



**ENRRUTAMIENTO DE MERCANCIA DESDE EL PROCESO DE PICKING Y  
PACKING**

**Edison Cano García**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

**PROGRAMA**

**RIONEGRO**

**2014**



**ENRRUTAMIENTO DE MERCANCIA DESDE EL PROCESO DE PICKING Y  
PACKING**

**EDISON CANO GARCIA**

**Proyecto de Grado para optar por el título de Tecnólogo en Gestión Logística**

**Director proyecto**

**Rubén Darío Echeverri E.**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

**PROGRAMA**

**RIONEGRO**

**2014**



Nota de aceptación:

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Rionegro, 30 noviembre de septiembre de 2022



## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a todos los maestros que brindaron apoyo formativo y conocimiento para crecimiento personal y profesional en toda la Tecnología en Gestión Logística.

A la Empresa MEICO S.A quien ha depositado la confianza en mí para avanzar en este plan de mejora y siempre creer en la mejora continúa.



## **AGRADECIMIENTOS**

Primeramente quiero agradecerle a Dios por brindarme salud y mostrarme el camino indicado a seguir en mi proceso formativo, a mi Familia quienes me han brindado todo el apoyo en cada decisión tomada a lo largo de este camino en la Universidad Remington con quien estoy agradecido por todo el conocimiento brindado para el crecimiento personal y formativo a través de los Maestros de las asignaturas en la Tecnología Gestión Logística. Agradezco a mis compañeros de estudio quienes con sus experiencias y conocimientos también ayudaron a lograr este objetivo, agradezco a mis amigos familia por todo el apoyo incondicional en este sueño y próximo objetivo a adquirir



## CONTENIDO

1	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	11
1.1	antecedentes del problema.....	11
1.2	planteamiento del problema.....	11
1.3	formulacion del problema.....	12
2	OBJETIVOS.....	13
2.1	OBJETIVO GENERAL .....	13
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
3	JUSTIFICACIÓN.....	14
4	MARCO DE REFERENCIA .....	15
4.1	MARCO teórico:.....	15
4.2	marco CONCEPTUAL: (TEÓRICOS RECONOCIDOS EN EL TEMA) ....	15
4.3	MARCO ESPACIAL: EMPRESA, MUNICIPIO, PAÍS (COLOMBIA) MAPA DE UBICACIÓN .....	16
4.4	MARCO LEGAL: normograma.....	17
5	dISEÑO METODOLÓGICO (anteproyecto debe quedar aquí).....	18
5.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	18
5.2	fuentes y técnicas de RECOLECCION DE INFORMACION.....	18
5.2.1	Fuentes primarias:.....	18
5.2.2	Fuentes secundarias .....	19
5.3	DELIMITACIÓN Y ALCANCE .....	19
5.3.1	Delimitación temporal:.....	19
5.3.2	Delimitación espacial.....	19
5.3.3	Alcance .....	19
6	desarrollo de la propuesta .....	21



6.1	Desarrollo objetivo específico 1: .....	21
6.2	Desarrollo objetivo específico 2 .....	25
6.3	Desarrollo objetivo específico 3 .....	31
7	impactos .....	34
8	conclusiones .....	35
9	recomendaciones .....	36
	referencias .....	37
	anexos .....	38



## GLOSARIO

**Logística** Para Lamb, Hair y McDaniel (2002, 383), la **logística** es "el proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en proceso y de los bienes terminados del punto de origen al de consumo."

**Picking** La palabra picking se traduce del inglés como "recogida, selección o recolección". Se trata del proceso de preparación de un pedido, donde se seleccionan y recogen los productos de los diferentes lugares de un almacén (pasillos, estantes etc.) y después se organizan antes de su empaquetado para posteriormente realizar el envío al destinatario final.

**Packing** el término packing se refiere a todo el proceso embalado, empaquetado y envasado de un producto.

**Mejora continua** es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización.

**Productividad** es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización.

**Orden de compra** es un documento legal que envía el comprador a su proveedor. Deja constancia del compromiso que asume ese comprador de pagar los productos o servicios específicos que ofrece el vendedor. Además, establece las condiciones de pago.

**Transporte** movimiento de la carga en todos sus modos: aéreo, marítimo, terrestre, mediante los cuales se trasladan insumos, materias primas y productos terminados de un punto a otro según la planificación de la demanda.

**Erruamiento** permite programar rutas efectivas de transporte, a cualquier destino, teniendo en cuenta variables tales como el clima, el estado de las vías, la longitud, la capacidad de los vehículos (cubicaje) o los horarios de trabajo, entre otros aspectos



## RESUMEN

La empresa MEICO S.A es una empresa dedicada a venta comercialización y distribución a nivel nacional de productos para el hogar, ferretería, licores y consumo. Una vez observada y analizado los procesos de picking packing y despacho en la empresa se evidenció la necesidad de optimizar y dar mejora los procesos operativos internos ya que no se cuenta con un sistema estandarizado de rutas y/o funcionamiento del mismo.

