciones (transporte, compras, aprovisionamiento, control de inventarios etc.) que se deben repetir las organizaciones para el buen desarrollo de su actividad operacional. (Ballou, 2004)

Productividad: la productividad se podría definir como la relación entre el output de productos o servicios obtenidos con relación a los recursos empleados para la consecución de los mismos, pudiéndose por lo tanto hablar de la productividad de instalaciones maquinas equipos así como la relativa al factor humano, mano de obra directa se podría esquematizar con la siguiente expresión:

Productividad=output obtenido/recursos empleados (Anaya tejero, año2007)

Ciclo pedido-entrega: El ciclo pedido-entrega empieza desde que el cliente toma un pedido hasta la entrega de su pedido, para el cliente este ciclo es indispensable porque de esto depende su oportunas acciones las cuales desea desarrollar con el pedido, y este espera que se cumpla lo prometido por la compañía. (Carrasco, 2000)

Distribución total: es la planificación y el control de la mercancía física desde su fabricación hasta la entrega al cliente final, incluye todos los procesos de la compañía desde

la administración de los pedidos, autorización contable, apoyo informativo, canales de distribución, producción etc...(West, 1991)

Demanda: es la capacidad de reacción del mercado frente a un producto determinado, la cantidad vendida que responde a los estímulos y acciones que se realizan desde el departamento de marketing, limitándose por las condiciones actuales del entorno. (Talaya, 2008)

Rotación de inventarios: la rotación de inventarios se encarga de tener el conocimiento del movimiento de sus mercancías que mantienen como inventarios, activo a corto plazo más importante de la compañía, si esta cifra es alta significa que las ventas son altas y por consiguiente hay una rotación más eficiente, si la rotación es más baja comparándola con empresas similares significa que el almacenamiento de inventarios está más alto que las ventas obtenidas o que las ventas están siendo por debajo de las demás compañías.(minztberg,pg65)

Trazabilidad: son los procedimientos establecidos para controlar y conocer la ubicación, trayectoria, de la mercancía a lo largo de la cadena de suministro, desde su inicio hasta su destino final al cliente final. (Serrano, 2011)

10.3 MARCO LEGAL

Marco Legal						
ITEMS	CLASE	NÚMERO	ARTICULO	AÑO	DESCRIPCIÓN	DIARIO OFICIAL
1	RESOLUCION	3500		2005	“Cobertura de las revisiones técnico-mecánica y de gases”	43100
2	RESOLUCION	015		2007	“Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 3500 del 21 de noviembre de 2005.”	46516
3	LEY	769		2002	“Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones”	44893 Y 44932
4	DECRETO	1609		2002	“Por el cual se reglamenta el manejo y transporte terrestre automotor de mercancías peligrosas por carretera”	44892
5	LEY	1383		2010	“Por la cual se reforma la Ley 769 de 2002 - Código Nacional de Tránsito, y se dictan otras disposiciones”	47653
6	RESOLUCION	1111		2013	“Certificados de emisión Vigencia a partir del 1 de Enero de 2015”	48909

10.4 MARCO ESPACIAL

La investigación se desarrollará en la compañía Proinsa S, A ubicada en el departamento de Antioquia Municipio de Bello, en la dirección dg 51 # 47-97.

11. ASPECTOS METODOLÒGICOS

Con fin de llevar a cabo el desarrollo de la investigación acerca del “Mejoramiento de los procesos de despacho y distribución del área logística de la empresa Produsa S. A en el área metropolitana durante el primer semestre del año 2016” aplicaremos diferentes fuentes y técnicas de investigación como fuentes primarias y secundarias, entrevistas, encuestas, matriz de control interno y matriz de impacto cruzado, que nos permitirá obtener hallazgos con los cuales se puedan formular diferentes alternativas que nos ayuden a reducir el impacto negativo obtenido por estas falencias.

11.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Exploratoria

El siguiente proyecto de investigación tendrá una fase exploratoria la cual nos permitirá familiarizarnos con el tema y poder obtener los antecedentes pertinentes para profundizar posteriormente en el tema de despachos y distribución en la parte de la logística implementada en la empresa Produsa S.A, en el primer semestre del 2016, ya que este proceso de la compañía ha tenido diferentes inconvenientes que están entorpeciendo su imagen y credibilidad antes sus clientes e igualmente afecta a los compradores de sus distribuidores y mayoristas por el incumpliendo que se ha venido presentando.

Descriptiva

La fase descriptiva nos permite detallar más certeramente el proceso de distribución y logística de la compañía PRODUSA S.A por medio de encuestas y entrevistas las cuales son indispensables y necesarias para recopilar datos reales y actuales de los clientes y de los encargados del proceso de esta forma tener la información adecuada para comprender porque se están teniendo estas inconsistencias y poder llegar a formular mejores métodos de distribución en la parte logística de la compañía.

11.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Método de observación

En esta investigación se harán diferentes visitas a la compañía PRODUSA S.A para observar detenidamente el proceso de logística y distribución, se realizará una visita por semana durante los meses de septiembre, octubre y noviembre con el objetivo de recolectar y registrar datos del proceso al detalle y poder respondernos diferentes interrogantes ¿cómo está estructurado el proceso?, ¿qué áreas lo abastecen y este a que áreas debe responder?, ¿cuál es el tiempo que se demora desde que ingresa una orden de compra hasta que llegue al cliente?, ¿cómo es la distribución que trabajan y cuáles son los tiempos establecidos?, ¿Cómo es el control implementado? Etc. todo lo que se pueda obtener en el momento que se hagan estas visitas.

Después de recolectar estos diferentes datos se hace un respectivo análisis e interpretación de los datos observados para clasificar la información pertinente que no ayude a darle pronta respuesta y solución a nuestro problema de estudio.

Método deductivo

A partir de diferentes situaciones que se presentan constantemente en el proceso de logística en la parte de distribución de mercancías de la empresa PRODUSA S, A podremos descubrir aspectos desconocidos de la situación los cuales llevan a su repetición en las falencias.

Método de análisis

A partir del método de análisis en el cual se estudiarán todos los ámbitos que hacen posible el desarrollo del proceso de logística en la compañía PRODUSA S. A desde sus entradas al proceso hasta sus salidas, analizando cada aspecto que es complementan este proceso y de esta forma poder establecer el origen de los inconvenientes causados.

11.3 FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

1. Fuentes primarias las cuales se obtendrán de la compañía directamente y secundarias serán los textos que nos puedan apoyar en la investigación como artículos de revistas, internet, libros...
2. Observación, se desarrollará en la compañía PRODUSA S. A en la parte de despachos y distribución.
3. Entrevistas que irán dirigidas a los clientes de la compañía PRODUSA S.A
4. Matriz de procesos internos, esta matriz se aplicará en los diferentes procesos que integran la función logística de la empresa.
5. Matriz de impacto cruzado, se aplicará para determinar cuáles son las causas del problema de investigación.

11.4 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Toda la información recopilada a lo largo de esta investigación será sometida a un análisis minucioso. Las encuestas se plasmarán en una tabla de Excel, se tabularán y se le hará su respectivo análisis, la entrevista realizada a la jefe de logística de la empresa **PRODUSA S.A**, será estudiada de manera detallada con el fin de darle solución a las preguntas de sistematización, las matrices de control interno e impacto cruzado son vitales para también darle solución a los objetivos.

- **Presentación de la información**

Este proyecto de investigación se presentará de manera formal al docente y a los jurados o a las personas involucradas, inicialmente se hará de manera escrita, donde

repose todo el trabajo investigativo con sus respectivas conclusiones desde su introducción, desarrollo y final del trabajo, a lo largo del trabajo escrito encontrarán gráficos, matrices, etc., todo esto regido por los lineamientos exigidos por la norma APA sexta edición.

13. RESULTADOS

13.1 TABLA DE SEGUIMIENTO

No	RELACIÓN PREGUNTAS DE SISTEMATIZACIÓN-OBJETIVOS ESPECÍFICOS	FUENTE DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	PROCESAMIENTO DE DATOS	RESULTADO
1	<p>Objetivo Específico Determinar el proceso de despachos y distribución utilizado actualmente por la empresa PRODUSA S.A.</p> <p>Preguntas de sistematización</p> <p>¿Cuál es el sistema de información que manejan en la compañía Produsa s,a?</p> <p>¿Cuál es la entrada y salida del proceso de distribución en el área de logística de la empresa Produsa S.A?</p> <p>¿Cuáles son las políticas de tiempo de entrega de la compañía Produsa S.A?</p> <p>¿Qué tipo de transporte utilizan en la compañía Produsa S.A para la entrega de sus pedidos propio o tercerizado?</p> <p>¿Cuántas personas desarrollan el proceso de distribución en el área de logística y cuáles son las funciones que desempeñan?</p> <p>¿Cómo es el control que se hace para la entrega de los pedidos en la compañía Produsa S.A?</p>	<p>Análisis de información secundaria: datos de los documentos y análisis de información primaria: análisis del contenido del cuestionario aplicado.</p>	<p>Información secundaria. Para dar respuesta a este objetivo específico y a las preguntas de sistematización se analiza la entrevista realizada a la jefe de logística de la empresa PRODUSA S.A</p>	<p>Se analizaron detalladamente cada una de las respuestas, dadas por la jefe del área de logística de la empresa PRODUSA S.A.</p>	<p>-se obtuvo las causas por las que se presentan las demoras en las entregas de mercancía en el área metropolitana.</p> <p>- Se conoció las políticas de entregas que tiene definida la compañía, mediante la entrevista realizada a la jefe de logística.</p> <p>- Se analizó como se hace o realiza el control de las entregas de la mercancía al interior de la compañía.</p>

2	<p>Objetivo Específico 2</p> <p>Detallar los motivos de las demoras en los despachos de los pedidos.</p> <p>Preguntas de sistematización</p> <p>¿Cuáles son las diferentes causas por las cuales los pedidos se demoran en llegar donde los clientes, no cumpliendo con los tres días establecidos por la compañía Produa S.A?</p>	<p>Análisis de información secundaria: datos de los documentos y análisis de información primaria: análisis del contenido del cuestionario aplicado.</p>	<p>Información primaria Para dar respuesta a este objetivo específico y a las preguntas de sistematización se analiza la entrevista realizada a el jefe de logística de la empresa PRODUSA S.A y la matriz de control interno.</p>	<p>Se analizaron detalladamente cada una de las respuestas, dadas por la jefe del área de logística de la empresa PRODUSA S.A.</p>	<p>-Se darán a conocer las verdaderas causas por las cuales se generan las demoras en las entregas de los pedidos en el área metropolitana</p>
3	<p>Objetivo Específico 3</p> <p>Analizar diferentes estrategias y métodos de distribución que implementan las demás empresas del mismo sector económico.</p> <p>Preguntas de sistematización</p> <p>¿Cuánto se demoran las empresas del mismo sector económico en entregar los pedidos a sus clientes?</p> <p>¿Qué métodos y estrategias de distribución utilizan las empresas del mismo sector económico?</p>	<p>Análisis de información secundaria: datos de los documentos y análisis de información primaria: análisis del contenido del cuestionario aplicado.</p>	<p>Información primaria. Para dar respuesta a este objetivo específico y a las preguntas de sistematización se analiza la entrevista realizada al jefe de logística de la empresa PRODUSA S.A y las encuestas realizadas a los clientes distribuidores y mayoristas.</p>	<p>Se analizaron detalladamente cada una de las respuestas, dadas por la jefe del área de logística de la empresa PRODUSA S.A. también se investigó que estrategias tienen las empresas del mismo sector, a través de la respuestas de una de las preguntas de la entrevista a la jefe de logística de la empresa en cuestión.</p>	<p>-Se conocerán las diferentes estrategias y métodos que realizan las empresas el mismo sector económico.</p>

