

Análisis del funcionamiento actual del proceso de recepción de mercancía a proveedores en los centros de distribución de la empresa Colombiana de Comercio Corbeta y/o Alkosto.

Willmer Saul Astudillo Fajardo

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Especialización en Gestión de Proyectos

Mg. Marelbis Xiomara Arregocés Vanegas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Bogotá, 28 de junio, 2021

Resumen

Esta Investigación se realizó con el objetivo de analizar el funcionamiento actual del proceso de recibo en la empresa colombiana de comercio Corbeta y/o Alkosto, el cual permitió identificar la percepción de los diferentes actores del proceso, personal de bodega, proveedores y transportistas, así como los directores logísticos de los diferentes centros de distribución.

Para este trabajo se utilizó el método de investigación explicativa con un enfoque cualitativo y cuantitativo para el levantamiento de datos a través de entrevistas y encuestas cuya evidencia de aplicación se muestran en el cuerpo de este. Esta investigación permitió evidenciar las falencias del proceso, el inconformismo de los usuarios y la necesidad de ajustar todo el proceso de recibo de mercancía. Por ejemplo, alrededor del 80% de los usuarios que intervienen directa o indirectamente no están conformes con el proceso, manifiestan la necesidad de agilizar el recibo, contar con una herramienta de control, en el caso de los transportadores, requieren tener la confianza de llegar a los centros de distribución a una hora pactada y ser atendidos de forma oportuna, de igual forma los operadores manifiestan no contar con las herramientas que les permitan ser más eficientes. Todos los gerentes logísticos indican que el nivel de estrés es muy alto debido al desorden generado en sus respectivos centros, manifiestan la necesidad de reestructurar el modelo actual.

Se recopilaron y procesaron los datos obtenidos y fueron comparados con el mercado actual, lo que permitió presentar algunas propuestas a los directivos y gerentes que les ayudaron a conocer con datos reales cual es la situación actual.

Palabras claves: Recibo Logístico de mercancía, CEDIS, bodegas, proveedores, iii
operadores logísticos, transportadores, Industria 4.0, Internet de las Cosas IoT.

This research was carried out with the objective of analyzing the current operation of the receipt process in the Colombian trading company Corbeta y/o Alkosto, which allowed to identify the perception of the different actors of the process, workers, suppliers and transporters, as well as the logistics managers of the different distribution centers.

For this project, the explanatory research method was used with a qualitative and quantitative approach for the collection of data through interviews and surveys whose application evidence is shown in the content of this research. This made it possible to demonstrate the shortcomings of the process, the nonconformity of the users and the need to adjust the entire process of receiving merchandise. For example, around 80% of the users who intervene directly or indirectly are not satisfied with the process, they express the need to speed up the receipt, to have a control tool, in the case of the transporters, they need to have the confidence to arrive at the distribution centers at an agreed time and to be attended in a timely manner, in the same way the operators state that they do not have the tools that allow them to be more efficient. All the logistics managers indicate that the level of stress is very high due to the disorder generated in their respective centers, and they express the need to restructure the current model.

The data obtained were compiled and processed and compared with the current market, which allowed us to present some proposals to the directors and managers that helped them to know with real data the current situation.

Tabla de contenido

Resumen	2
Abstract	4
Lista de tablas	8
Lista Anexos.....	9
Introducción.....	10
Definición del Problema.....	12
<i>Descripción del problema.....</i>	<i>12</i>
<i>Formulación del problema.....</i>	<i>12</i>
Objetivos	13
<i>Objetivo general.....</i>	<i>13</i>
<i>Objetivos Específicos</i>	<i>13</i>
Justificación	14
Marco Teórico	17
<i>Fundamentación teórica</i>	<i>19</i>
<i>Antecedentes o estado del arte</i>	<i>22</i>
Diseño metodológico.....	26
<i>Recolección de información.....</i>	<i>26</i>
<i>Fuentes de información secundarias.....</i>	<i>26</i>
<i>Fuentes de información primarias</i>	<i>26</i>
<i>Fuentes de información primarias</i>	<i>26</i>
<i>Entrevistas</i>	<i>27</i>
<i>Encuestas.....</i>	<i>27</i>
<i>Perfil del entrevistado y encuestado</i>	<i>27</i>
Metodología para la realización de entrevistas y encuestas	29
<i>Entrevistas con expertos de la organización involucrados en los procesos logísticos. 29</i>	
<i>Gerentes logísticos.....</i>	<i>29</i>
<i>Encuestas a expertos de la organización involucrados en los procesos logísticos.....</i>	<i>30</i>
<i>Desarrollo de la guía no estructurada de entrevista y encuestas.....</i>	<i>31</i>
<i>Técnicas de Análisis de Datos</i>	<i>31</i>
<i>Diseño de la investigación.....</i>	<i>31</i>
<i>Tipo de Investigación</i>	<i>32</i>
<i>Enfoque Cualitativo y cuantitativo</i>	<i>32</i>
<i>Tipo de Metodología.....</i>	<i>34</i>