Para el desarrollo de este plan de mejora se lleva a cabo para dar una propuesta de mejora a la empresa en temas de picking, packing, ruteo/distribución, ya que son los principalmente involucrados en todo el proceso logístico de la compañía, a través de encuestas, observaciones y recolección de información se logra dar una propuesta de mejora la cual la empresa la ha contemplado en gran parte y se ha iniciado su proceso de implementación, basados en los resultados obtenidos en las encuestas y desarrollo del proyecto.



## INTRODUCCIÓN

Dado a la importancia de buscar la mejora continua en todas las organizaciones, basamos esta propuesta de trabajo en una mejora de procesos, principalmente en los procesos de picking y packing y despacho de mercancías, sabemos que estos procesos son fundamentales en la labor Logística, por esto buscamos la mejora en dichos procesos para optimizar tiempos y recursos que son valiosos no solo para la compañía sino también para nuestros clientes, debido a que se tiene una relación directa con ellos con sus necesidades y satisfacción con respecto al servicio.

Se elabora este proyecto para identificar los procesos logísticos que se lleva a cabo durante toda la cadena de suministro, se pretende buscar minuciosamente fallas, dando mejoras y llevándolo a buen término con todos los requerimientos que se requieran.

Así mismo se pretende presentar la propuesta de mejora que este encaminada a la mejora a través de cambios, generando resultados positivos para la empresa.



## **1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Antecedentes del problema**

Meico S.A es una empresa que consta de 6 divisiones con experiencia en distribución y comercialización de marcas líderes en Hogar, Ferretería, Consumo, Licores, Cervezas, Automotriz y Solar (Paneles solares).

La empresa Cubre la Costa Caribe, Antioquia, Oriente (Bucaramanga) Centro (Bogotá) de Colombia (17 Bodegas en total), además cuenta con cobertura en todo LATAM, una sede en Panamá y una sede Miami.

Se manejan marcas con proveedores aliados y un grupo de marcas propias en las áreas de hogar, ferretería y consumo.

La compañía cuenta con 100 años de experiencia en distribución de mercancías, pero se ha enfocado en ventas, dejando de un lado no menos importante las bodegas y el proceso logístico, el cual se ha realizado de una manera empírica, muestra que se necesita mejoras en todo el proceso para los tiempos del servicio a clientes y mejora interna de la compañía. Surgen mejoras dentro del proceso productivo observando las necesidades de la empresa entre ellas los tiempos y orden de alistamiento, nivel de entregas con los clientes, transporte/Rutas.

### **1.2 Planteamiento del problema**

La empresa Meico S.A no cuenta con un plan Logístico de enrutamiento en picking y packing lo cual afecta los tiempos de productividad en el cargue y despacho de mercancía, esto debido a que no se cuenta con un cronograma claro de la planificación de rutas de despacho, así mismo genera retrasos en las entregas de los pedidos afectando no solo a los clientes sino también la competitividad de la compañía, los indicadores de gestión y de la misma manera se generan costos y gastos de fletes adicionales, mano de obra y deterioro de los productos dentro de la misma operación y reproceso en algunos casos.



Los colaboradores Auxiliares Operativos, desconocen el enrutamiento ciudades hacia las cuales van los productos y factor clave que se capacite desde el área de despachos al personal de picking y packing para que tengo el previo conocimiento de cómo se realizara la labor día a día.

Por tanto es necesario crear un plan de acción que permita disminuir los tiempos, y crecer en un mercado más competitivo.

### **1.3 Formulación del problema**

¿Cómo mejorar la productividad del cargue de mercancía para realizar la oportuna entrega de pedidos a los clientes?



## 2 OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo general

Proponer el método de enrutar la mercancía desde el proceso de picking como optimización de tiempo en la operación logística

### 2.2 Objetivos específicos

- Describir el proceso Logístico en la empresa Meico S.A.
- Identificar las fallas principales del proceso logístico
- Proponer un método de ejecución con visión al cumplimiento de la promesa de entrega



### **3 JUSTIFICACIÓN**

La Empresa Meico S. A es una Empresa que cuenta con gran experiencia distribuyendo y comercializando productos de consumo masivo, los cuales tienen el propósito de mejorar calidad de vida de la población y también mejorando la economía del país.

El trabajo de grado se centra en el acertado ruteo de mercancía desde el proceso de packing y en toda la operación logística, lo cual nos permite evaluar el tiempo adecuado para minimizar de esta manera costos de transporte, reproceso, tiempos de alistamientos y empaque y al mismo tiempo satisfaga las personas que requieren de nuestros productos. Se propone determinar el modelo adecuado para una correcta utilización del tiempo y recursos.