4	<p>Objetivo Específico 4. Identificar el tiempo adecuado que los clientes determinan para recibir sus pedidos</p> <p>Preguntas de sistematización</p> <p>¿Cuál es el tiempo que los clientes prefieren para la entrega de sus pedidos y por qué?</p> <p>¿En que afecta para los clientes la demora de las entregas de sus pedidos?</p>	<p>Análisis de información secundaria: datos de los documentos Informes de Actividades de Tele trabajadores, Evaluación de desempeño.</p>	<p>Información primaria. Para dar respuesta a este objetivo específico y a las preguntas de sistematización se analiza la entrevista realizada a la jefe de logística de la empresa PRODUSA S.A y las encuestas realizadas a los clientes distribuidores y mayoristas</p>	<p>Se analizaron detalladamente cada una de las respuestas, dadas por la jefe del área de logística de la empresa PRODUSA S.A. se conoció el tiempo que esperan los clientes para que se le sea entregado los pedidos, a través de las respuestas de la encuesta.</p>	<p>- Se identificó cual es el tiempo adecuado que los clientes esperan para que les entreguen los pedidos. - se identificó los resultados de los clientes en sus negocios por la falta de entrega oportuna de la mercancía. . (Bajas ventas, pérdida de clientes, etc.)</p>
5	<p>Objetivo Específico 5. Diseñar opciones de mejora en los despachos y la distribución de mercancías, que se deben implementar dentro de la empresa Produsa S.A para optimizar el proceso de logística.</p> <p>Preguntas de sistematización</p> <p>¿Cuáles son las áreas de la compañía que están afectando el proceso de despacho y distribución?</p> <p>¿Cumplen con el perfil adecuado el personal encargado del área de logística?</p> <p>¿Se conocen al interior de la compañía las diferentes ofertas que ofrecen las empresas transportadoras?</p> <p>¿Qué métodos de distribución son utilizados en el mercado por empresas del mismo sector económico?</p> <p>¿Cuál sería las opciones de mejora adecuadas para implementar en la compañía Produsa S.A en</p>	<p>Análisis de información secundaria: datos de los documentos y análisis de información primaria: análisis del contenido del cuestionario aplicado</p>	<p>Información primaria. Para dar respuesta a este objetivo específico y a las preguntas de sistematización se analiza la entrevista realizada a la jefe de logística de la empresa PRODUSA S.A, la matriz de control interno y matriz de impacto cruzado.</p>	<p>Se analizaron detalladamente cada una de las respuestas, dadas por la jefe del área de logística de la empresa PRODUSA S.A. Se le hizo el análisis a cada una de las matrices. Matriz de impacto cruzado y matriz de control interno, las cuales nos arrojaron respuesta al objetivo en cuestión.</p>	<p>--Se conoció cuáles son las áreas que intervienen en el proceso de despacho y logística -Se conoció el organigrama del área logística y si cumplen con el perfil. - se analizaron los diferentes métodos de distribución, con las empresas del mismo sector .</p>

	el proceso de despacho y distribución?				
--	--	--	--	--	--

13.5 FORMATO, TRANSCRIPCIÓN Y FICHA TÉCNICA DE ENTREVISTAS

FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA ENCUESTA DISTRIBUCION Y LOGISTICA EMPRESA PRODUSA S.A.S	
EMPRESA	Empresa del sector Industrial
FIRMA INVESTIGADORA	Institución Universitaria Esumer
INVESTIGADOR	Eliana Muñoz Higueta-Yudis Viviana Herrera Aspirantes al título de Administración Comercial y de Mercadeo
GRUPO OBJETIVO	Empresa PRODUSA S.A perteneciente al sector industrial, Empleado Jefe del Área logística de la empresa en cuestión, clientes de la empresa Distribuidores y Mayoristas.
TIPO DE INVESTIGACIÓN	Exploratorio o Formulativo – Descriptivo y Explicativo
PREGUNTAS CONCRETAS DEL FORMULARIO	Ver cuestionario Anexo.
METODOLOGÍA	Observación, Inductivo, Deductivo, Análisis
UNIVERSO	Finito
TAMAÑO DE MUESTRA	43
TECNICA DE RECOLECCIÓN	Se realizaron Encuestas y Entrevistas
UNIDAD MUESTRAL	Empleados, Clientes distribuidores-Mayorista.
NÚMERO DE PREGUNTAS DEL INSTRUMENTO	Entrevista 10 y Encuesta 12
AREA/CUBRIMIENTO	El área geográfica de los encuestados se realizó a los clientes Mayorista y Distribuidor pertenecientes al área metropolitana de la ciudad de Medellín.
NIVEL DE CONFIABILIDAD	95%
MARGEN DE ERROR	5%
FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO	Del 28 de Octubre al 05 de Noviembre de 2016

13.2.2 Matriz de diseño muestra con margen de error y confianza con poblaciones finitas

Tamaño del Universo: 43

Probabilidad de Ocurrencia: 0,5%

Nivel de Confianza: 95%

Margen de error estimado: 5%

Fórmula empleada:

Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas

N [tamaño del universo]	43	← Escriba aquí el tamaño del universo
p [probabilidad de ocurrencia]	0,5	← Escriba aquí el valor de p

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0,05	1,64
95%	0,025	1,96
97%	0,015	2,17
99%	0,005	2,58

Fórmula empleada

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_o = p*(1-p)* \left(\frac{z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 43 con una p de 0,5

Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	26	28	31	33	35	37	39	41	42	43
95%	30	32	33	35	37	39	40	41	42	43
97%	31	33	35	36	38	39	41	42	42	43
99%	34	36	37	38	39	40	41	42	43	43

13.3 FORMATO DE LA ENCUESTA

OBJETIVO: Identificar cual es el tiempo adecuado que determinan los clientes para recibir sus pedidos después de realizada la orden de compra.

NOTA: Esta información es confidencial y sólo para uso exclusivo y estadístico de la investigación desarrollada en el área de logística en la empresa PRODUSA S.A para el trabajo de grado de la institución esumer del 2016

FECHA: _____

NOMBRE CLIENTE:

_____ DEPARTAMENTO/CIUDAD _____

NOMBRE CONTACTO:

CARGO: _____

1. ¿Cuál es el canal de venta de los productos de PRODUSA S.A?

- Mayoristas _____ Distribuidores _____

2. Considera usted que la oportuna entrega de los pedidos es un requisito

- A. Poco importante
- B. Importante
- C. Necesario
- D. Indispensable
- E. indiferente

3. Como califica usted la oportuna entrega de los pedidos por la empresa PRODUSA S.A?

EXCELENTE _____ BUENA _____ REGULAR _____ MALA _____

4. ¿Acorde con las condiciones comerciales pactadas con su empresa, considera que la empresa PRODUSA S, A cumple con los objetivos?

- SI _____ NO _____

PORQUÉ

5. ¿Cómo califica usted las entregas de los pedidos, luego de haber sido generada la orden de compra?

- Pedidos perfectos (a tiempo, completos y sin problemas) _____

- Dentro de la vigencia de la orden de compra _____

- Vencida la orden de compra _____

- Otro/Cuál _____

6. ¿Si su pedido es entregado después de vencer la orden de compra, en que se ve perjudicado usted como cliente y su negocio?

7. ¿Cómo califica usted la solución que le hemos dado a las inquietudes, inconvenientes, quejas, reclamos y demás eventualidades que se hayan presentado con la entrega de sus pedidos?

EXCELENTE ____ BUENA ____ REGULAR ____ MALA ____

PORQUE? _____

8. ¿Cuánto se demoran en entregar los pedidos otras empresas del mismo sector económico?

9. ¿Cómo califica usted la labor desempeñada por la transportadora que se encarga de entregar los pedidos?

EXCELENTE ____ BUENA ____ REGULAR ____ MALA ____ No aplica ____

¿Por que? _____

10. ¿Cree usted que PRODUSA S.A debe de cambiar sus métodos de distribución para ser más oportuno en las entregas?

SI ____ NO ____

¿Si la respuesta es sí, indique cual es la razón? _____

11. ¿Qué tiempo considera óptimo para la entrega de productos en su bodega y/o puntos de venta, luego de ser generada y aprobada la orden de compra?

1 a 3 días____ 3 a 5 días ____ 5 a 8 días____ ¿Otro cuál?_____

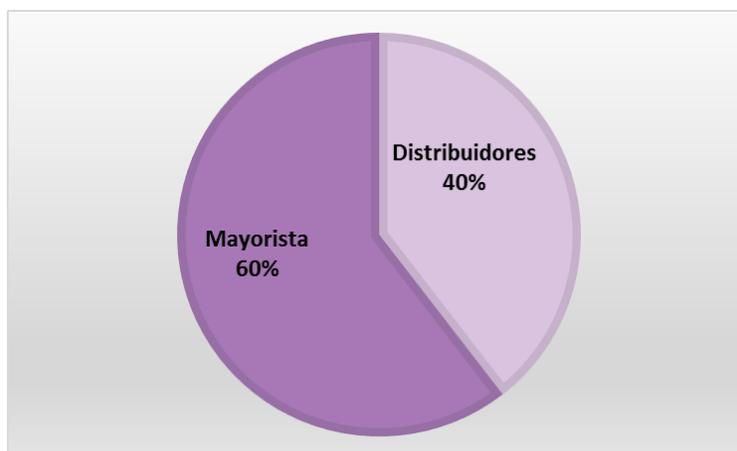
12. ¿Cómo cliente de PRODUSA S.A es muy importante conocer su opinión y sugerencias, que podría recomendar para que las entregas de la compañía logren ser más oportunas?

13.4 TABULACIÓN DE ENCUESTAS

1. ¿Cuál es el canal de venta de los productos de PRODUSA S.A?

CANAL DE VENTA	ENCUESTADOS
Distribuidores	40%
Mayorista	60%
Total general	100%

Grafico 1 Canal de ventas de los clientes



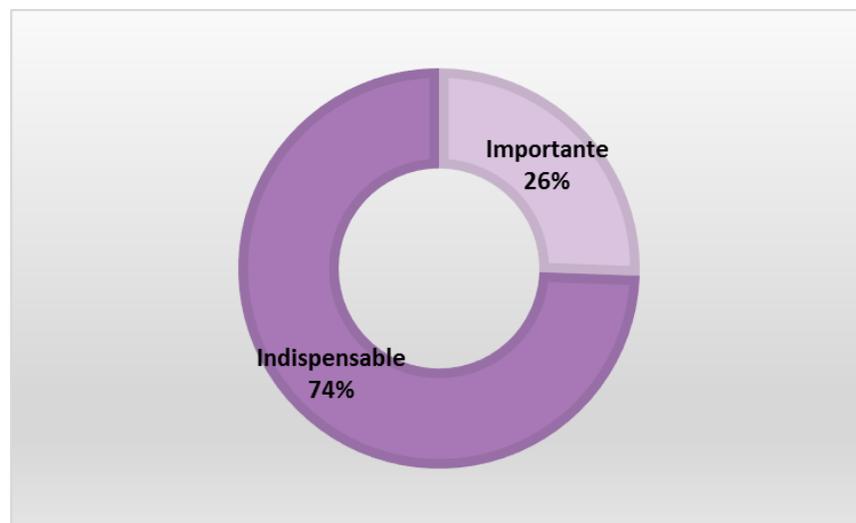
Análisis

Del total de los encuestados el 60% pertenecen al canal de mayoristas el cual corresponde a superetes y autoservicios, y el 40% pertenece a los distribuidores el cual es el canal más importante de la compañía por ser los clientes que manejan más volumen en compras.

2. ¿Considera usted que la oportuna entrega de los pedidos es un requisito?

RESPUESTAS	ENCUESTADOS
Importante	26%
Indispensable	74%
Total general	100%

Gráfico 2 La oportuna entrega de los pedidos



Análisis

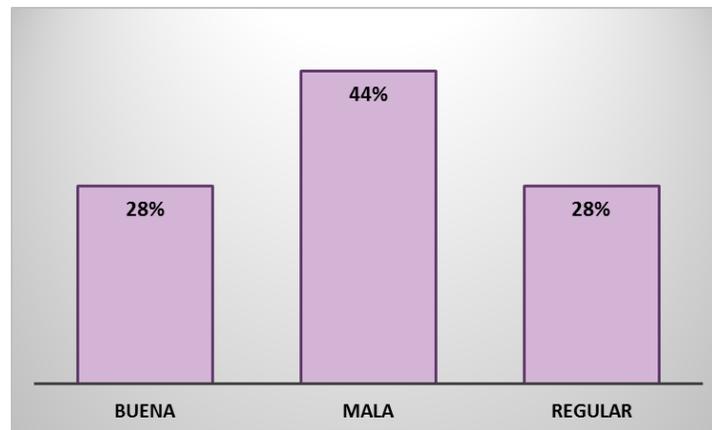
El 100% de los encuestados opinan que las entregas de los pedidos son un requisito que se debe de cumplir a cabalidad, el 74% de los clientes encuestados consideran que la oportuna entrega de los pedidos es un requisito indispensable,

mientras que el 26% restante lo considera un requisito importante, estas dos opciones le dan un grado de gran importancia a las entregas para los clientes de la compañía.