<i>Metodología Descriptiva</i>	34
<i>Estudio de Casos</i>	34
<i>Encuestas</i>	35
<i>Investigación de campo</i>	35
Población y Muestra	36
<i>Determinación de la Muestra</i>	36
<i>Universo</i>	36
<i>Población</i>	36
<i>Muestra</i>	36
Criterios para selección del centro de distribución	37
<i>Tamaño de la muestra</i>	37
<i>Centro de distribución que compone la muestra</i>	38
Administración del Proyecto	39
<i>Recursos Humanos</i>	39
<i>Recursos Institucionales</i>	40
Presupuesto Y Administracion De Recursos	45
Cronograma	46
Stakeholders del proyecto	47
Resultados De La Investigación	48
<i>Resultados del Trabajo de Campo</i>	48
<i>Análisis e interpretación de entrevistas a Gerentes General (una persona) Ver Anexo A</i>	48
<i>Análisis e interpretación de entrevistas a Gerentes General (4 personas)</i>	50
Análisis e interpretación de resultados de la entrevista realizada a los empleados del área de bodega de la empresa Corbeta y/o Alkosto.	52
<i>Análisis de los resultados obtenidos</i>	52
<i>Análisis e interpretación de resultados de la encuesta realizada a los clientes actuales de la empresa Corbeta y/o Alkosto</i>	55
<i>Análisis General de los resultados obtenidos</i>	57
Conclusiones	58
Recomendaciones	59
Referencias	62
Anexos	65
<i>Anexo A. Preguntas realizadas al personal Administrativo</i>	65
<i>Anexo B. Formato de encuesta realizado a los empleados del área de bodega</i>	66
<i>Primera Sección</i>	66
<i>Segunda Sección</i>	67

<i>Tercera Sección</i>	68
<i>Anexo C. Encuesta realizada a los proveedores y transportadores de la empresa corbeta y/o Alkosto</i>	69
<i>Primera Sección</i>	69
<i>Segunda Sección</i>	70
<i>Tercera Sección</i>	71

Lista de tablas

viii

Tabla 1. Recurso Humano	38
Tabla 2. Presupuesto Y Administración De Recursos	45
Tabla 3. Cronograma	46
Tabla 4. Lista de interesados	47
Tabla 5. Inconvenientes en el área de trabajo logístico de la compañía	66
Tabla 6. Beneficios a obtener mediante la implementación del modelo logístico	67
Tabla 7. Beneficios en el ambiente de trabajo	69
Tabla 8. Beneficios en el ambiente de trabajo 2	68
Tabla 9. Beneficios en el ambiente de trabajo 3	70

Lista Anexos

ix

Anexo A. Preguntas realizadas al personal Administrativo _____	65
Anexo B. Formato de encuesta realizado a los empleados del área de bodega _____	66
Anexo C. Encuesta realizada a los proveedores y transportadores de la empresa corbeta y/o Alkosto _____	69

Introducción

La logística en Colombia inicio solo como un concepto tímido y se dice que a hoy es prácticamente una cultura (Anibal, 2012), estas palabras dichas por Luz Dary Guerrero, en su momento, presidenta del grupo Servientrega, indican en gran medida la importancia de estos procesos dentro de una organización dedicada al manejo y distribución de grandes cantidades de productos. La situación actual es muy competitiva, cada una de estas empresas busca agilizar y optimizar su proceso logístico con el propósito de prestar un mejor servicio y tener un óptimo control de lo que recibe y entrega, esto finalmente repercute en ganar espacios en los mercados globales.

Este concepto de la logística solamente lleva alrededor de 3 décadas a pesar de que su desarrollo inició en la ingeniería industrial y particularmente a partir de la segunda guerra mundial, finalmente su asimilación se da cuando se ingresa al mundo del marketing empresarial, dado que se da un enfoque a la satisfacción de los clientes. “Hay una verdad inobjetable: todas las compañías están para satisfacer las necesidades de los clientes. La materialización de este principio se realiza por medio del mercadeo y las ventas, cuando la empresa recibe los pedidos, los procesa, despacha y recauda lo facturado al cliente” (G. N., 2012).

En la actualidad, el tema de la logística se asume con tanta importancia que en las organizaciones se estipula un área específica para su tratamiento. (Castellanos Ramirez, 2015). Colombiana de comercio Corbeta y/o Alkosto es una empresa comercializadora cuyo principal foco es la venta y distribución de productos a nivel nacional, es por ello por lo que una de las áreas más importantes dentro de la organización, es su proceso logístico, principalmente la parte de recibo de los productos comprados a los miles de proveedores que

surten las bodegas.

Esta investigación permitió conocer el funcionamiento actual del proceso logístico de recibo de mercancía y determinar si se están llevando las mejores prácticas y estas están actualizadas de acuerdo con el manejo que tienen sus principales competidores en el mercado, se logró el objetivo mediante las siguientes 4 tareas:

- a. Conocer y analizar el proceso actual de recibo de mercancías a proveedores en la organización, de esta manera se pudo entender el comportamiento de cada uno de los actores que intervienen y se conoció la visión de ellos dentro del proceso.
- b. La investigación permitió identificar las principales dificultades en el proceso y se identificaron oportunidades de mejora y cambio.
- c. Se aplicó la metodología correspondiente mediante el uso de instrumentos como la entrevista y la encuesta.
- d. Finalmente, de acuerdo con los resultados de la investigación se está en la facultad de realizar unas recomendaciones o estrategias que permitirán el manejo óptimo del proceso logístico de recibo, se evaluó cual es la mejor alternativa para seguir en competencia con las demás empresas del mercado.