La investigación beneficia directamente a la empresa, ya que por medio de esta se da solución a las necesidades de la logística interna y de transporte, ayuda a reducir los costos y el mejoramiento en las entregas a nuestros clientes que es la principal fuente para obtener los ingresos, generando mayor confiabilidad al realizar las entregas en el tiempo establecido y por ultimo al estudiante ya que se encuentra aplicando todo el conocimiento adquirido en todo el proceso de formación.

## **4 MARCO DE REFERENCIA**

Con el fin de encontrar conceptos que nos ayudan a dar solución al problema descrito, se realizó un análisis por medio de recursos tecnológicos, apoyo de profesionales en el tema Logístico; Para el trabajo se referenciaron artículos, publicaciones y libros referentes a Logística.

### **4.1 MARCO**

#### **4.2 Marco conceptual**

##### **Logística**

Christopher (1994, 73) dice: "La logística es un concepto orientado al flujo de materiales e información, con el objetivo de integrar recursos a través de un conducto que se extiende desde los proveedores a los clientes últimos, permitiéndoles disponer de un medio por el que se pueden evaluar tanto el costo como el rendimiento del flujo." En el mismo orden de ideas, todas aquellas actividades que involucran el movimiento de materias primas, materiales y otros insumos; así como también, todas aquellas tareas que ofrecen un soporte adecuado para la transformación de dichos elementos en productos terminados, como las compras, el almacenamiento, la administración de los inventarios y los suministros, forman parte del proceso logístico.

##### **Cadena Suministro**

Según (Christopher, 1992), una cadena de suministro es una red de organizaciones que están involucradas, en los diferentes procesos y actividades que producen valor en forma de productos y servicios en las manos del cliente final.

##### **Picking**

Según Zhang (14), el picking consiste, en primer lugar, en recibir la orden en el almacén, luego el encargado, bien sea un sistema automatizado o un operario



recolector, se dirige a la isla o bloque de estantes donde se encuentre el SKU solicitado, realiza la recolección y analiza si la orden está completa

### **Packing/Empaque**

Según Fischer y Espejo, (Mercadotecnia, 2004, Págs. 210 y 211) el empaque "se define como cualquier material que encierra un artículo con o sin envase, con el fin de preservarlo y facilitar su entrega al consumidor".

### **Comercialización**

Para Kotler & Armstrong (2012), la comercialización se define como, una serie de actividades que intervienen en el proceso por el cual un producto está disponible para el consumo, tales como compra, venta y distribución. La comercialización debe considerarse como una red creadora de valor para el usuario final al generar utilidades de forma, posesión, tiempo y lugar.

### **Transporte**

Hablar de transporte en logística es hablar del movimiento de carga en todas sus formas conocidas: aérea, marítima y terrestre, mediante las cuales se trasladan insumos, materias primas y productos terminados de un punto a otro según una planificación de la demanda.

### **Almacenamiento**

Bureau (2011, p. 220), define el **almacenamiento** como: "la actividad de depósito que permite mantener cercanos los productos, componentes y materias primas de los mercados y de los centros de producción y transformación, para poder así garantizar su normal funcionamiento

## **4.3 Marco espacial**

La empresa Meico S.A cuenta con 17 Bodegas en total a Nivel Nacional siendo la Sede Principal Barranquilla, y la Bodega CEDI donde se está ejecutando el plan de mejora es la de Guarne Antioquia Ubicada Sobre la autopista Medellín Bogotá en el Centro Logístico del Oriente.

#### **4.4 Marco legal**

Las siguientes Herramientas ISO buscan acreditar la empresa para mejorar la eficiencia, tiempos, mejorar productos y servicio, reducir costos, de esta manera hacer de la misma una compañía más competitiva en su sector.

**ISO 27001:** La ISO 27001 es la norma internacional para los sistemas de gestión de la seguridad de la información. Su marco ayuda a las empresas de la cadena de suministro a cumplir la ley garantizando la confidencialidad de los datos de empleados, empresas y clientes. Con la certificación ISO 27001, el sector logístico puede estar preparado para afrontar amenazas a la seguridad, como violaciones de datos, vandalismo y robos. Es compatible con otras normas de sistemas de gestión, como la ISO 9001.

**ISO 27701:** La ISO 27701 es una extensión de la ISO 27001 que aborda la privacidad de los datos. Cuenta con orientaciones para las organizaciones que desean un sistema que cumpla con los requisitos de privacidad de los datos, como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). El marco para los controladores y procesadores de información personal identificable (PII) reduce el riesgo de violar los derechos de privacidad de los empleados o clientes.

**ISO 50001:** La ISO 50001 es una norma de sistemas de gestión energética reconocida internacionalmente. Este marco ayuda a las empresas de logística a optimizar su eficiencia energética mediante mejoras continuas para cumplir los requisitos normativos y ahorrar en costos energéticos. La certificación según esta norma demuestra su responsabilidad ante sus clientes, mejora su imagen de marca y posiciona a su empresa como líder del sector en política energética.