3. ¿Cómo califica usted la oportuna entrega de los pedidos por la empresa PRODUSA S.A?

RESPUESTAS	ENCUESTADOS
Buena	28%
Mala	44%
Regular	28%
Total general	100%

Grafico 3 Calificación de la oportuna entrega



Análisis

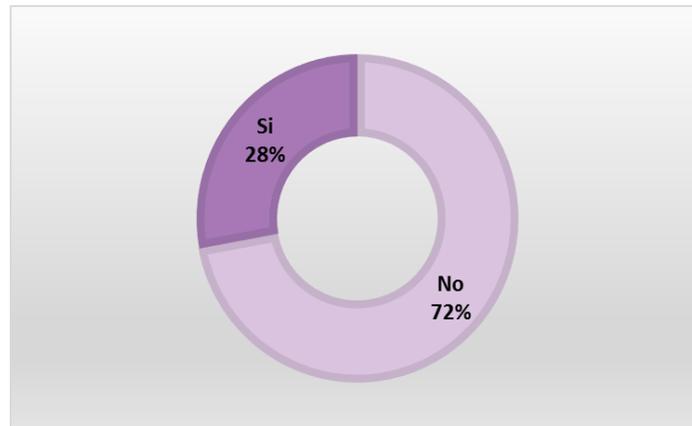
El 44% de los clientes encuestados consideran que las entregas de los pedidos por la empresa PRODUSA S.A son malas, Acá podemos observar que a la mayoría de los clientes encuestados les ha ocurrido algún inconveniente o varios con las entregas de mercancía de la compañía, seguido por el 28% de los encuestados que consideran que las entregas de PRODUSA S.A son regulares no siendo mejor este resultado que el nombrado anteriormente, terminando con un porcentaje del 28% que consideran que las

entregas de PRODUSA S.A son buenas, este 28% es un porcentaje muy bajo para un proceso tan importante e indispensable como lo consideran los clientes encuestados.

4. ¿Acorde con las condiciones comerciales pactadas con su empresa, considera que la empresa PRODUSA S.A cumple con los objetivos?

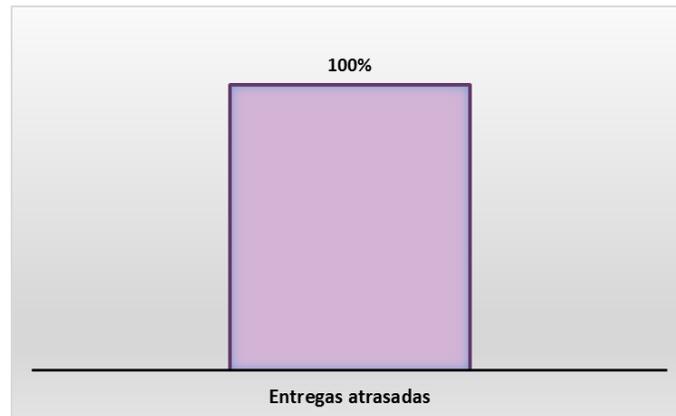
RESPUESTAS	ENCUESTADOS
No	72%
Si	28%
Total general	100%

Grafico 4 Cumplimiento de la condiciones comerciales



¿Por qué?

RESPUESTAS	ENCUESTADOS
Entregas atrasadas	100%
Total general	100%

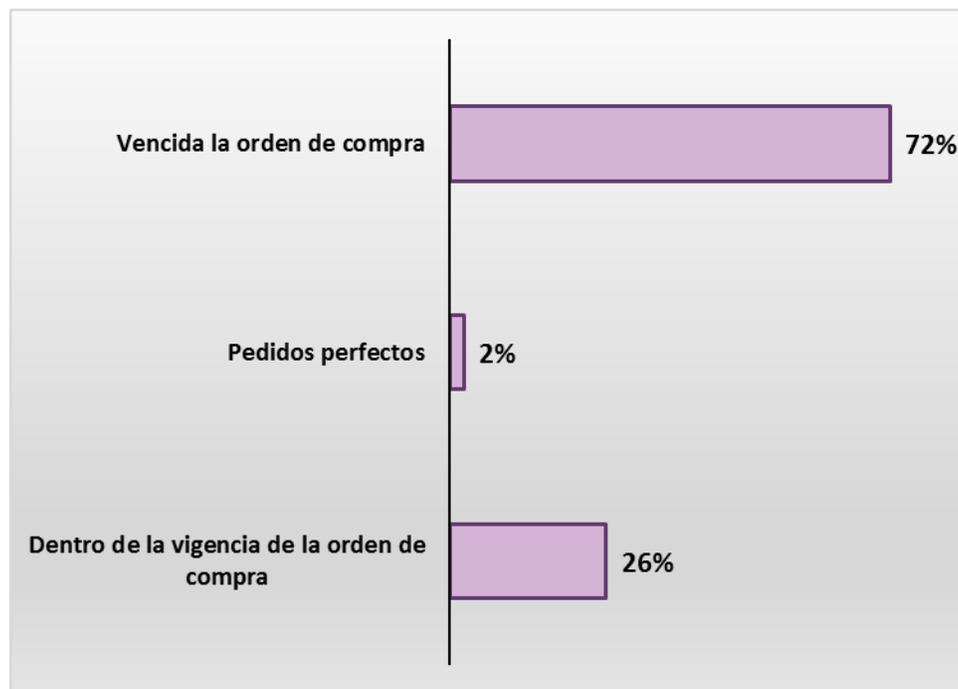
Grafico 4.1 ¿Por qué?**Análisis**

El 72% de los clientes entrevistados opinan que la compañía PRODUSA S.A no le da cumplimiento a las condiciones comerciales pactadas con ellos, este porcentaje de incumplimiento es muy alto con lo cual la empresa se puede ver muy afectada, porque los clientes pueden sentirse insatisfechos y engañados por no cumplir con la promesa de venta, el 100% que respondieron que no cumplen con las condiciones comerciales pactadas lo dicen por la misma razón la cual son los retrasos en las entregas, solo al 28% de los encuestados opinan que la empresa si cumple con las condiciones comerciales pactadas con ellos.

5. ¿Cómo califica usted las entregas de los pedidos, luego de haber sido generada la orden de compra?

RESPUESTAS	ENCUESTADOS
Dentro de la vigencia de la orden de compra	26%
Pedidos perfectos	2%
Vencida la orden de compra	72%
Total general	100%

Grafico 5: Calificación de la entregas



Análisis

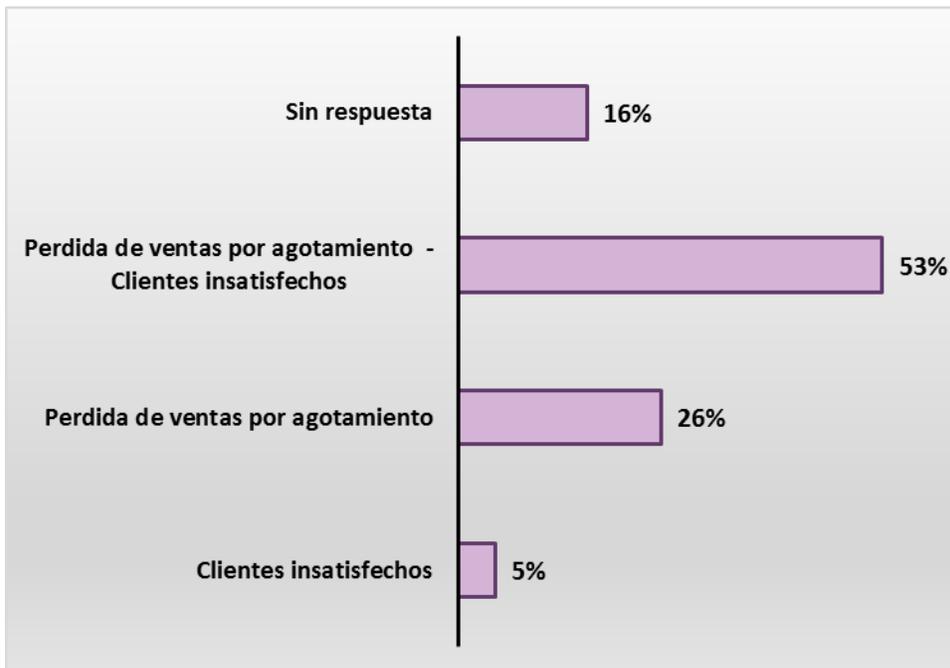
En esta pregunta podemos analizar que la mayoría de las entregas a los clientes, con un porcentaje del 72% se entregan vencida la orden de compra, casi siempre hay un retraso en las entregas de la compañía, solo el 26% considera que los pedidos son entregados dentro de la vigencia de la orden de compra, con este resultados podemos

confirmar la falla que está teniendo la compañía con las demoras y el incumplimiento que le da a sus clientes entregando vencida la orden compra.

6. ¿Si su pedido es entregado después de vencer la orden de compra, en que se ve perjudicado usted como cliente y su negocio?

RESPUESTAS	ENCUESTADOS
Cientes insatisfechos	5%
Perdida de ventas por agotamiento	26%
Perdida de ventas por agotamiento - Clientes insatisfechos	53%
Sin respuesta	16%
Total general	100%

Grafico 6: Como se ven perjudicados los clientes con los retrasos

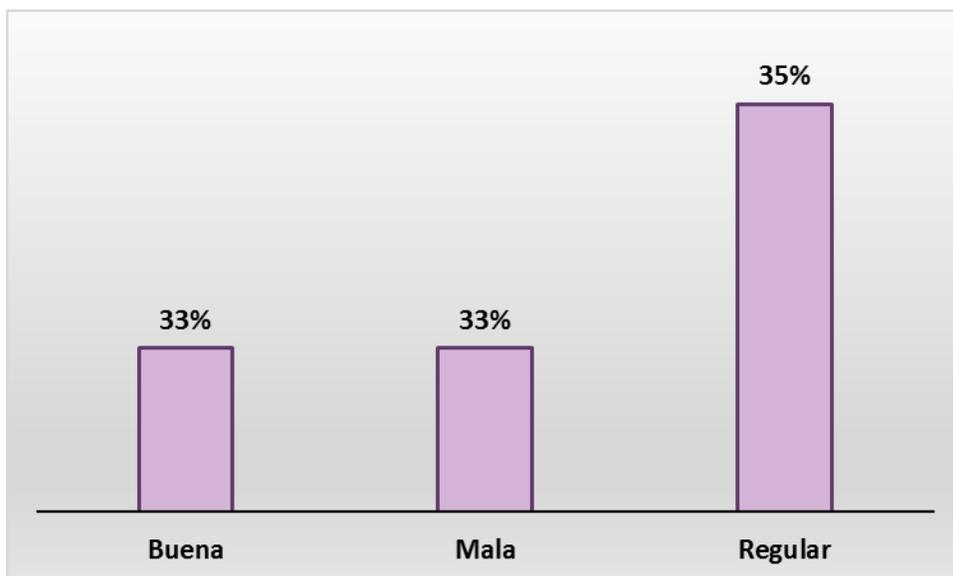


Análisis

en el resultado de esta pregunta se puede analizar las diferentes consecuencias que existen para los clientes si sus pedidos de mercancía no son entregados en el tiempo establecido, el 53% de los clientes explican que si sus pedidos no son entregados oportunamente tienen pérdida de ventas por agotados en sus puntos de ventas y sus clientes se sienten insatisfechos por no poderles cumplir con lo requerido, seguido este porcentaje por un 26% de clientes que piensan que pierden ventas por quedarse sin mercancía para trabajar, y un 5% de los encuestados opinan que los clientes quedan insatisfechos, se puede deducir con esto que las pérdidas para los clientes son monetarias y es algo que retrasa su proceso comercial lo cual hace que el producto que ofrece la compañía no sea tan rentable por sus demoras ya que en el tiempo que se quedan sin mercancía pueden llegar a perder ventas y clientes significativos.