Definición del Problema

Descripción del problema

En los últimos años se ha venido detectando un aumento en el nivel de estrés en las bodegas de distribución de la empresa, las principales están ubicadas en Funza-Cundinamarca, Medellín, Barranquilla y Yumbo, en el Valle del Cauca, al realizar un análisis parcial, las principales quejas se dan en el proceso de recibo, los transportistas se quejan de las demoras en el recibo, el personal de recibo manifiesta sobre carga laboral por aumento en la cantidad de mercancía que ingresa a diario, los proveedores reportan pérdidas cuando deben devolver a los transportadores porque no se alcanzó a recibir la mercancía y finalmente los clientes manifiestan demoras en la entrega de sus productos al igual que desabastecimiento en los almacenes. Se ha podido identificar que se presentan fallas en este proceso vital de recibo de mercancía, no existe un orden y aplicativos que soporten esta operación y que permita tomar decisiones importantes de ajustes y cambios al proceso.

(Fuente: Informe general de desempeño- Corbeta).

Formulación del problema

¿Los procesos logísticos de recepción de mercancía a proveedores en los centros de distribución de la empresa Colombiana de Comercio y/o Alkosto, se ajustan a las nuevas y modernas prácticas del mercado?

Objetivos

Objetivo general

Analizar el funcionamiento actual de los procesos logísticos de recepción de mercancía a proveedores en los centros de distribución de la empresa Colombiana de Comercio Corbeta y/o Alkosto.

Objetivos Específicos

- Conocer y analizar el proceso actual de recibo de mercancías a proveedores en la organización.
- Identificar las principales dificultades que tiene el proceso de recibo de mercancía a proveedores.
- Aplicar la metodología de creación de instrumentos seleccionada para el estudio como la entrevista y la encuesta.
- Recomendar lineamientos o estrategias que permitan el manejo óptimo del proceso logístico de recibo en los Centros de distribución.

Justificación

En toda empresa de comercialización, el principal objetivo son las ventas y los clientes, y si a este último no se le da lo que solicita y en el momento que lo requiere, esto repercute en el crecimiento de la misma, es importante que la compañía siempre cuente con los productos que ofrece y esto se logra manteniendo la disponibilidad desde los centros de distribución, si un proveedor o transportista no puede entregar la mercancía a tiempo porque hay represamiento, no se le indico con claridad la hora y sitio de entrega, no hay espacio donde descargar, no hay personal suficiente para recibo, etc., entonces se atrasan todas las entregas.

En el libro Logística Comercial Internacional se describe lo que ocurre en este momento acerca de este tema: “En la actualidad, el tema de la logística se asume con tanta importancia que en las organizaciones se estipula un área específica para su tratamiento; su evolución a través del tiempo ha sido constante, hasta convertirse hoy en una de las principales herramientas para que una organización sea considerada como una empresa del primer mundo” (Ramirez, 2015).

Un estudio detallado del proceso de recibo permitiría conocer y establecer mecanismos para cambiar de forma radical la logística en los centros de distribución de la empresa Colombiana de Comercio Alkosto y/o Corbeta, haciendo más eficiente este proceso. Se espera con esta investigación, que se produzca un entendimiento de cómo están operando actualmente y poder definir estrategias que beneficien a corto y largo plazo a los clientes, así como los almacenes, también los proveedores, transportistas y personal logístico, permitiendo establecer el crecimiento general de la empresa.

Los procesos logísticos en una organización facilitan las relaciones entre la

producción y el movimiento de los productos. Específicamente, los procesos logísticos deben dirigirse a muchos aspectos de la producción, incluyendo tiempo, costos y calidad. Cuando una empresa coordina exitosamente estos procesos, puede seguir el proceso a través de la producción, el consumo, el almacenaje y la eliminación. Un proceso logístico funcional también depende de la correcta ubicación geográfica de todos los inmuebles de la organización (Christopher, 2014).

La logística es el marco de planificación usado para el manejo de una organización, según “la Voz de Houston”, Un proceso logístico eficiente dentro de una organización utiliza herramientas para analizar y visualizar las complejidades involucradas en la producción. Estas herramientas deben integrar la información, el inventario, la producción, el almacenaje, el personal, los materiales, el embalaje y la entrega segura de los productos finales, (Christopher, 2014). En esta última parte del proceso se centrará la investigación, en la entrega segura de los productos finales, y esto solamente se podría conseguir mediante un control adecuado de lo que se recibe en bodegas, de allí radica la importancia de poder analizar los datos arrojados con el fin de implementar en lo futuro un proceso más eficiente.

La revista Forbes indica que “Antes de pensar en transportar y almacenar mercancía, se debe diseñar un esquema que contemple las necesidades del proveedor, la empresa y el cliente, a fin de garantizar un óptimo flujo de información.” (Orozco, 2014). No todas las empresas han pensado de esta manera, iniciaron lamentablemente de forma diferente y cuando están en producción, es cuando se evidencia esta necesidad, necesidad que debe ser suplida de forma rápida porque el costo beneficio es bastante significativo.