**ISO 22301:** La ISO 22301 es una norma para los sistemas de gestión de la continuidad del negocio. Ayuda a las organizaciones a prevenir, preparar, responder y recuperarse de los incidentes que interrumpen las operaciones diarias. Este marco permite a las empresas de logística demostrar su capacidad para superar las interrupciones de las operaciones y prestar sus servicios con

normalidad. La certificación ISO 22301 demuestra a sus clientes que tiene una excelente capacidad de gestión de riesgos.

## **5 DISEÑO METODOLÓGICO**

Para el desarrollo del proyecto se tuvo en cuenta los objetivos específicos, por lo cual se dio respuesta a los mismo, mediante las actividades y fases planteadas para el desarrollo de cada una de estas, de forma adicional a este se realizó un consenso en la compañía para dar formación precisa a nuestros auxiliares logísticos para de generar un planteamiento de mejora a esta alternativa de solución

### **5.1 Tipo de investigación**

Método no experimental transversal, descriptivo, No experimental porque se extra las conclusiones que se interpretan, se observan los resultados del estudio para de esta manera describirlos sin necesidad de desarrollarlo en el entorno del cual se producen los resultados; Este proyecto se lleva a cabo desde un papel de observador.

Transversal porque se utiliza para observar y analizar la investigación, y descriptivo para luego de analizar los valores de los resultados se elabora una descripción de los mismos.

### **5.2 Fuentes y técnicas de recolección de información**

Esta investigación es acompañada por la observación como fuente de análisis para el desarrollo del proyecto, los datos suministrados son obtenidos de compañía MEICO S.A para acercarnos más a la veracidad y dar las soluciones propuestas desarrolladas

#### **5.2.1 Fuentes primarias:**

Como fuente Primaria tenemos la Empresa Meico S.A que es la compañía sobre la cual estamos trabajando la propuesta de mejora. Laboro en esta compañía y

hago parte del equipo de trabajo buscando la mejora para el bienestar de toda la cadena de suministro

### **5.2.2 Fuentes secundarias**

Se recogen fuentes bibliográficas que fueron de apoyo importante para el desarrollo de la propuesta, ayudándonos a aclarar conceptos y afianzando el conocimiento con relación a transporte, ruteos, y de igual manera toda la normativa correspondiente al área Logística

## **5.3 Delimitación y alcance**

### **5.3.1 Delimitación temporal:**

La iniciativa de Proyecto enrutamiento de Mercancía desde el proceso de picking y packing se encuentra desarrollando en la empresa MEICO S.A con apoyo de las directivas se ha estudiado y elaborado la construcción la mejora desde el mes de Julio y se estima una culminación para el mes de noviembre del presente año, dando un cumplimiento a los procesos logísticos y a nuestros clientes finales.

### **5.3.2 Delimitación espacial**

La propuesta se elabora en la empresa MEICO S.A específicamente pensando en la Bodega de Guarne, Ant (Oriente Antioqueño) ubicada en una zona estratégica sobre la autopista Medellín Bogotá.

La empresa MEICO S.A se dedica a la venta y Comercialización de Productos para Hogar, Ferretería, Licores y Consumo a Nivel nacional, la Bodega de Guarne, se encarga de la distribución sobre todo el departamento de Antioquia

### **5.3.3 Alcance**

El alcance que se pretende con la implementación de este plan de mejora es que cada día se busque la mejora continua sobre los procesos internos y externos, convirtiendo mediante los pequeños cambios a MEICO S.A en una empresa más competitiva y estructurada.

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**



#### **5.4. Instrumentos de investigación**

Para el desarrollo de la propuesta se utilizaron herramientas que permitieron dar forma a este proyecto propuesto

Lucid chart Lucid chart es una herramienta de diagramación basada en la web, que permite a los usuarios colaborar y trabajar juntos en tiempo real, creando diagramas de flujo, organigramas, esquemas de sitios web, encuestas, diseños UML, mapas mentales, prototipos de software y muchos otros tipos de diagrama

Macros de Excel-Tablas dinámicas y Diagramas

Es una serie de instrucciones que se almacenan para que se puedan ejecutar de manera secuencial mediante una sola llamada u orden de ejecución.

La observación y apreciación de conocedores y expertos en el tema Logístico



## 6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

### 6.1 Desarrollo objetivo específico 1:

Recepción de mercancías, es el proceso mediante el cual los productos que han sido adquiridos mediante un proveedor, llegan a la compañía para continuar con el proceso de abastecimiento del mismo, este proceso de recepción es pieza importante para tener una buena gestión de almacén, ya que si no se ejecuta de la manea adecuada puede provocar pérdidas en productos, y esto conlleva a la no capacidad de cumplir con las compras realizadas por nuestros clientes.