7. ¿Cómo califica usted la solución que le hemos dado a las inquietudes, inconvenientes, quejas, reclamos y demás eventualidades que se hayan presentado con la entrega de sus pedidos?

RESPUESTAS	ENCUESTADOS
Buena	33%
Mala	33%
Regular	35%
Total general	100%

Grafico 7: Calificación de las soluciones dadas

RESPUESTAS	ENCUESTADOS
Demoras en las entregas de los pedidos	100%
Total general	100%

Grafico 7.1: ¿porque?

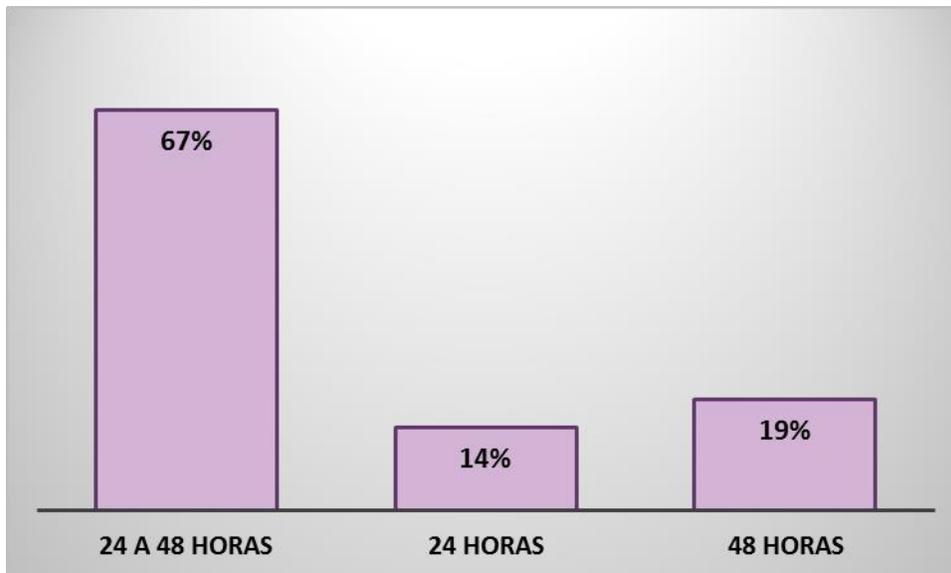
Análisis

el 68% de los clientes encuestados opinan que a la solución a las quejas e inconformidades que han tenido con las demoras en las entregas han sido malas y regulares porque las demoras en las entregas persisten, el 33% piensan que son malas y el 35% regulares, con este porcentaje tan alto podemos ver que la compañía PRODUSA S.A, no ha dado solución a la problemática que se vive en la compañía con las entregas, solo el 33% de los encuestados opinan que las soluciones a este inconvenientes han sido buenas un porcentaje muy pequeño, lo cual confirma los retrasos constantes en las entregas lo cual está ocasionando muchas inconformidades y no dan solución al problema al respecto.

8. ¿Cuánto se demora en entregar los pedidos otras empresas del mismo sector económico?

RESPUESTAS	ENCUESTADOS
24 a 48 horas	67%
24 horas	14%
48 horas	19%
Total general	100%

Grafico 8: Tiempo de entrega de otras empresas

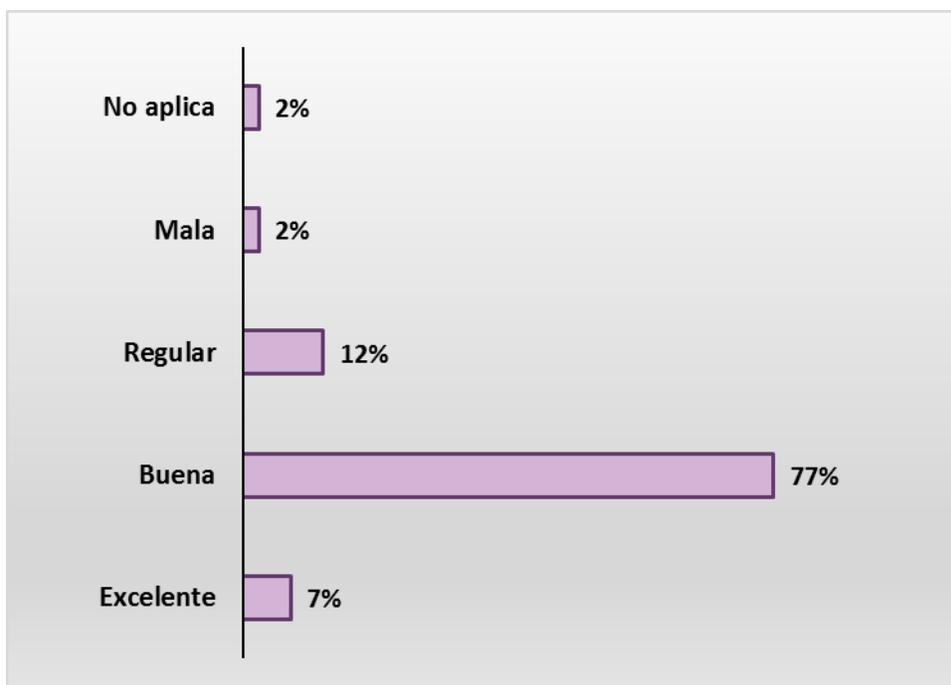


Análisis

El 67% de los clientes respondieron que otras empresas de el mismo sector económico se demoran entre 24 y 48 horas, y la compañía PRODUSA S.A según los mismos clientes se demoran más de 3 días hábiles para llegar el pedido, por esta razón tienen una desventaja frente a la competencia y una gran debilidad frente a los clientes ya que los consideran como una empresa que es retrasada en sus entregas.

9. ¿Cómo califica usted la labor desempeñada por la transportadora que se encarga de entregar los pedidos?

RESPUESTAS	ENCUESTADOS
Excelente	7%
Buena	77%
Regular	12%
Mala	2%
No aplica	2%
Total general	100%

Grafico 9: Calificación de la labor desempeñada por la transportadora

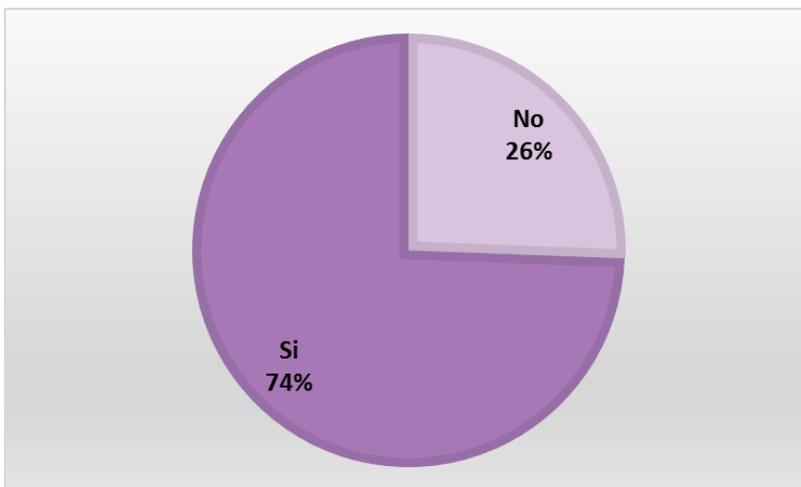
Análisis

Son muy pocos los clientes que piensan que el servicio de la transportadora que se encarga de la distribución de los pedidos de la compañía PRODUSA S.A es mala, esto con un porcentaje del 2%, mientras que la gran mayoría con un 77% opinan que su función es buena, lo que significa que la labor desempeñada por la transportadora es satisfactoria para los clientes, todo esto lo reflejan en el momento que ellos entregan los pedidos, aunque esto no significa que las entregas no se demoren por causa de ellos ya que antes de entregar el pedido los clientes no saben el proceso detrás de esta entrega como fue, de igual forma es positivo que la calificación que le den a la transportadora escogida por la empresa sea buena ya que la empresa no debe preocuparse por esto al respecto y se da cuenta que la labor desempeñada frente a los clientes es la adecuada.

10. ¿Cree usted que PRODUSA S.A debe de cambiar sus métodos de distribución para ser más oportuno en las entregas?

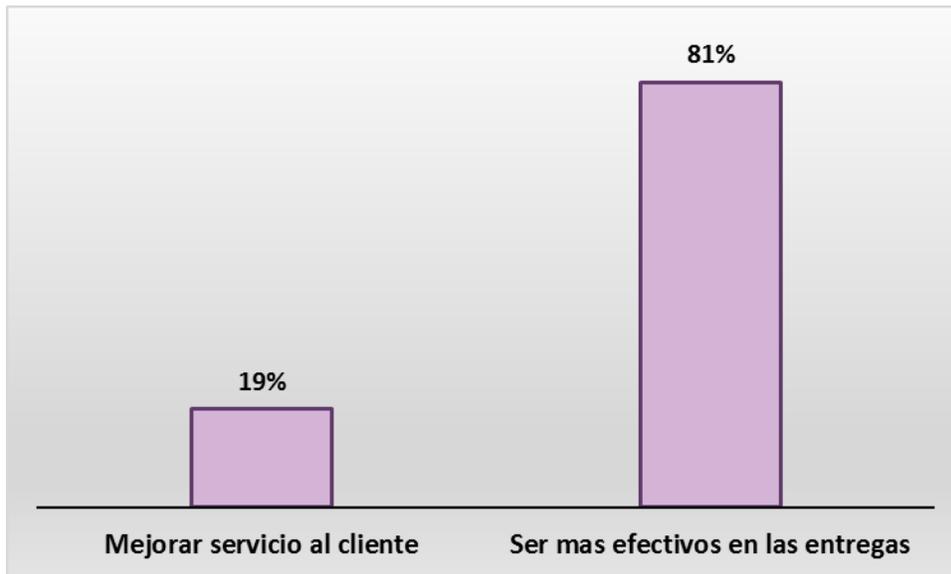
RESPUESTAS	ENCUESTADOS
No	26%
Si	74%
Total general	100%

Grafico 10: Cambios en los métodos de distribucion



¿Por qué?

RESPUESTAS	ENCUESTADOS
Mejorar servicio al cliente	19%
Ser mas efectivos en las entregas	81%
Total general	100%

Grafico 10.1¿Por qué?**Análisis**

El 74% de los encuestados consideran que la compañía debe de cambiar sus métodos de distribución para poder dar cumplimiento a la promesa de valor de la compañía la cual es de entregar en el Área Metropolitana en dos días hábiles y no se está dando cumplimiento, el 81% de los clientes encuestados consideran que estos cambios se deben de hacer para ser más efectivos en las entregas y el 19% consideran que estos cambios se deben de hacer para mejorar el servicio al cliente, con esta investigación podremos encontrar donde están las falencias para poder implementar opciones de mejora.

11. ¿Qué tiempo considera óptimo para la entrega de productos en su bodega y/o puntos de venta, luego de ser generada y aprobada la orden de compra?

RESPUESTAS	ENCUESTADOS
1 a 3 días	100%
Total general	100%

Grafico 11: Tiempo óptimo para la entrega de pedidos



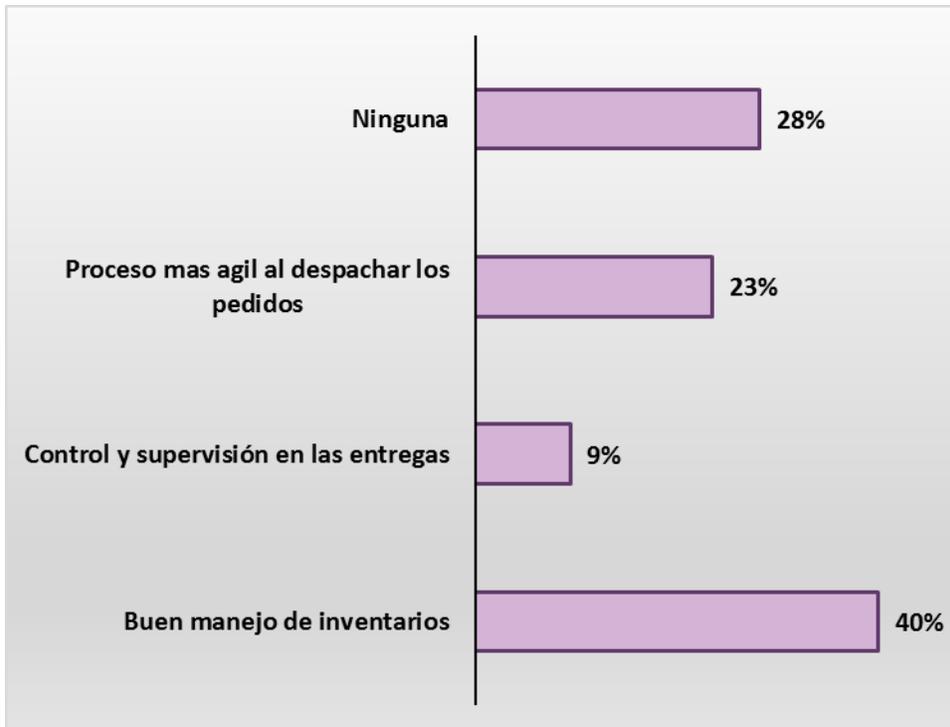
Análisis

Para los clientes es importante e indispensable que las entregas de los pedidos sean oportunas por esto el 100% de los encuestados están de acuerdo en que el tiempo adecuado para las entregas es de 1 a 3 días máximo, para poder tener un proceso comercial constante y equilibrado.