Desde ya hace varios años se viene hablando de la innovación en los procesos logísticos, de hecho, la ley de Say dice que “toda oferta, genera su propia demanda”, en otras

palabras, a medida que vamos evolucionando se va necesitando de más y mejores recursos, y esto afecta directamente la demanda de los clientes, porque los procesos que suplen esas necesidades deben tener los ajustes necesarios según dicho aumento de demanda. Esto entonces requiere innovar en todo aspecto, en nuestro caso debe evolucionar la capacidad para controlar y administrar eficientemente el proceso de recibo. (Cardona Arbeláez, 2017).

Se concluye entonces la importancia de que sea implementada una solución acorde a las necesidades actuales del proceso en los centros de distribución de la empresa Colombiana de Comercio y/o Alkosto en las ciudades de Bogotá, Medellín, Barranquilla y Cali, centros principales, adicional de forma paulatina sería posible implementar el mismo sistema en cada almacén, quienes también reciben a proveedores.

Marco Teórico

Actualmente en la industria de la comercialización de productos se requiere gran disponibilidad que permita el cumplimiento de las entregas, ya sea a clientes, mayoristas o minoristas, así como al público en general, es indispensable en los centros de acopio tener una disponibilidad óptima. Los centros de acopio y distribución deben contar con un sistema acorde al flujo diario de vehículos de entrega, este aforo debe controlarse, así como también el almacenaje y distribución posterior.

En este ámbito se manejan términos como operador logístico, mesa de control, recibo, alistamiento, enrutamiento, muelles, estibas, góndolas, todos estos se manejan dentro de la operación de recibo de mercancía a los proveedores.

Todo esto se lleva a cabo en almacenes o bodegas que son definidos como una instalación que, junto con los equipos de almacenaje, de manipulación, medios humanos y de gestión, nos permite regular las diferencias entre los flujos de entrada de mercancía (la que se recibe de proveedores, centros de fabricación, etc.) y los de salida (aquella mercancía que se envía a la producción, la venta, etc.). Estos flujos suelen no estar coordinados y esa es una de las razones por las que se precisa definir una óptima logística de almacenamiento. (Mecalux, 2020).

Un sistema lógico y sistematizado de agendamiento de citas es una de las mejores opciones para que se minimicen muchos riesgos y problemas, algunas de las grandes cadenas como el éxito, Falabella, Cencosud tienen mucho éxito con la implementación de estos sistemas, esto les ha permitido mantenerse y consolidarse dentro del sector.

Sin embargo, para colombiana de comercio ha sido un desafío la tarea de definir un método que les permita gestionar de forma eficiente el recibo de la mercancía mediante una

organización coherente de cada proceso, iniciando desde el agendamiento de una cita antes de que el transportador llegue hasta el momento en que sale de la bodega.

Teniendo en cuenta la investigación se tienen referentes investigativos, establecidos por diferentes autores, investigaciones o tesis anteriormente realizadas relacionadas a la temática, las cuales, proporcionan mejor sustento al presente trabajo.

La universidad nacional mayor de San Marcos en Perú, indica que la logística de almacenamiento cada vez está más sofisticada y acorde a las nuevas tecnologías y que los sistemas de información utilizados están mejorando y facilitando los procesos de almacenaje y despacho. (Calsina Miramira, 2014).

En la universidad Nacional de misiones se realizó un estudio que menciona la importancia de tener indicadores logísticos, lo que contribuyen en el proceso y que para poder tenerlos es necesario la implementación de un sistema que permita generar dichos indicadores. (Aliesky González Pérez, 2016).

La administración de procesos de negocios aplicada a las áreas de transporte de los operadores logísticos les permite centralizar la gestión bajo alternativas como sistemas web, de escritorio, aplicaciones, entre otros; a fin de administrar de manera organizada los recursos involucrados (vehículos y conductores), buscando una sinergia de los procesos, mejora continua y brindar una pronta respuesta ante los requerimientos de los clientes. (Pereda, 2018).

Fundamentación teórica

Para comprender el alcance y contexto de la investigación es necesario definir algunos términos fundamentales que serán llevados y referenciados durante dicha investigación:

Logística: La logística es la parte del proceso de la cadena de suministro que planea, lleva a cabo y controla el flujo y almacenamiento eficiente y efectivo de bienes y servicios, así como la información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes. (Fernández, 2011).

Ballou,R considera que la logística es un área que se encuentra inmersa en la cadena de abastecimiento, cuya disciplina “planifica, dirige y controla el flujo de materiales, suministros, insumos y productos terminados, así como su almacenamiento eficiente, para satisfacer adecuadamente los requerimientos exigidos por los clientes.”.

Ballou, menciona: “Las empresas también se han ocupado continuamente de las actividades de movimiento y almacenamiento (Transporte – Inventario). Es así como la novedad de la logística se plasma en el concepto de dirección coordinada de las actividades relacionadas al giro del negocio que se está practicando” (Ballou, 2004)(p.3).