La recepción de mercancías es un proceso que implica algunas tareas importantes

Orden de compra

Recepción de vehículo

Revisión de mercancía

Registro de mercancía

Planificación de Mercancía es indispensable para que no surjan problemas, se lleva a cabo de una manera coordinada para no tener cruce de vehículos y/o proveedores es de gran importancia esta tarea para dar una buena gestión a la hora de llegada y que los procesos implicados tengan conocimiento de las horas de llegada de vehículos.

Orden de compra, en este proceso el Líder de recibo realiza la respectiva descarga de la orden previamente del descargue de la mercancía, este documento es indispensable para tener conocimiento de los diferentes aspectos como lo son: información de vendedor y comprador datos de la entrega (cantidad y tipo de productos a entregar) fecha y numero de orden de compra que se va a realizar entrega notas y observaciones para quien recibe.



Las ordenes de compras mantiene una comunicaciones clara y asertiva entre comprador-vendedor

Recepción de Vehículo descargue de Mercancía tras una buena planificación llega el momento de la recepción del vehículo para su descargue, a cada uno de los vehículos se les asigna un muelle al cual se desplaza, la mercancía es descargada por personal encargado quien cuidadosamente valida el estado de cajas y/o embalajes y estos productos son ubicados directamente en la zona de recibo.

Control Calidad se inicia con la verificación de los documentos Orden de compra vs Facturación proveedor para ver si cada uno coincide en los productos pactados Producto, Cantidad, embalaje adecuado, características y estado de la Mercancía

Registro magnético y actualización de inventario para dar Ubicación de Mercancía es de importancia que toda la mercancía se encuentre verificado y registrado antes de dar la Ubicación del productos, dejando constancia de que se realizó el proceso logístico, estos datos serán entregado a la persona encargada de cada área.

Recepción de productos, la persona encarga de cada área es quien recibo el documento de ingreso y registro de mercancía el cual realiza un segundo control validando cantidad, productos y estado de la mercancía para dar un Ok recibido a el Líder de Recibo.

Almacenamiento se ubican los productos en zonas específicas y/o estratégicas con el fin de realizar el proceso de Picking más ágilmente y para ello se utilizan herramientas como Elevador eléctrico y estanterías industriales.

Conservación Y mantenimiento durante el tiempo que la mercancía se encuentra en su punto de ubicación debemos mantener el producto en Excelente estado y



para esto se aplican normas y cuidados de los productos y de la misma manera manteniendo un orden y aseo en cada una de las áreas.

Picking es la preparación de pedidos realizados por clientes, esta labor es ejecutada por colaboradores de la compañía que previamente son capacitados dando a conocer los puntos de ubicación y los recorridos y desplazamientos que deben realizar para que su labor sea más productivas,

En este punto los colaboradores hacen el recorrido de alistamiento de productos con las Ordenes de compras solicitadas por los clientes y al finalizar cada orden de compra lo llevan hasta el lugar designado para la ubicación de los mismo y su posterior Paso que será Packing donde finalmente los productos de picking son verificados minuciosamente por el equipo encargado para ser acondicionados y empaquetados validando consigo cantidad productos exacto al ser empaquetado y embalado, la persona a cargo de cada factura será quien deberá realizar el correspondiente etiquetado de caja o paquetes, describiendo en este rotulo la Ciudad el número de facturas y Numero de unidades a enviar permitiendo de esta manera dar conocimiento claro de la información.

Planificación de Entregas Organizar la planificación de entregas cumple un papel importante en todo el proceso logístico, dado a que a fin de cuentas son las entregas a tiempo y el cumplimiento del despacho de mercancía lo que nos ayuda a activar la ventas y por consecuentes rotación de mercancías y reconocimiento entre las personas, todo el proceso de despacho de mercancías no está aislado del restos del proceso logístico, y el organizar el despacho de mercancías corresponden a tareas diarias como lo son

Conocer las órdenes de compra a despachar y que rutas toman cada vehículo así mismo fijar horarios de recogida de la mercancía, programar la ocupación de los



muelles a utilizar y tener un previo conocimiento de que espacio en la zona de packing se requiere

Consolidación y ordenación de mercancía /Enrutamiento concluido el proceso de packing se procede a consolidar cargas por Rutas de entregas, dejándola Ubicada en el muelle respectivo por donde va a ser cargada al vehículo, la consolidación de cargas deberá ser ejecutada de manera ordenada para así no correr el riesgo disponer mecánicas en muelles inadecuados para no generar retrasos en las entregas.

Cargue de vehículo con Factura de compra representa un contacto claro y final, aquí se realiza el cargue del vehículo con la verificación de factura en mano de características como Unidades (paquetes o Cajas) Numero de factura y Ciudad de Destino, las cuales deben coincidir evitando errores y garantizando que el cliente reciba correctamente.