12. ¿Cómo cliente de PRODUSA S.A es muy importante conocer su opinión y sugerencias, que podría recomendar para que las entregas de la compañía logren ser más oportunas?

RESPUESTAS	ENCUESTADOS
Buen manejo de inventarios	40%
Control y supervisión en las entregas	9%
Proceso mas agil al despachar los pedidos	23%
Ninguna	28%
Total general	100%

Grafico 12 : Recomendaciones para mejorar las entregas



Análisis

Los clientes dieron diferentes opciones de mejora para que la compañía las implemente y mejoren sus inconvenientes con las entregas, las más recomendada con un porcentaje del 40% es en buen manejo de inventarios, esto debido a que la mayoría de veces que un pedido se demora es a causa de agotados de mercancía en la empresa PRODUSA S. A, siguiendo esta recomendación con ser más ágiles en el proceso de despachar los pedidos con un 23%, los clientes determinan que la compañía no es ágil al con el proceso de despacho por esta razón recomiendan esta opción de mejora, y por

Ultimo con un peso del 9% recomiendan control y supervisión de las entregas, ya que la compañía despacha los pedidos y no se dan por enterados si el pedido fue entregado

Oportunamente o si todavía está rodando con él la transportadora entonces por esta razón recomiendan más control al proceso.

13.5 FORMATO, TRANSCRIPCIÓN Y FICHA TECNICA DE ENTREVISTAS

FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA ENTREVISTA DISTRIBUCION Y LOGISTICA EMPRESA PRODUSA S.A.S	
EMPRESA	Empresas del sector Industrial
NOMBRE DEL ENTREVISTADOR	Eliana Muñoz Higuita.
NOMBRE / DATOS DEL ENTREVISTADO	Jefe del área logística la señora Jessica Betancourt.
FECHA	28 de octubre de 2016
GRUPO OBJETIVO	Área logística de la empresa PRODUSA S.A
LUGAR	Instalaciones de la empresa PRODUSA S.A
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA	conocer detalladamente el proceso de despacho y distribución del área logística de la compañía Produsa s.a.
OBSERVACIONES	

TRANSCRIPCION DE ENTREVISTA

1. ¿Nos podría detallar el proceso de distribución del área logística con sus respectivas entradas y salidas?

El proceso está dividida en logística de entrada y logística de salida, en logística de entrada se realiza el recibo de los materiales que son solicitados a compras según el tiempo de entrega de los proveedores, estos materiales son ubicados y despachados a

producción para su transformación según la necesidad de fabricación; logística de salida inicia con la recepción de los pedidos que envían los asesores comerciales y su posterior facturación y despacho a los diferentes clientes.

2. ¿Utilizan algún sistema de información o software que les ayude con el proceso de distribución?

Usamos uno que se llama DMS en toda la compañía que nos apoya en el proceso para montar los pedidos y su posterior facturación, para la distribución cada transportadora maneja una plataforma que nos permite hacerle seguimiento a todos los pedidos despachados.

3 ¿Cuáles son las políticas de entrega establecidas por la compañía Produsa S.A?

La promesa de entrega para la ciudad de Medellín es de dos días a partir de la fecha de facturación y cuatro días a nivel nacional, sin embargo como le decía es a partir de la fecha de facturación esto que implica que el pedido se monta, si se tiene la producción se puede facturar hay mismo y al otro día se despacha, sino se tiene la producción que se hace, hay que esperar y contar con 4 días aproximadamente para que producción nos entregue a nosotros la mercancía y cumplir con el despacho, adicionalmente también dependemos de la aprobación de cartera para poder facturar el pedido, que realiza cartera verifica el pago por parte del cliente y si este ha sido pagado los autoriza y se pueden facturar, si el cliente no ha pagado, este pedido no es autorizado no se puede facturar y por ende se retrasa el despacho del mismo.

4 ¿Cómo intervienen las transportadoras en el proceso de distribución?

El servicio de nosotros es completamente contratado, nosotros no tenemos vehículos propios entonces que hacemos con las transportadoras, utilizamos sus plataformas en ellas montamos unas guías, que es donde se encuentra la dirección, cantidad de unidades , el tipo de mercancía y el valor de la mercancía que ellos van a llevar, lo que ellos hacen es distribuir y cumplimos con esa promesa que nosotros le hacemos al cliente, ellos también nos reportan las novedades, es decir si un cliente no puede recibir, o si un cliente nos realiza una devolución no las deben reportar oportunamente para nosotras resolverlas y saber cómo proceder al respecto.

5 ¿Cuál es el control que tienen con las entregas después de haber salido el pedido de la compañía?

Ehh desde logística cuando se realiza el despacho nosotros no verificamos el recibo de la mercancía, eso es responsabilidad de cada uno de los asesores comerciales ellos constantemente se comunican con el proceso de logística para informarnos a ver si el pedido llego o no llego y a partir de esa manera le podemos hacer seguimiento y trazabilidad, con las transportadoras también le podemos hacer trazabilidad a través de las plataformas que ellos usan en la red por correo electrónico también confirmamos dicha información.

6 ¿Nos podría contar cual es la estructura organizacional del área de logística y cuáles son las funciones de cada cargo que se desempeña?

Antes de responder esta pregunta, en la pregunta anterior también realizamos otra actividad a nivel interno que es un control de seguimiento a los pedidos después de que se realiza el despacho cuando recibimos las facturas para mirar si el pedido o un cumplido, sino recibimos las facturas del cumplido significa que algo paso con eso y hay si procedemos a realizar la trazabilidad independiente si el asesor comercial nos informa o no nos pregunta por él.

Ya si con respecto a la estructura organizacional el proceso tiene una persona responsable que en este caso ps seria yo la jefe de logística, hay una asistente de logística que es la persona que puede realizar todas las funciones del jefe en caso que este no este y sus funciones normales son montar pedidos y facturación y el seguimiento a los mismos pedidos, adicional hay otro asistente que es el auxiliar de inventarios que es el que hace el control de materias primas que llegan, el ingreso al sistema y el control de los inventarios del producto terminado, contamos también con un líder logístico de producto terminado que es el que realiza la coordinación de las actividades en despachos y contamos con alrededor de 6 auxiliares el siguiente cargo que es auxiliar de bodega que son las personas que realizan el aliste de la mercancía para su despacho.

7 ¿Conoce usted las causas de las demoras en las entregas de los pedidos, nos podrá contar cuáles son?

Las causas más importante por las que se retrasa una entrega son: por demoras en producción para entregarnos la mercancía y por ende no podemos despachar, que eso a veces hace el retraso de 2 a 4 días como lo dije anteriormente, otro de los factores por los que se demoran las entregas si bien no es el más común es por retraso de las

transportadoras se deben primero a que la mercancía se envía a un destino que no es, entonces como se dice se manda a pasear y La mercancía llega a un destino diferente y por ende cuando se redirección se incumple con la promesa de entrega, también cuando ellos van a entregar la mercancía y el cliente tiene muchos carros turnados adelante se atrasa un día más porque la mayoría de las transportadoras que tenemos no esperan, sino que más bien vuelven al día siguiente para poder continuar ellos consolidan mercancía y tienen varios clientes que entregar, esas son como las principales y ya también hay factores externos que nos pueden afectar como situaciones sociales, derrumbes en las vías, clima pero esas si están fuera del alcance del proceso de logística.

8 ¿Conoce usted los métodos de distribución que utilizan las compañías del mismo sector económico?

En otras empresas del mismo sector económico se maneja de varias maneras una es a través de la modalidad de paquetero igual que se realiza acá y contratan el transporte con otras empresas lo Tercerizan, otra manera con la que pueden cumplir y ampliar su promesa de valor a 24 horas que lo hacen muchas empresas, que son grandes empresas, es que cuentan con centros de distribución a nivel nacional y al tener materiales para despachar a los clientes en esos centros de distribución se puede distribuir la mercancía más oportunamente y cumplir con los despachos , otra manera también es teniendo flota propia solo que eso no es muy conveniente para muchas empresas ya que aumenta y encárese demasiado los costos logísticos.

9 ¿Cumplen con el perfil adecuado el personal encargado del área de logística?

Si dentro el procesos de gestión humana que son los responsables de la contratación se tienen definidos los perfiles para todos los cargos dentro de todos los procesos, se tiene una modalidad de contratación por competencias basadas en el ser, en el saber y el hacer y todas las personas que desempeñan funciones en logística se contratan basadas en estas mismas competencias en el ser, en el saber y el hacer.

10 ¿Tiene usted conocimiento de las diferentes ofertas que se ofrecen en el mercado por las empresas transportadoras?

Si constantemente las diferentes empresas transportadoras nos realizan a nosotros ofertas para contratar con ellos el servicio y así vamos conociendo el servicio de las diferentes. Las que nosotros manejamos las contratamos por tiempo de entrega, oportunidad en la entrega y resolución de novedades, además por precio entonces si bien hay una oferta muy amplia de transportadoras y servicios muy completos si buscamos que desde el proceso no se haga más caro el servicio de logística que no se haga más caro el proceso y por ende también contratamos las que se contratan.

13.6. MATRIZ DE IMPACTO CRUZADO Y CONTROL INTERNO

FICHA TECNICA

FICHA TÉCNICA MATRICES EMPRESA PRODUSA S.A.S	
EMPRESA	Empresas del sector Industrial
NOMBRE DEL REALIZADOR	Yudis Viviana Herrera
OBJETIVO DE LAS MATRICES	Identificar los procesos y causas que influyen en el proceso de logística y distribución,
FECHA	05 de Noviembre de 2016
GRUPO OBJETIVO	Procesos interno de la empresa PRODUSA S.A

MATRIZ CONTROL INTERNO

MATRIZ DE CONTROL INTERNO									
		despachos		Compras		Producción		Ventas	
Variables de éxito	Calificación cliente	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT
Entregas oportunas	5	5	25	5	25	5	25	0	0
Precios Competitivos	1	0	0	5	5	1	1	5	5
Stock disponible	5	1	5	5	25	5	25	3	15
Servicio al cliente	3	3	9	1	3	5	15	5	15
Servicio de transportadoras	5	3	15	0	0	3	15	1	5
Peso absoluto	212		54		58		81		40

La matriz de control interno surge de la necesidad de descubrir si las causas al problema de investigación en cuestión provienen de los departamentos y procesos internos de la compañía, es por eso que se opta por realizar dicha matriz.

Esta matriz se realizó con el fin de observar y analizar detalladamente la influencia que tiene cada una de las áreas de la compañía en los procesos de logística y distribución, de la empresa PRODUSA S.A.

Según la matriz de control interno que se le realizó a la empresa PRODUSA S.A tiene como respuesta que las áreas que más influyen en las entregas oportunas a los clientes mayoristas y distribuidores de la empresa son: Producción, compras y por último y no menos importante despachos, para darle solución a este inconveniente es necesario que las áreas cuestionadas realicen estrategias que ayuden al mejoramiento y satisfacción al cliente entregándoles mercancías oportunas a los distribuidores y mayorista de la compañía.