Sistemas de información Logístico: Los SIL´s son sistemas cuya principal misión es la recogida de información logística con el objeto de tomar las decisiones correctas en el proceso logístico desde su vertiente estratégica, hasta la operativa pasando por la técnica. Los SIL´s deben proporcionar esa valiosa información de forma ágil y actualizada obviamente. (Taobada, 2015)

Almacenamiento: “El análisis es relevante para todos los tipos de almacenes, incluyendo los centros de distribución, las terminales de consolidación, las instalaciones de separado de material y los andenes de recepción” (Bowersox, 2007, p.212).

Logística de almacenamiento: Para Hernández, (2004) la logística de almacenamiento “Consiste en la actividad que tiene como objetivo realizar la gestión de inventarios, conservación, manipulación y almacenamiento de bienes de consumo y medios de producción, diseño de almacenes y la explotación de los medios técnicos utilizados, equipos de manipulación y medios de almacenamiento y medición” (p.25).

Zona de descarga: Para García (2014) la zona de descarga es “El recinto donde se realizan tareas de descarga de los vehículos que traen la mercadería procedente de los proveedores, principalmente y de las devoluciones que realizan los clientes” (p.11).

Zona de control de entrada: Una vez descargada la mercancía, esta se transporta a una zona para hacer el control de entrada, en dicha zona se efectúa un control cuantitativo sea en unidades, paquetes, número de bultos, cajas, etc. En ocasiones varios productos que necesitan ser ubicados en zonas frías o más calientes dependiendo de su composición, dependerán del uso del almacén que la empresa le da (García, 2014, p.11).

Importancia de la logística: Wheelen T. y Hunger J. (2011) indican que “la importancia de la logística está en entender el método más eficaz que deben utilizar las empresas para implementar la capacidad de almacenamiento, transporte y distribución, para lograr ansiada

ventaja competitiva”. (David, 2011). De igual forma según Heizer Jay y Render Barry (2009) indican que “una buena administración de las actividades logísticas es capaz de añadir valor a los productos o servicios que realiza la corporación para contribuir a satisfacer en mayor medida los requerimientos de los clientes” Y no menos importante Bowersox, D. Closs, Cooper, M. (2012) menciona “una de las importancias de la logística también es trabajar en colaboración con los clientes y en forma anticipada acerca del problema presentado, lo cual elimina la sorpresa de una falla visible”.

Beneficios de la logística: Según (Carro Paz & Gonzalez Gomez, 2016) “la logística ofrece varios beneficios como por ejemplo contar con disponibilidad para satisfacer los requerimientos internos de la producción y los procesos de entrega a los canales de comercialización y a los clientes, con el propósito de facilitar el tratamiento de pedidos”.

Ahora, Rosenber, J.M (2012) dice que “el termino logístico conceptualiza el servicio que proporciona la cooperación de clientes, con el objetivo de planificar adecuadamente las actividades de recepción, almacenamiento, transporte y distribución de materiales y productos”.

Transporte y distribución: Según (Chase, Jacobs, & Nicolas, 2014), “los métodos para encontrar la ruta más corta y económica llevan a adoptar una solución computarizada, que depende de un modelo Logístico” (p.228).

Antecedentes o estado del arte

Con el propósito de presentar los antecedentes del proyecto se definirá lo que se ha hecho en práctica y teoría sobre el mismo a nivel nacional e internacional.

Se referencian tres proyectos prácticos, los cuales se han desarrollado en Medellín, Colombia, Chimbote, Perú y Ecuador.

(Castro Bernal, 2014), en su tesis “Diseño de un modelo de mejora para un operador logístico: análisis y evaluación caso Distribuciones Delta SAS” realizada en la Institución Universitaria Esumer, en Medellín Colombia en el año 2017, las empresas tienen muy clara la urgencia de posicionarse en el nicho de mercado en donde se desarrollan, en consecuencia, comprenden el plus o valor que agrega a la operación el estructurar una cadena de suministros alineada con un sistema logístico bien diseñado, pero no inflexible. Con base en el desarrollo de este caso real de logística aplicada, se explica y demuestra que la redistribución de los espacios de almacenamiento y el uso de las tecnologías de información logísticas al interior de una organización, mejoran la productividad y disminuyen las acciones de control que reflejan mayor efectividad en sus procesos. Para alcanzar sinergia entre estos dos aspectos y con ello mejorar el sistema logístico de la empresa Delta, se busca introducir un nuevo diseño de Layout¹ e implementar de un sistema de información tipo ERP (Enterprise Resource Planning), que tecnifique los procesos del área de almacenamiento para maximizar sus usos. Le resta a la empresa validar el componente teórico con el que se cuenta para llevarlo a la práctica y durante ese proceso adicionarle las mejoras o restarle los errores que puedan surgir o presentarse durante la fase de ejecución; esto coadyuva a avalar el éxito de la iniciativa en el momento de implementarla como un sistema de información al interior de la empresa que le mejorará significativamente sus indicadores de gestión.