El líder de despacho indica cual es la ruta que deberá realizar el respectivo vehículo y se dispone el cargue de mercancías en el mismo, se entregan al transportador los documentos correspondientes para proceder a la entrega de las mercancías.



## 6.2 Desarrollo objetivo específico 2

La matriz DOFA (también conocida como FODA o SWOT en inglés), es una herramienta utilizada para la formulación y evaluación de estrategia. Generalmente es utilizada para empresas, pero igualmente puede aplicarse a personas, países, etc.

Su nombre proviene de: Debilidades (D), Oportunidades (O), Fortalezas (F) y Amenazas (A).

Fortalezas y debilidades son factores internos a la empresa, que crean o destruyen valor. Incluyen

Los recursos, activos, habilidades, etc.



Oportunidades y amenazas son factores externos, y como tales están fuera del control de la empresa. Se incluyen en estos la competencia, la demografía, economía, política, factores, sociales, legales o culturales.

### **Fortalezas**

Infraestructura Física Adecuada

Concepto multimarcas

Disponibilidad de Vehículos

Mejoras continuas

### **Oportunidades**

Alta demanda

Nuevos Mercados

Mejoras Tecnológicas

Canales de Venta

### **Debilidades**

Planeación Administrativa

Personal con desconocimiento en procesos

Rotación de personal

Tecnología

### **Amenazas**

Creación de nuevas empresas

Insatisfacción de Clientes

Nuevos Hábitos de consumo

Se elabora además encuestas para conocer los resultados del proceso de ejecución logística; Conocer la opinión interna y externa desde un punto global, investigar y conocer los resultados de estas, haciendo preguntas correctas para ayudar a la compañía a estar en una mejora continua.

Se toman las variables dependientes e independientes de la Empresa Meico S.A, se elabora una pequeña encuesta la cual será llenada la fuente primaria, Auxiliares Logísticos, y como segunda parte, los clientes a los cuales se vende, se se determina un total de 9 Encuestas para nuestros auxiliares Logísticos y 17 para nuestros clientes, como resultado se obtiene 26 encuestas.

### Encuesta para Auxiliares Logísticos

Zona/Municipio
----------------

Esta encuesta nos ayudara a conocer la opinión de nuestros clientes, al tabular y conocer las respuestas de los mismo, tendremos información que nos ayudaran a mejorar el servicio, la compra y procesos internos de nuestra compañía con el fin de dar siempre un excelente servicio.

Elije la respuesta que mejor describa la pregunta siendo 1 el menor valor y 5 el mayor valor

1. Realiza Compras de Manera continua
2. Como calificas Nuestros Productos
3. Presenta usted PQRS constantemente
4. Cuando tiene un problema la empresa ayuda a dar solución oportuna
5. La empresa debe desempeñar

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5



bien su labora en la primera vez
6. Cuando se tiene promesa de entrega se cumple
7. Se siente seguro comprando en Meico
8. El empaque y embalaje que se realiza es el Adecuado

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

Gracias por su respuesta en Meico S.A trabajamos siempre en pro de nuestros clientes, llegando satisfacciones y calidad en todos nuestros servicios y Productos. Esta encuesta en completamente anónima.

Encuesta para nuestros Clientes

Área
------

Esta encuesta nos ayudara a conocer la opinión de nuestros empleados a nivel interno, al tabular y conocer las respuestas de los mismo, tendremos información que nos ayudaran a mejorar internamente en los procesos logísticos de nuestra compañía con el fin de ofrecer un mejor servicio a nuestro clientes y ofrecer mejoras internas.

Elije la respuesta que mejor describa la pregunta siendo 1 el menor valor y 5 el mayor valor

Conoce a Cabalidad sus Obligaciones
Conoce Usted Los productos de su área
El Cargue de Mercancías es Lento o Rápido

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

Conoce Usted las rutas de despacho diario
Cree que es eficiente el Picking y Packing en la Empresa
Puede identificar y describir algún Problema Logístico que se presente
Considera que el empaque y embalaje que usted usa es el indicado