MATRIZ IMPACTO CRUZADO

MATRIZ DE IMPACTO CRUZADO								
	Entregas oportunas	Producción	Bajas ventas	Ser. Al cliente	Stock	Puntos	Orden	%
Entregas oportunas	Xxx	NO	NO	SI	NO	3	2	27%
Producción	SI	Xxx	SI	SI	SI	4	1	36%
Compras	NO	SI	xxx	NO	SI	2	3	18%
Ser. Al cliente	NO	SI	NO	xxx	NO	1	4	9%
Stock	NO	NO	SI	NO	xxx	1	5	9%
Total	0	3	2	2	2	11		100%

La matriz de impacto cruzado se desarrolla para medir cuál es el problema que más relevancia tiene en los procesos de las entregas a los clientes, y por el cual se está presentando la falencia que se estudia en el presente trabajo. Para darle solución a este problema se optó por calificar cinco puntos que son los que mayor importancia toman, como lo son: entregas oportunas, producción, compras, servicio al cliente y por último y no menos importante stock.

La matriz de impacto cruzado se realiza para saber cuál es en realidad la causa del problema, entregas oportunas de mercancías a clientes mayoristas y distribuidores del área metropolitana.

La matriz realizada Arrojó que la causa del problema de las entregas oportunas es producción, con un promedio ponderado de 36% frente a las demás causa. Esto indica que hay que realizar una auditoría en el departamento de producción, para controlar el proceso de este.

13.7 TABLA DE OBSERVACION

Indicador (Aspectos a observar)	Rúbrica				
	fecha y hora	SI	Comentarios u observaciones	NO	Comentarios u observaciones
Hay un orden establecido para desarrollar el proceso de los despachos de mercancía.	5-10-2016 10 AM	x	Según lo observado en esta visita, el proceso de despacho empieza desde que el pedido llega a la parte de facturación, la encargada de facturación empieza a facturar todos los días después de las 3 de la tarde los pedidos que envían ese mismo día o anteriores, al día siguiente el auxiliar de logística se encarga de realizar las guías y entregarlas a los auxiliares de bodega encargados de paqueteo o masivos para que separen los pedidos y entregar a las trasportadoras, todo esto depende de los inventarios que entregue producción.		
Existen inventarios de las referencias con más alta rotación.	5-10-2016 10 AM			x	La empresa trabaja sobre producción lo cual significa que producen según lo vendido, algunos días producción trata de entregar un buen inventario de las

					referencias que tienen más alta rotación, pero con el flujo de ventas este inventario no da abasto.
las personas encargadas del proceso de despachos tienen sus funciones bien definidas.	19-10-2016 10 AM	x	Cada colaborador del proceso de logística tiene sus funciones bien establecidas, se puede percibir un orden en la cadena de suministros y el proceso logístico.		
Son suficientes las personas que desempeñan las funciones en la parte de despachos tanto operativa como administrativa.	19-10-2016 10 AM	x	Las personas que trabajan en este proceso son suficientes para desempeñar esta labor, cuentan con 3 personas en la parte administrativa y 6 en la parte operativa encargados de la separación de mercancía para los despachos.		
3. hay sinergia entre todos los procesos que integran el área logística	3-10-2016 2 PM			x	Se puede observar que no hay sinergia en todos los procesos porque no hay un buen control en el aprovisionamiento de mercancías para evitar agotados de materia prima y retrasos en la producción, lo que ocasiona que el proceso de despachos se vea retrasado por falta de existencias y se genere el incumplimiento a los clientes.

<p>4. está bien distribuidos sus espacios para su buen aprovisionamiento.</p>	<p>24-10-2016 10 AM</p>	<p>x</p>	<p>Tienen buenos espacios para mantener existencias de las referencias con más alta rotación y están bien adecuados con mobiliario en muy buen estado.</p>		
<p>5. Existen horarios establecidos para el despacho de mercancía.</p>	<p>28-10-2016 3:30 PM</p>	<p>x</p>	<p>Si, de 4 a 6 de la tarde se entregan todos los despachos de mercancía a las transportadoras, facturadas el día anterior.</p>		
<p>6. Las transportadoras contratadas cumplen con los horarios asignados para recolección de mercancía.</p>	<p>28-10-2016 3:30 PM</p>	<p>x</p>	<p>Las transportadoras se les asignan una cita a través de sus plataformas para tener un mayor control y orden en los despachos.</p>		

14. ANALISIS DE RESULTADOS

Con el objetivo de dar solución a las siguientes preguntas de sistematización, se revisaron fuentes secundarias como documentos en la web, diferentes textos, y fuentes primarias reflejadas en un cuestionario realizado a los clientes de la compañía, y una entrevista aplicada para el área logística, utilizando el método de observación, método de análisis y deductivo.

1. ¿Cuál es el sistema de información que manejan en la compañía PRODUSA S.A?

La entrevista desarrollada en la compañía PRODUSA S.A arrojó que la compañía utiliza, un sistema de información llamado DMS es el que apoya el proceso para montar los pedidos y generar facturación.

Para la distribución de los productos cada transportadora maneja su propia plataforma, y esta permite hacerle seguimiento a los despachos.

2. ¿Cuál es la entrada y salida del proceso de distribución en el área de logística de la empresa PRODUSA S.A?

El proceso en la empresa está dividido en logística de entrada y logística de salida, en la logística de entrada se realiza el recibo de los materiales que son solicitados a compras según el tiempo de entrega de los proveedores, La logística de salida inicia con la recepción de los pedidos que envían los asesores comerciales.

3. ¿Cuáles son las políticas de tiempo de entrega de la compañía Produsa S.A?

Indica que la promesa de entrega para la ciudad de Medellín es de dos días a partir de la fecha de facturación y cuatro días a nivel nacional. A partir de la fecha de facturación esto implica que el pedido se monta, si se tiene la producción disponible se puede despachar el mismo día.

4. ¿Qué tipo de transporte utilizan en la compañía PRODUSA S.A para la entrega de sus pedidos propio o tercerizado?

El servicio de las transportadoras es tercerizado, es transporte terrestre y se utilizan sus plataformas en las cuales se montan las guías que contiene toda la información de los clientes.

5. ¿Cuántas personas desarrollan el proceso de distribución en el área de logística y cuáles son las funciones que desempeñan?

Son 10 las personas que trabajan en el proceso de distribución en el área de logística. Jefe de logística, seguido de un asistente de logística que le ayuda y reemplaza cuando el jefe no está, sigue el auxiliar de inventarios, líder logístico con 6 auxiliares, y por último el auxiliar de bodega.

6. ¿Cómo es el control que se hace para la entrega de los pedidos en la compañía Produsa S.A?

Desde el departamento logístico no hay un seguimiento a los pedidos después de realizado el despacho, este seguimiento hasta su lugar de destino es responsabilidad del asesor comercial.

A través de la plataforma de las transportadoras también se puede realizar el seguimiento pero solo se hace cuando un pedido está retrasado no como forma de control.

7. ¿Cuáles son las diferentes causas por las cuales los pedidos se demoran en llegar donde los clientes, no cumpliendo con los días establecidos por la compañía PRODUSA S.A?

Una de las causas más importantes por las que se retrasa la entrega son: por las demoras en producción para entregar la mercancía, ósea no manejan stock. Otra causa pero pasa muy poco es por retraso de la transportadora y factores externos como el clima, orden público. (No es el más común).

8. ¿Cuánto se demoran las empresas del mismo sector económico en entregar los pedidos a sus clientes?

La promesa de valor de otras empresas del mismo sector económico es de 24 horas.

9. ¿Qué métodos y estrategias de distribución utilizan las empresas del mismo sector económico?

Las empresas del mismo sector económico, manejan la modalidad de paqueteo. Las empresas más grandes del mismo sector económico cuentan con centros de distribución a nivel nacional, y esto les permite cumplir y ampliar su promesa de valor de 24 horas.

10. ¿Cuál es el tiempo que los clientes prefieren para la entrega de sus pedidos y por qué?

Para darle respuesta a la presente pregunta de sistematización se realizó encuesta a 43 clientes entre distribuidores y mayoristas de la empresa PRODUSA S.A. donde respondieron el 100% de los encuestados que prefieren un tiempo entre 1 y 3 para la entrega de sus pedidos.

11. ¿En que afecta para los clientes la demora de las entregas de sus pedidos?

Con el fin de darle respuesta a la presente pregunta de sistematización se realizó la muestra con 43 clientes encuestados donde indican en que los afecta la llegada tarde de sus pedidos. El 53% de los clientes encuestados manifiestan que el resultado es la Pérdida de ventas por referencias agotadas.

12. ¿Cuáles son las áreas de la compañía que están afectando el proceso de despacho y distribución?

Con el objetivo de dar solución a la presente pregunta de sistematización, se analizaron fuentes de información como matrices de control interno e impacto cruzado y fuentes primarias reflejados en un cuestionario aplicado al jefe de logística de la empresa PRODUSA S.A, donde obtuvo como resultado que las áreas que afectan el proceso de despacho y distribución es el área de producción ya que no cuentan con las referencias requeridas disponibles. Y por su parte la matriz de control interno indica que las áreas que afectan el proceso de logística son producción y compras. La matriz de impacto

cruzado también afirma que la causa del problema (falta de entregas oportunas) es por el área de producción.

13. ¿Cumplen con el perfil adecuado el personal encargado del área de logística?

Con el objetivo de dar solución a la presente pregunta de sistematización, se analizaron fuentes primarias en una entrevista realizada a la jefe de logística de la empresa PRODUSA S.A, donde manifiesta que el personal si cuenta con el perfil adecuado para llevar a cabo todas sus actividades ya que el área de gestión humana es la encargada de contratar y los perfiles estén bien definidos, además al interior de la compañía se tiene una modalidad de contratación por competencias basadas en el ser, en el saber y el hacer y todas las personas que se encuentran en el departamento de logística son contratadas a partir de esta modalidad.

14. ¿Se conocen al interior de la compañía las diferentes ofertas que ofrecen las empresas transportadoras?

Con el fin de dar solución a la presente pregunta de sistematización, se revisaron las fuentes primarias reflejadas en un cuestionario realizado al jefe de logística de la empresa PRODUSA S.A obteniendo como resultado que constantemente las diferentes empresas transportadoras realizan a la empresa ofertas para contratar con ellos el servicio y de esta manera van conociendo el servicio de las diferentes.

Las empresas transportadoras que se tienen contratadas actualmente son por tiempo de entrega, oportunidad de la entrega, resolución de novedades y por precio,

actualmente trabajamos con las transportadoras: REDETRANS, METRO, BLUE, TCM, dependiendo del lugar de envío, se decide con cual se despacha el pedido.

15. ¿Cuáles sería las estrategias adecuadas para implementar en la compañía Produsa S.A en el proceso de despacho y distribución?

Con el fin de dar solución a la presente pregunta de sistematización, se revisaron las fuentes primarias como encuestas realizadas a los clientes de la empresa PRODUSA S.A y a través del método de análisis de datos se dio a conocer las opciones de mejora, arrojando que el 40% de los cliente manifiesta que la opción de mejora es mantener inventarios disponibles.

15. CONCLUSIONES

La presente investigación tuvo como objetivo Proponer estrategias de mejora en los procesos de despacho y de distribución en el departamento de logística de la compañía PRODUSA S.A en busca de la optimización en la entrega de mercancías a sus clientes en el Área Metropolitana, con el fin de lograr dicho objetivo, se aplicó el tipo de estudio exploratorio, descriptiva y el método de análisis, también diferentes matrices como la matriz de control interno y matriz de impacto cruzado, se tomaron como base material bibliográfico de fuentes secundarias y otras de la entidad y se incluyeron fuentes primarias donde se aplicó un cuestionario a los clientes de la compañía de la zona norte, centro y mayorista, además una entrevista al jefe del departamento logístico de la compañía.

En este orden de ideas, y con los resultados obtenidos se conocerán los impactos (de carácter negativo y positivo) del Proceso de despachos y distribución de mercancía en el departamento logístico de la empresa Produsa S.A en el año 2016.

¿Cuál es el sistema de información que manejan en la compañía Produsa s, a?

La compañía Produsa s, a cuenta con un software lo que le permite analizar y procesar información de manera ágil, eficaz, y verídica, obtener historiales y perfilar sus clientes orientados a un buen servicio al clientes que es en lo cual se ven falencias ya que durante muchos años han tenido los mismos problemas con las entregas, por medio de este software tienen control y supervisión para el abastecimiento de materias primas, lo cual bien utilizado y con una buena prospectiva podría prevenir los agotados que se

dan constantemente por falta de materias primas, por lo cual se ven afectadas las entregas oportunas en los clientes.