(Carrillo Agurto, 2017) en su tesis “Implementación de un sistema de Información para mejorar la gestión de los procesos de compra, venta y almacén de productos deportivos en la tienda Casa de Deportes Rojitas E.I.R.LTDA” realizada en la Universidad Católica los Ángeles en Chimbote, Perú en el año 2017, investigación fue desarrollada bajo la línea de investigación: Implementación de las tecnologías de información y comunicación para la mejora continua de la calidad en las Organizaciones del Perú, de la escuela profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La investigación tuvo como objetivo implementar un Sistema de Información para mejorar la gestión de los procesos de compra, venta y almacén de productos deportivos de la Tienda Casa de Deportes Rojitas, de la ciudad de Chimbote, la investigación tuvo como diseño no experimental, de tipo documental y descriptiva, la población y muestra fue delimitada en 16 trabajadores, con lo que una vez que se aplicó el instrumento se obtuvieron los siguientes resultados: En lo que respecta a las interrogantes más relevantes, se puede visualizar que un 75% expresó que la tienda requiere de la implementación de un Sistema de Información, como también se encontró que un 75% manifiesta que es beneficioso contar con un Sistema de Información, así mismo un 100% revela que existe pérdida de tiempo al realizar los reportes de los procesos que existen en la tienda, además un 100% declara que existen desactualización de datos en la administración. Todos estos resultados coinciden con la hipótesis general, por lo que esta investigación queda debidamente justificada en la necesidad de realizar la implementación de un Sistema de Información para ayudar a mejorar la gestión de los procesos de Compra, Venta y Almacén de productos en la Tienda Deportiva Rojitas.

(Moncayo Unda & Montalvo Salazar, 2017) en su tesis “Diseño e implementación automatizada para el control de visitas domiciliarias para la Corporación Domiciliaria

Atucucho”. Ejecutado en la Universidad Central del Ecuador, reconoce que actualmente con el desarrollo de las tecnologías y las comunicaciones, se mejora el trabajo en muchas entidades, gracias al uso de estas ha aumentado la productividad en menor tiempo de respuesta a las crecientes necesidades de una sociedad que está en constante formación. En “La Corporación de Salud Atucucho”, se pretende aplicar herramientas innovadoras enfocadas a la creación de nuevas formas de trabajo que estimulen a los agentes visitantes y que se logre eficiencia en cada una de las tareas planificadas. Con el objetivo anteriormente planteado se buscan mecanismos y estrategias en aras de mejorar los procesos de gestión en cuanto a las visitas domiciliarias que se les hacen a los pacientes. En la actualidad el registro de las visitas domiciliarias se realiza de forma manual en hojas de papel, por lo que esto se debe automatizar a través de un sistema informático que cumpla con los requerimientos de la Corporación. Es por eso que se pretende desarrollar dicho sistema para que haya una mejor organización y que se puedan garantizar la satisfacción de las necesidades, siendo los principales objetivos: llevar y controlar la información de las visitas domiciliarias realizadas a familias; optimizar los procesos, presentar reportes actualizados, además de enviar informes, almacenar los datos requeridos en una Base de dato mediante la cual se puedan obtener los resultados necesarios para la realización de consultas y reportes actualizados, los cuales se puedan enviar como informes de una manera rápida y eficiente, tanto para entidades nacionales, como para las extranjeras que dan el apoyo económico a la Corporación. Todas las acciones definidas para el sistema estarán manipuladas por usuarios que tengan sobre ella respectivos permisos.

Kevin Ashton, un informático británico, acuñó el término “Internet de las cosas” o

IoT, el término hace referencia a los miles de millones de dispositivos físicos en todo el mundo que ahora están conectados a internet, recopilando y compartiendo datos. Gracias a procesadores baratos y las redes inalámbricas, es posible convertir, desde una píldora a un avión o un coche autónomo en parte del IoT. Esto hace que elementos físicos que se podrían llamar tontos, convertirse en elementos que recopilan y envían información sin siquiera la intervención del hombre, fusionando efectivamente los mundos digital y físico.

Hoy en día prácticamente cualquier objeto físico se puede transformar en un dispositivo IoT si se puede conectar a internet y controlar de esa manera, hoy en día, y para nuestro caso de estudio se habla de los términos “Internet Industrial de las Cosas”, “La cuarta revolución industrial” o “Industria 4.0”, estos hacen referencia al uso de la tecnología IoT en un entorno empresarial, esto con el propósito de optimizar los procesos industriales.

Se estima que para el año 2021, en el mundo habrán más de 20.000 Millones de dispositivos conectados a Internet, por lo que esta tecnología es llamada el futuro de prácticamente todas las industrias y negocios del mundo.

Diseño metodológico

Recolección de información

Fuentes de información secundarias

La bibliografía consultada y los informes logísticos de la organización objeto de estudio, permitieron contextualizar el proceso de recolección de datos secundarios. El marco teórico del presente trabajo da cuenta del análisis de contenidos de las fuentes secundarias consultadas.

Fuentes de información primarias

Los expertos, ejecutivos a cargo, gerentes logísticos de la organización seleccionada en la muestra. Se eligió la técnica de entrevistas no estructuradas, ya que la investigación tiene una vocación divergente y busca abarcar, abiertamente, la mayor cantidad de información para analizar el estado actual del proceso logístico. Se pretende conocer caso por caso y dato por dato, para llegar a una perspectiva general y no específica (Sampieri, Collado y Lucio, 2006). Además de encuesta a expertos quienes a diario evidencian acciones en el proceso logístico de la compañía, tales como recibidores y operarios de mesa de control.