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

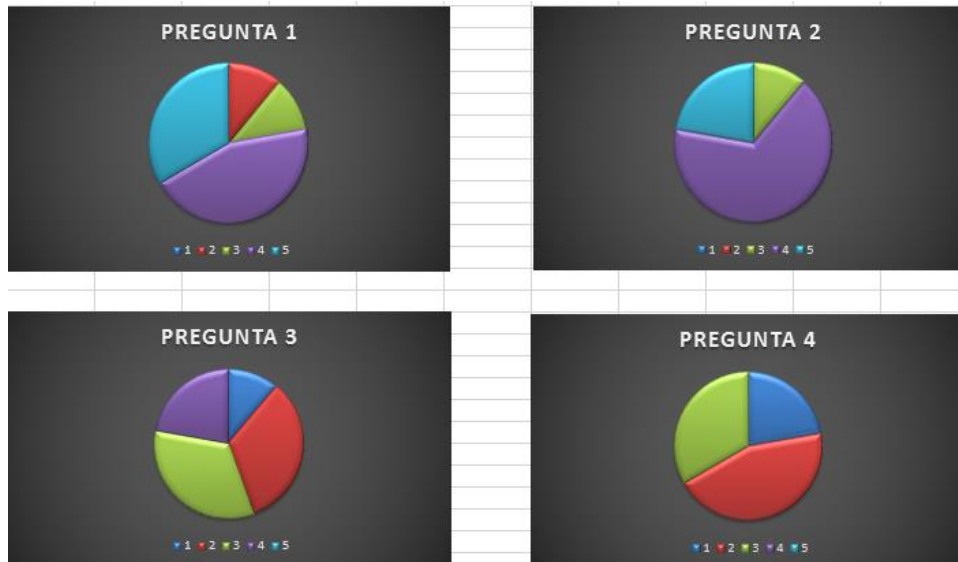
Gracias por su respuesta en Meico S.A trabajamos siempre en pro de nuestros clientes, llegando satisfacciones y calidad en todos nuestros servicios y Productos. Esta encuesta es completamente anónima.

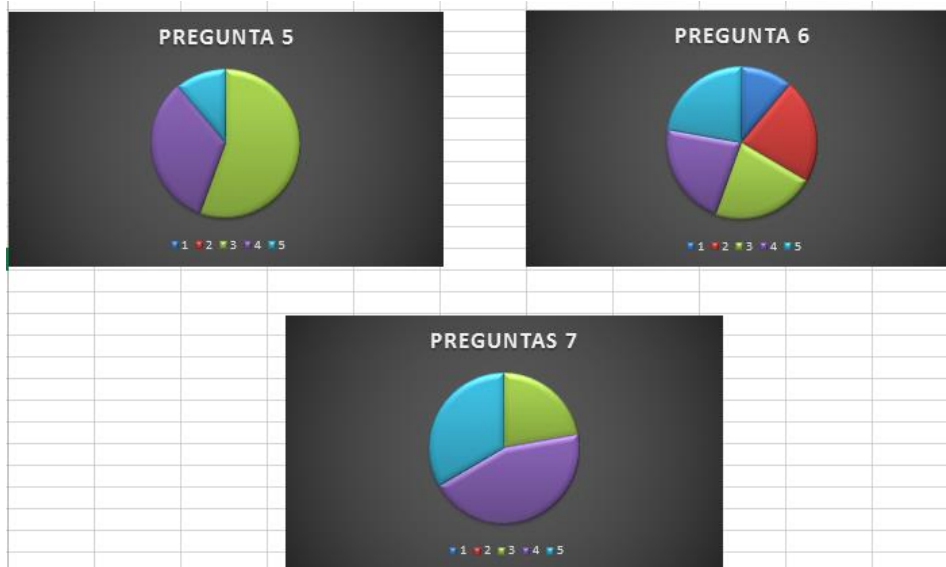
Resultados de las Encuestas Elaboras/Tabulación Clientes





Resultados de las encuestas elaboradas/Tabulación Auxiliares Logísticos





### 6.3 Desarrollo objetivo específico 3

Se realiza un modelo propuesto el cual se basa en realizar cambios logísticos, buscando unificar proceso y anticipándonos a los mismo para poder no generar reproceso y optimizar tiempo, priorizando como objetivo puntual el despacho de la mercancía y la oportunidad llegada de la misma a nuestros clientes finales

Para la elaboración de los cambios en este modelo se partió de los datos obtenidos por medio de la minuciosa observación del proceso y datos obtenido por medio de personas capacitadas en el tema que nos suministraron su apoyo y conocimiento.

En primer lugar se observó el diagrama del proceso lógico actual y se realizaron cambios que se consideran incrementara la eficiencia en los tiempos y la reducción de reproceso esta propuesta implica

Un mayor control en el conocimiento de rutas a despachar diarias por parte de los supervisores auxiliares

Una consolidación de cargas en el proceso de picking por parte de los auxiliares

Una entrega desde el proceso de packing al área de despacho ordenada por rutas y en rutadas en cada muelle correspondiente

La alternativa genera resultado significativamente en tiempo y la acumulación de tareas, tiempo que se puede aprovechar de mejor manera en otras actividades.



Gracias a las entrevistas y datos y análisis recogidos se pueden determinar cuáles rutas salen constantemente y determinar un rutero diarios y /o semanal para darlo a conocer a los auxiliares logísticos dando capacitación e indicando los municipios/Zona de cada ruta de manera que tengan un previo conocimiento del mismo. En la zona de alistamiento también se determina que mulles se usaran para cada ruta y se delimita por medio de líneas amarillas estos lugares de manera que los auxiliares logísticos pueden poner el producto previamente empacado en estos lugares y que los pedidos no se mezclen entre sí.