El sistema DMS con el que trabaja la compañía permite tener una sinergia entre los procesos que conforman el área logística, ya que permite administrar gran información y su respectiva documentación óptima en cada uno de los procesos, esto aplica desde el proceso de compras, almacenamiento, producción, despachos, entregas, permitiendo que estos procesos desarrollen sus actividades fácilmente porque el sistema les permite un procesamiento rápido con el cual trabajan diariamente, con este sistema recuperan información perdida rápidamente, supervisan archivos importantes, controlan procedimientos según sus datos, y pueden recuperar pérdidas de información, con esto nos damos cuenta que la compañía tiene un buen sistema de información el cual no aprovechan adecuadamente para poder sacarle ventaja y tener un mayor control en sus procesos y disminuir inconvenientes presentados constantemente que afectan al cliente final.

¿Cuál es la entrada y salida del proceso de distribución en el área de logística de la empresa Produsa S.A?

Los procesos del área logística de la compañía están bien establecidos y organizados, estos procesos se agrupan en dos áreas que hacen parte de la logística de la compañía las cuales son logística de entrada y logística de salida, la logística de entrada se encarga del control y supervisión de inventarios de materias primas para realizar las compras adecuadas y negociaciones pertinentes con los proveedores, de esta manera

entregando a producción las materias primas necesarias para su transformación, en esta logística de entrada podemos encontrar falencias que están afectando todo el proceso de la cadena de valor ya que en gran parte del retraso de las entregas es por estos procesos, porque no hay una gestión organizada de materias primas y en repetidas ocasiones ocurren agotados, lo cual retrasa la producción y a la vez todo el desarrollo de la cadena logística afectando principalmente al cliente final.

También encontramos que el proceso de producción, trabaja sobre pedido lo que indica que en el momento que crece la demanda de los productos no tienen como atenderla y se empiezan a generar los retrasos, porque su producción ya está al 100% y no abastecen las bodegas de material terminado.

La logística de salida es la encargada de la recepción de los pedidos que envían el área comercial, después de esto se procede a facturar para la respectiva organización de los pedidos y poder completar el despacho a las transportadoras asignadas, y terminar con la entrega de los pedidos al cliente final, culminando el proceso logístico, el cual es encargado principalmente de llevar un orden y control en estos procesos, con un valor agregado importante, que complementa el servicio al cliente, colocando los productos adecuados en los lugares y tiempos adecuados, promesa que no ha podido darle cumplimiento la compañía Produsa s.a, en este proceso hay falencias que detienen las entregas de los pedidos, como: no hay un seguimiento a los pedidos después de haber sido despachados de la compañía por esta razón no saben en cuanto tiempo les están entregando a sus clientes, otra de estas falencias es que no hay una persona encargada de tomar decisiones en el proceso de despachos de pedidos, si hay un pedido de diferentes referencias de productos y una de estas se encuentra agotada, nadie toma la decisión de

despachar el pedido de esta forma y después enviar la referencia faltante, el pedido se queda retenido por una sola referencia hasta 8 días generando muchas inconformidades en el cliente como pérdida de espacios en el punto de venta, pérdida de ventas, el cliente final opta por comprar otra marca, y muchos más inconvenientes.

¿Cuáles son las políticas de tiempo de entrega de la compañía Produsa S.A?

La organización tiene unas políticas de entrega establecidas para el municipio de Medellín las cuales son dos días hábiles después de facturación, en su mayoría no se le está dando cumplimiento ya que el proceso interno de la compañía puede durar más de dos días por diferentes inconvenientes, los más comunes agotados de referencias de alta rotación y siguiendo con demoras en el proceso de la entrega por diferentes motivos que pueda la transportadora, aunque estos no sean persistentes, solo son ocasionales.

Según las encuestas desarrolladas en parte de los clientes distribuidores y mayoristas, se refleja que no se le está dando cumplimiento a esta promesa de venta, en los resultados de las encuestas la gran mayoría consideran que los pedidos se demoran más de dos días, ocasionando retrasos en el proceso comercial e inconvenientes en sus establecimientos.

¿Qué tipo de transporte utilizan en la compañía Produsa S.A para la entrega de sus pedidos propio o tercerizado?

El transporte utilizado para la entrega de los pedidos es transporte terrestre tercerizado lo que permite que la empresa no acarree con costos adicionales ya que se

enfoca es la producción de la mercancía lo que es su negocio principal y deja la parte de las entregas a empresas especializadas en estos servicios.

En la investigación nos pudimos dar cuenta que la imagen que tienen los clientes sobre las transportadoras que los atienden es una imagen de buen servicio, lo que le da a la compañía la tranquilidad de que está trabajando con compañías respetables las cuales le están ofreciendo un servicio adecuado a sus clientes aunque en algunas ocasiones no sea oportuno, ya que también nos dimos cuenta que las transportadoras se llevan los pedidos recogidos en la compañía para sus bodegas y al otro día comienzan los despachos, lo cual retrasa un poco más las entregas al cliente final.

La empresa trabaja con diferentes transportadoras según el lugar de destino del pedido escogen la transportadora por la cual se despachara, en el área metropolitana cuenta con 4 transportadoras diferentes las cuales prometen entregar en dos días después de recoger el pedido.

Transportadoras	Días de entrega
METRO	2
BLU	2
REDETRANS	2
TCM/SODICARGA	2

Estas transportadoras son las más idóneas según sus requerimientos, por precio, oportunidad en la entrega, tiempo de entrega, resolución de novedades.

¿Cuántas personas desarrollan el proceso de distribución en el área de logística y cuáles son las funciones que desempeñan?

Las personas que se encargan del proceso de despachos para su debida distribución son 9 personas, las cuales 3 de ellas hacen labores administrativas y otros 6 son auxiliares de bodega que son los encargados de la parte operativa, estos cargos tienen una descripción detallada de las funciones de cada puesto de trabajo lo que permite mejor coordinación y organización de las actividades de la empresa, responsables en la ejecución de las labores, precisión y seguridad a la hora de desarrollar las actividades laborales y se evitan reprocesos y duplicidad en labores del área de trabajo.

Las personas que trabajan en la compañía y en el proceso logístico son personas que deben de cumplir 3 competencias que son fundamentales para la organización los cuales son: el ser, el saber y el hacer, los que desarrollan las funciones en el área logística cumplen con estos 3 factores lo cual hace de notar que son personas capacitadas para desarrollar todas la funciones y actividades necesarias en los diferentes procesos que integran la logística de la compañía.

¿Cómo es el control que se hace para la entrega de los pedidos en la compañía Produsa S.A?

En la investigación se puede encontrar que no hay procesos ni actividades que velen por reducir las demoras en las entregas de los pedidos, esto se deduce porque hay un inconveniente que se ve constantemente por el área comercial, el cual consiste en que en el momento de montar un pedido con varias referencias y una de estas se encuentra

agotada no hay un encargado que tome la decisión de despachar el pedido sin esa referencia agotada, lo que genera retrasos mayores para las entregas de las mercancías.

La compañía no lleva un seguimiento de las entregas después de ser despachados los pedidos, lo que significa que muchas veces los pedidos pueden demorarse en entregarlos y no se dan cuenta oportunamente para darle solución a estos retrasos, cuando se percatan de este retraso es porque algún asesor comercial llama a preguntar por qué no le ha llegado el pedido a su cliente, mientras esto no ocurra no se dan por enterados oportunamente si el pedido llegó o no donde el cliente en el tiempo establecido. Ellos reciben las guías de los transportadores de esta forma confirman las entregas pero no importa si estas demoras son de más de dos días de retraso, lo que se refleja en la inconformidad de los clientes y la mala imagen que tienen de la compañía con su incumplimiento en su promesa de venta.

¿Cuáles son las diferentes causas por las cuales los pedidos se demoran en llegar donde los clientes más de los dos días establecidos por la compañía Produca S.A?

Una de las causas principales por las cuales los pedidos se demoran en llegar donde el cliente, es la falta de aprovisionamiento en la compañía; la mayoría de los retrasos que se presentan es por los diferentes agotados en las referencias de más rotación, la causa de estos agotados es la falta de materia prima para transformar en los productos absorbentes comercializados por la compañía, lo que hace retrasar toda la cadena de suministros.

Aunque hay una política establecida para el cumplimiento de uno de sus objetivos organizacionales, la cual es entregar en Medellín en dos días hábiles después de su

facturación, y 4 días a nivel nacional, no se le da la importancia necesaria ya que no hay un seguimiento y control después del despacho de las entregas.

No hay una persona encargada de darle seguimiento al cumplimiento de las entregas de los pedidos, por esta razón no hay quien tome decisiones a la hora de entregar oportunamente pedidos.

La producción es sobre pedido, lo que significa que no hay un stock suficiente para responder a la demanda en el momento que incrementen pedidos inesperados.

¿Cuánto se demoran las empresas del mismo sector económico en entregar los pedidos a sus clientes?

Según la investigación realizada, las empresas del mismo sector económico, productoras o comercializadoras, entregan sus pedidos entre 24 horas a más tardar 48 horas, lo que deja a la compañía con una gran debilidad competitiva frente a las entregas oportunas ya que sus entregas se demoran normalmente 96 horas y en muchas ocasiones cuando hay agotados se pueden demorar hasta 8 días para entregar el pedido.

En esta investigación nos damos cuenta que el objetivo más importante en la logística es el servicio al cliente lo cual la compañía PRODUSA S.A no está teniendo en cuenta, y el resto de las compañías sí lo aplican dejando a la empresa debilitada en este aspecto; a los clientes no les importa en realidad si hay escases de existencias, si hay agotados, si hay problemas con la maquinaria, problemas en el transporte, lo que le interesa es que le den cumplimiento al servicio por el cual él está pagando. Otras compañías del mismo sector tienen muy presente estos aspectos, por esta razón dan cumplimiento a las necesidades de los clientes.

¿Qué métodos y estrategias de distribución utilizan las empresas del mismo sector económico?

Algunas compañías tienen flota de transporte propio, ya sea porque su operación comercial se los permite y de esta forma alcanzan a cumplir las expectativas de los clientes.

Tercerizan la función de distribución como lo hace la compañía PRODUSA S.A para ellos dedicarse a su función principal. Hay varias modalidades como paqueteo que se encarga de entregar paquetes como su nombre lo dice en diferentes partes de la ciudad o país, y masivos que es mercancías en gran cantidad.

Algunas multinacionales cuentan con centros de distribución ubicados en todos los puntos estratégicos de las ciudades para entregar oportunamente.

¿Cuál es el tiempo que los clientes prefieren para la entrega de sus pedidos y por qué?

Los clientes prefieren que sus entregas se hagan de 1 a 3 días hábiles, porque esto permite que sus puntos de ventas siempre estén abastecidos y evitar agotados que perjudiquen a sus clientes y a la misma vez perder ventas, lo cual incurre en un problema más allá de un buen servicio al cliente. En realidad al cliente lo único que le interesa de la compañía es su buena y oportuna respuesta a sus necesidades.

Los clientes esperan obtener un nivel de confiabilidad con la compañía, porque de esto depende igual su éxito comercial, esperan que las empresas cumplan con sus entregas oportunamente y para esto se programan en sus gestiones de inventarios y de

bodega; a la hora de que una empresa entregue retrasados los pedidos, retrasan igualmente todo su proceso comercial, se descontrola toda su planeación, como los horarios de recibo de mercancía, los días establecidos para este mismo proceso, los días de visita de las mercaderías que se encargan de surtir la mercancía, generando reprocesos y pérdidas monetarias.

¿En que afecta para los clientes la demora de las entregas de sus pedidos?

Por ineficiencia logística los clientes pierden ventas por los diferentes productos agotados en sus puntos de venta, la exigencia del mercado y la demanda hace que los puntos de venta tengan que estar bien abastecidos para satisfacerlas, pero con la compañía PRODUSA S.A los clientes están viendo afectaciones en su cumplimiento con propios clientes y en su disminución de utilidades de los productos comercializados de la compañía PRODUSA S.A, ya los establecimientos comerciales tienden a no tener bodegas tan amplias lo que indica que se fían de la oportuna entrega de las empresas.