Fuentes de información primarias

Para llevar a cabo el proceso de obtención de información se elaboró una entrevista a los gerentes logísticos de la empresa y encuestas dirigida al personal que representa las áreas del proceso de recibo, empleados del área de bodega, recibo de productos y transportadores y proveedores de los productos.

Entrevistas

Para Soriano (2000) la entrevista es aquella que “Se puede emplear en distintas disciplinas tanto sociales como de otras áreas para realizar estudios de carácter exploratorios que permiten captar información abundante y básica sobre el problema” (p.216). (Rojas Soriano, 2013).

Encuestas

Para Soriano (2013) la encuesta es “Un conjunto de preguntas que están analizadas y preparadas para la obtención de respuestas críticas que servirán para la interpretación del investigador” (p.217).

Las entrevistas y las encuestas son de fundamental apoyo debido a que se interactúa de forma directa con los gerentes logísticos, operarios del área de bodega, recibidores, operarios de mesa, transportadores y proveedores de la empresa, de esta forma y con mención de lo anterior se continua a determinar a las personas y perfiles a entrevistar y operarios a encuestar.

Perfil del entrevistado y encuestado

Se entrevistaron y encuestarán en total a 66 personas del área de logística en el centro de distribución Bogotá D.C. de la empresa, entre estos tenemos expertos e involucrados directos en el proceso logístico quienes a diario ejecutan la recepción de mercancía a proveedores en centros de distribución de corbeta y/o Alkosto, incluyendo por supuesto a los gerentes logísticos, directivos estratégicos conocedores del proceso y principales colaboradores de la investigación, puesto que por medio de este se obtuvieron los tiempos y espacios para la aplicación de encuestas a los demás integrantes del equipo, ya que con antelación (quince días antes) debe planearse, pues son personas que cuentan con tiempo restringido para participar y

colaborar en la investigación.

Su motivación para participar de la investigación es contribuir a la generación de conocimiento del estado de los procesos logísticos en los que están involucrados dentro de la compañía, siempre en pro de la mejora del proceso y calidad de vida de sí mismos.

Se decidió que los entrevistados deben tener los perfiles de gerentes logísticos, operarios mesa de control, recibidores, proveedores y transportadores, ya que se deseaba conocer la relación que existe entre todos los participantes y el funcionamiento del proceso de recibido de mercancías en la empresa.

Metodología para la realización de entrevistas y encuestas

Entrevistas con expertos de la organización involucrados en los procesos logísticos.

Las entrevistas fueron presenciales y tuvieron una duración entre 45 y 60 minutos. Se pretendió identificar conceptos que los entrevistados mencionaron espontáneamente, por lo cual no se realizarán preguntas, sino que se propusieron temas de acuerdo con la guía en los primeros minutos, para no generar sesgos. Se contó con una guía no estructurada de entrevista donde se validaron los conceptos mencionados espontáneamente, y en los últimos quince minutos de la entrevista se hicieron preguntas para guiar los temas que no se hayan mencionado. Esta guía de entrevista fue susceptible de mejoras en el proceso.

Gerentes logísticos

- Validar objetivos/principios de logística en la recepción de mercancía a proveedores y cómo los aplica. ¿Tienen este un enfoque de organización y/o estructura definido?
- Impacto de la logística en la recepción de mercancía a proveedores en el negocio.
- Motivación para incursionar en logística en la recepción de mercancía a proveedores.
- Certificaciones (si tienen)
- Capacitación y certificación de competencias laborales (se aplica a directivos y trabajadores)
- Buenas prácticas en logística en la recepción de mercancía a proveedores que aplican.
- En qué áreas de la organización tienen influencia los procesos de logística en la

recepción de mercancía a proveedores (¿Incluye los proveedores?)

- Visión del área de logística en la recepción de mercancía a proveedores.
- Interacción del concepto de logística nacional e internacional dados por el Ministerio de Transporte, su reglamentación de transporte y logística de mercancías y normatividad INCONTEC.
- ¿Cómo afectan los objetivos financieros los procesos de logística en la recepción de mercancía a proveedores, en el medio ambiente y en la sociedad?
- Conceptos del marco conceptual que salen espontáneamente. (Mide qué tanto ha permeado los desarrollos del proceso de logística en la recepción de mercancía a proveedores, en los conceptos corporativos)
- ¿Se percibe necesidad de cambio en los procesos de logística en la recepción de mercancía a proveedores?

Encuestas a expertos de la organización involucrados en los procesos logísticos

Las encuestas fueron diseñadas para que los operarios “expertos” tarden entre 30 y 45 minutos, pues cuentan en su totalidad con el conocimiento de los procesos y su ejecución.

Ahora bien, las preguntas en total son cerradas, pero contando con dar la oportunidad que el encuestado se expresara con libertad según una tabla de satisfacción del 1 al 5 donde el 1 es menos conforme y el 5 es muy satisfecho.

Se realizaron las siguientes encuestas al personal involucrado en el proceso

- Formulario de la entrevista aplicado a los Empleados encargados de las actividades del área de logística - bodega y despachos de la empresa Corbeta y/o Alkosto. ANEXO B

- Formulario de la encuesta aplicado a los proveedores y transportadores en la actualidad de la empresa Corbeta y/o Alkosto. ANEXO C

Desarrollo de la guía no estructurada de entrevista y encuestas

Las guías fueron desarrolladas con el objetivo de recolectar la mayor cantidad de información posible, que permita entender el funcionamiento de los procesos de logística en la recepción de mercancía a proveedores. A partir de las áreas de análisis, tratadas en el anterior numeral, se desarrollaron las guías de entrevista y encuestas para cada perfil según el área en la que se desempeñan y funciones realizadas dentro del proceso.