## EJECUCION DELIMITACION DE ZONAS PO MEDIO DE LINEAS AMARILLAS





## **7 IMPACTOS**

Un mejoramiento en el conocimiento de nuestros auxiliares operativos con respecto a rutas, procesos de picking y packing más rápido y organizado.

Un impacto económico y de tiempo en temas de transporte, ya que la organización de las rutas haría más eficaz y eficiente el proceso reduciendo de esta manera los recorridos y los tiempos de entrega

Impacto positivo para nuestros clientes, cumpliendo cada vez más con los tiempos de entregas y generando más confianza en la compañía

Identificar las acciones de mejora, buscar siempre las variables más apropiadas y ejecutarlas implica grandes cambios positivos para toda organización, impactos que se ven reflejados en empleados más capacitados clientes más satisfechos, reconocimiento de la compañía y confianza en la compra o recompra y un sin fin de puntos positivos a favor de la misma.



## **8 CONCLUSIONES**

Se evidencia que el proceso logístico representa grandes beneficios para todos los procesos de la compañía como para los clientes finales, los procesos internos requieren constantemente adaptación a los cambios donde se realice un análisis y mejoramiento para corregir fallas constantemente que pueden variar dependiendo las necesidades de los proceso.

La realización de este proyecto permite liberar cargas y hacer equitativo y efectiva las labores realizadas, realizando una adecuada gestión dentro de la empresa, por tanto se debe prestar atención a los procesos administrativos con respecto al conocimiento de rutas diarias para dar información real y exista una comunicación constante con los líderes de procesos y auxiliares, de manera que tengan previo conocimiento del trabajo a realizar diariamente, mediante la capacitación constante ya que puede ser un pilar fuerte y tener un positivo en el personal

La propuesta presentada en este trabajo surge a partir de información, análisis y estudio suministrados por la empresa, lo cual permitió identificar las fallas y por medio de la mejora aumentar el potencial obteniendo cambios significativos; La empresa MEICO S.A tiene la libertad de usar y poner a disposición la propuesta desarrollada en el presente trabajo, enfocado en la mejora continua.



## **9 RECOMENDACIONES**

- Es importante analizar la estructura de los procesos para hacerlos más eficientes y efectivos, teniendo un claro control de los mismos con el fin de tener una mejor proyección frente a la todos los servicios de la empresa.
- Se recomienda realizar un estudio más a fondo en temas de respuesta con respecto a PQRS teniendo en cuenta que requiere el cliente y dar soluciones efectivas y rápidas, dado que de esta manera se puede ser más precisos en las conformidades y confianza que expresan los clientes frente a la compañía.
- Se recomienda a la empresa MEICO S.A analizar a afondo el presente proyecto y considerar la completa aplicación de esta propuesta con el fin de mejorar funciones y procesos que actualmente se ejecutan.

## REFERENCIAS

L. Mora, GESTION LOGISTICA INTEGRAL: las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento, 2ª ed., Bogotá: Ecoe Ediciones, 2016.

R. Arreola y L. Moreno, «LOGÍSTICA DE TRANSPORTE Y SU DESARROLLO,» Revista académica de economía , 2013.

J. KRAJEWSKI, L. RITZMAN y M. MALHOTRA, Administración de Operaciones, 8ª ed., Pearson Prentice Hall, 2008.

M. Suárez y J. Dávila, «Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la Mejora Continua,» Pevnia, vol. 7, pp. 285-311, 2009.

López, Ó. (2019). Caracterización de las organizaciones colombianas en la era de las nuevas tecnologías y sus controles. Un análisis documental. En-Contexto, 7(11), 231-252.

Beltrán, J., Muñuzuri, J., Rivas, M. y Encinas, E. (2010). Modelo de evaluación de la gestión logística en empresas. XIV Congreso de Ingeniería de Organización. 1129-1137

<http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/5756/1/%C3%81lvarezHern%C3%A1ndezRub%C3%A9nJes%C3%BAs2016.pdf>

<http://www.bdigital.unal.edu.co/51418/7/9789584427540.pdf>

Naira Tobalina Deusto Te quiero Marketing-Logística sin Categorías Diciembre 11 2014 Link: <https://blogs.deusto.es/tequieromarketing/marketing-y-logistica-dos-caras-de-una-misma-moneda-by-naiara-tobalina/>

NQA Organismos de certificación Virtual Link: <https://www.nqa.com/es-co/certification/sectors/logistics>

Mecalux 04 Octubre 2016 expedición de mercancías, fases y claves de éxito link: <https://www.mecalux.com.co/blog/expedicion-mercancias>



## ANEXOS