También el comportamiento de los clientes puede cambiar frente a los productos de la compañía PRODUSA S.A, el consumidor puede migrar a otras marcas y cambiar su actitud frente a la marca de la compañía, por encontrar agotados constantes en los puntos de venta, debido a esta situación la lealtad del consumidor se pone en juego todos los días poniendo en duda la credibilidad tanto del punto de venta como del fabricante.

¿Cuáles son las áreas de la compañía que están afectando el proceso de despacho y distribución?

Compras es uno de los procesos que está interfiriendo en el proceso de despachos y distribución en el área logística, no hay una buena gestión en las previsiones de ventas, en la planificación de la producción y en las compras, ya que la mayoría de retrasos son por falta de existencias y estos se dan debido al agotamiento de materias primas.

El proceso de producción es otro aspecto que interfiere en la cadena de suministros debido a que toda su producción es sobre pedido y no hay inventarios disponibles para cuando la demanda crece, en el momento que la demanda incrementa se presentan retrasos en los despachos y en las entregas porque no hay como suplir los pedidos solicitados.

La falta de control en el proceso de las entregas es otro aspecto que interfiere en la distribución oportuna, a la hora de entregarle al cliente no se tiene en cuenta un indicador que mida la competente y oportuna entrega de las mercancías, por esta razón las demoras en las entregas persisten a través del tiempo en la compañía.

¿Cumplen con el perfil adecuado el personal encargado del área de logística?

Como se decía anteriormente, las personas que trabajan en la compañía y en el proceso logístico son personas que deben de cumplir 3 competencias fundamentales para la organización los cuales son: el ser, el saber y el hacer, los que desempeñan las funciones en el área logística cumplen con estos 3 factores lo cual hace de notar que son personas con cualidades personales como seres humanos, capacitadas y con el

conocimiento necesario para para aplicar y desarrollar todas la funciones y actividades de su puesto de trabajo que complementan el departamento logístico.

La compañía le brinda a todos los colaboradores constantes capacitaciones en las diferentes áreas, que permitan crear conciencia y valor internamente, para que de esta manera el empleado tenga la capacidad y las aptitudes para desempeñarse en su área de trabajo de una manera más productiva y así obtener un mejoramiento continuo tanto para la compañía como para el colaborador.

¿Se conocen al interior de la compañía las diferentes ofertas que ofrecen las empresas transportadoras?

La compañía conoce las diferentes ofertas de empresas transportadoras en el mercado, esto es una ventaja para ellos ya que trabajan con la que mejor cumple sus expectativas las cuales son: bajo costo, oportunidad de entrega, y resolución de novedades. Constantemente realizan estudios de las diferentes ofertas del mercado para mantener a la vanguardia de las modalidades de entrega de las compañías transportadoras, lo que les permite tener diferentes opciones a la hora de escoger con quien trabajar para poder brindar el mejor servicio a sus clientes, ya que para los clientes no es importante que sea un servicio tercerizado porque para el cliente siempre será la empresa PRODUSA S.A la que los está atendiendo.

¿Cuál sería las estrategias adecuadas para implementar en la compañía ProduSA en el proceso de despacho y distribución?

La investigación nos arrojó diferentes inconvenientes que se están presentando en las entregas, para los cuales desarrollamos un plan estratégico que consta de cuatro estrategias para implementar en la compañía PRODUSA S.A, estas estrategias se desarrollan en tres procesos fundamentales de la logística, los cuales son, aprovisionamiento, producción y distribución física, en cada uno de estos procesos se encuentran diferentes falencias que se podrán contrarrestar aplicando las estrategias presentadas, y de esta forma brindar un buen servicio al cliente, y poder cambiar las opiniones que tienen frente al cumplimiento de las entregas por parte de la compañía.

APROVISIONAMIENTO: La primera estrategia y la más importante es Implementar un buen manejo de inventarios de materias primas, donde estén pendientes de la rotación de mercancías, se necesita una constante información para la cual debe de haber un responsable de esta función y de esta manera poder controlar y organizar los procesos de compras de materia prima, mayor sinergia y organización con la producción de la compañía y con los proveedores para la compra de materias primas adecuadas y de esta manera poder generar una buena programación de producción para evitar agotados como los que están ocurriendo en la actualidad, el manejo de inventarios les permite evitar retrasos en la cadena de suministros, permitiendo de esta manera satisfacer la demanda adecuadamente sin sobre costos y sin agotados permanentes.

Esta estrategia se desarrollara mediante diferentes actividades, las cuales son:

- Tener una persona adecuada que este al pendiente de los agotados en el momento preciso, que se dedique a realizar seguimiento oportuno a los agotados.
- Seleccionar los mejores proveedores de materia prima, que entreguen los productos en el momento oportuno.
- Implementar un software, que permita llevar un control sobre los agotados, y que este a la vez de una alerta al jefe de compras.
- Escoger un día a la semana, para realizar un pequeño inventario, teniendo en cuenta el volumen de ventas.
- Aumentar la materia prima de los productos que tienen mayor rotación.

PRODUCCION: Segunda estrategia, aumentar el stock de las referencias con más alta rotación, de acuerdo con los historiales de ventas y una proyección de crecimiento ascendente, aplicar los métodos y tareas necesarias para tener el producto final a tiempo, coordinando de manera adecuada los recursos humanos y materiales, para lograr el stock idóneo y darle cumplimiento a lo requerido por la demanda, la compañía solo trabaja sobre pedido y no tiene una ventaja de inventario de producto terminado que permita ser oportunos en el momento que las ventas incrementen por nuevas negociaciones, esta estrategia permite darle cumplimiento a las entregas oportunamente.

Esta estrategia se desarrollara mediante diferentes actividades, las cuales son:

- Implementar trabajar, los domingos y festivos, ya que esto le permite tener mayor producción y de esta manera se podrán hacer entregas oportunas.

- Programar las referencias de mayor rotación, para mantener más stock de las mismas.
- Supervisar de manera concurrente al departamento de producción, para saber si el tiempo se está implementando de manera adecuada.

DISTRIBUCIÓN FÍSICA: Tercera estrategia, La compañía debe de implementar unos indicadores de entregas oportunas, los cuales se cumplan y se supervisen a través de una persona que controle este proceso y vele por el buen servicio al cliente a través del seguimiento de las entregas, este encargado debe tomar decisiones que permitan agilizar la entrega de los pedidos, siempre pensando en la satisfacción del cliente.

Esta estrategia se desarrollara mediante diferentes actividades las cuales son:

- Implementar un función a la encargada de facturación, o al jefe de logística la cual es supervisar y controlar las entregas de la compañía después de que sean despachadas de la empresa, por medio de contacto directo con los transportadores y un seguimiento constante a las guías de envíos, teniendo una función preventiva no proactiva como se desarrolla actualmente.
- Otra función a implementar es a la hora de montar los pedidos y mirar los inventarios, si hay un pedido con diferentes referencias pero solo una de estas está

agotada debe de tomar la decisión de enviar el pedido sin esta referencia y dejarlo en la lista de pedidos pendientes para facturarlos cuando haya inventario, no como se hace actualmente que dejan el pedido esperando durante varios días a que este completo o hasta que el asesor autorice y si se despacha incompleto se anula las referencias agotadas.

- Las citas con las transportadoras deben de implementarse a dos horarios en el día de 12 a 1 de la tarde y de 5 a 6 de la tarde, ya que solo se hace en horas de la tarde de 5 a 6 de la tarde, se debe de implementar nuevo horario que permita la evacuación de pedidos más rápidamente así los pedidos que ingresaron en la tarde de un día se pueden despachar al día siguiente en horas del mediodía teniendo la posibilidad de entregar en el cliente ese mismo día, y los pedidos facturados en la mañana se despacharían en la tarde entregándolos al otro día al cliente.

16. DESCRIPCIÓN DE LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

La presente investigación se concretó en la compañía PRODUSA S.A al área logística en sus procesos de despachos y distribución, Las limitaciones dadas en la realización de la investigación coexistieron en que no se pudo realizar la encuesta a todo el maestro de clientes por cuestiones de permisos de la compañía, solo se encuestaron los clientes de una de las asesoras comerciales, la información obtenida toda es de tipo cualitativo Es decir, que son testimoniales, lo que les resta poder explicativo.

Otra limitación importante a lo largo de esta investigación fue la falta de disposición de los clientes encuestados al momento de realizar las encuestas.

17. RECOMENDACIONES PARA INVESTIGACIONES FUTURAS.

Para una futura investigación se deben tener en cuenta la presente investigación con el objetivo de observar si las muestras obtenidas en la misma han sido aplicadas, y si han tenido alguna mejoría sobre el problema investigativo.

A futuro también se deberían realizar investigaciones internas en la compañía que ayuden al mejoramiento de los procesos, para que puedan cumplir a cabalidad con la promesa de valor de la compañía.

18. POSIBLES APLICACIONES PRÁCTICAS.

La presente investigación es posible aplicarla en la empresa PRODUSA S.A

19. BIBLIOGRAFIA

ANAYA J. logística integral, editorial esic, Madrid 2007, pg87.

ALIAYL C, colegio universitario de administración y mercadeo, cuam-calabozo, Venezuela recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos17/abastecimiento/abastecimiento.shtml>

BALLOU R. Logística administración de la cadena de suministros,5ªedición, Pearson educación,mexico,2004,pg 3 a 11.

BAQUERO N. gestión de la producción, universidad simon volivar,2006. Recuperado de <http://prof.usb.ve/nbaquero/EI%20transporte.pdf>

BASTOS A. Distribución logística y comercial, vigo, 1ª edición, 2007 España, pg 3.

CARRASCO J. evolución de los enfoques y conceptos de la logística, Universidad Politécnica de Madrid, año 2000, pg. 22.

CHOPRA S. administración de la cadena de suministros,3ª edición, Pearson educación, México, 2008,pg3.

CASANOVAS A. Logística empresarial, ediciones gestión 2000 S.A. 2003, Barcelona, pg 17

ESCUDERO M. gestión de aprovisionamiento, ediciones paraninfo s, a, 3ª edición, 2011, España, pg93.

ESCOBAR C. Breve conceptualización sobre la logística, Scientia et Technica Año XVII, No 46, Diciembre 2010. Universidad Tecnológica de Pereira.

- MINZTBERG H.** El proceso estratégico, Prentice hallhispanoamericana,s.a.1ªedicion,pg65
- MARTINEZ E.** gestión de compras-negociación y estrategias de aprovisionamiento,4ª edición, fundación cofemetal,2007,pg29.
- PARRA F.** gestión de stocks, editorial esic, 3ª edición, Madrid 2005, pg15.
- PÉREZ V.** Calidad total en la atención al cliente, ideas propias editorial, 2007, España, pg 6
- PAZ R.** La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente, vigo, 1ª edición , 2005, España, pg 1.
- PORTER, M.** (2002). Ventaja competitiva. México.
- ROBUSTÉ F.** Logística del transporte, ediciones UPC, 2005, Barcelona, pg 13.
- Ramón R.** Costes Logisticos, edición confemetal. 2002. Madrid, Pg 18- 165
- SERVERA D.** "Concepto y evolución de la función logística", revista innovar journal, vol. 20, nº 38, septiembre-diciembre 2010, valencia. España, innovar, pp.221 a 224.
- SALAZAR B,** Historia de la logística, universidad internacional de la rioja, recuperado de <http://logisticayabastecimiento.jimdo.com/>
- SERRA D.** Logística empresarial en el nuevo milenio, ediciones gestión 2000, 2005, España, pg 16
- TALAYA A.** principios de marketing, esic, 3ª edición, 2008, Madrid, pg180.
- Universidad Industrial de Santander.

Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: www.bdigital.unal.edu.co

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD). (2009). Evolución de los enfoques logísticos en los últimos 50 años. Recuperado de [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/256594/256594_MOD/22situacin actual de la logstica.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/256594/256594_MOD/22situacion%20actual%20de%20la%20logistica.html)

La importancia de tener un buen canal de distribución, even,patricia García recuperado de <http://www.escuelanacionaldeventas.com/web/index.php/la-importancia-de-tener-un-buen-canal-de-distribucion>

WEST A. gestión de la distribución, ediciones días de santos,1991,Madrid España,pg4