Las guías de entrevista fueron susceptibles de modificaciones en el proceso, de manera que permitieran su maduración con base en el aprendizaje adquirido en cada una de las entrevistas (véase anexo 3). Por otro lado, las encuestas fueron estructuradas por medio de un cuestionario, mediante la formulación de preguntas abiertas y cerradas teniendo en cuenta el manejo de la información por parte de los expertos.

Técnicas de Análisis de Datos

Visualización de datos y análisis de escenarios.

Diseño de la investigación

En este apartado se describirá el tipo de investigación a utilizarse, es decir, el proceso por el cual se establece el método de la adquisición de información sobre el proceso de recepción de mercancía a proveedores en los centros de distribución para la empresa colombiana de comercio corbeta y/o Alkosto, los resultados y su interpretación, este con el fin de lograr los objetivos planteados en el proyecto.

Tipo de Investigación

Enfoque Cualitativo y cuantitativo

En primer lugar, se define el concepto de investigación, como el conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno.

Cabe aclarar que según (R. Hernández, C. Fernández, & P. Baptista, 2006) “el enfoque cuantitativo y cualitativo emplean procesos cuidadosos, metódicos y empíricos en su esfuerzo para generar conocimiento, y utilizan en general cinco fases similares y relacionadas entre sí:

1. Observación y evaluación de fenómenos
2. Establecen suposiciones o ideas
3. Demuestran el grado de fundamento de las suposiciones o ideas.
4. Revisan bases sobre las suposiciones o ideas.
5. Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer,

modificar y fundamentar las suposiciones e ideas; o incluso generar otras.

Ahora bien, el **Enfoque Cualitativo** utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o mejorar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

Dentro del enfoque cualitativo podemos mencionar dos actores:

- Datos cualitativos: Descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones.
- Patrón de cultural: común denominador de los marcos de interpretación cualitativos, que parte de la premisa de que toda cultura o sistema social tiene un modo único para entender situaciones y eventos.

Precisamente se acude al enfoque Cualitativo, la cual permite “descripción detallada” del proceso en el departamento de logística en la organización colombiana de comercio

corbeta y/o Alkosto, identificando los aspectos sistemáticos y de información en el proceso de recepción de mercancía a proveedores en los centros de distribución a fin de desarrollar una propuesta de diseño que será solución a la problemática que se evidencia.

La diversidad de tradiciones involucra distintas maneras de generar conocimiento y, por lo tanto, de concebir la investigación cualitativa. Autores como (Mason, 2007), (Marshall & Rossman, 2011) y (Flick, 2002) han identificado algunos aspectos que caracterizan la investigación cualitativa mientras que otros como Denzin y Lincoln (1994) han descrito la evolución que esta metodología ha tenido en el tiempo. En cuanto a las características de la investigación cualitativa, Mason (1996) señala tres rasgos importantes: primero, que se trata de una posición filosófica, altamente interrogativa, que le interesan las formas en que el mundo social es interpretado, comprendido y producido; segundo, que los datos estudiados son de naturaleza flexible y sensible al contexto en que se producen; y tercero, que los datos deben abordarse con métodos que permitan, además, comprender la complejidad y el detalle del contexto. (Marshall & Rossman, 2011), por su parte, establecen que la investigación cualitativa es pragmática, interpretativa y se asienta en la experiencia de las personas. Sobre esta base, identifican tres rasgos con respecto al trabajo del investigador cualitativo: que se sumerge en la vida cotidiana de las personas, que describe las diferentes visiones de mundo de los actores y que considera la interacción de los participantes poniendo atención al lenguaje y a los comportamientos observables. Por último, (Flick, 2002), describe cuatro rasgos que caracterizan a la investigación cualitativa: primero, que debe descubrir lo nuevo y desarrollar teorías fundamentadas empíricamente; segundo, que debe analizar el conocimiento de los actores y sus prácticas y tener en cuenta que, en terreno, los puntos de vista son distintos producto de la subjetividad; tercero, que se debe considerar al investigador como parte de la

investigación (Lincoln, Linham y Guba, 2011), y cuarto, que son varias las perspectivas teóricas, cada una con sus respectivos métodos. (Garbanzo Vargas, 2014).

Para el *enfoque cuantitativo* se utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación que ayudan a conocer el comportamiento y parecer de una población, para nuestro caso se realizaran una serie de encuestas por actor dentro del proceso, estos fueron los operadores logísticos, los proveedores, los transportadores y finalmente quienes están a la cabeza del proceso que son los directores logísticos.

Tipo de Metodología

Metodología Descriptiva

Para (Garces Paz, 2000), la investigación descriptiva es “la investigación que narra, describe o explica minuciosamente lo que está sucediendo en un momento dado y lo interpreta” (p.75)

El trabajo de investigación adopta precisamente la investigación descriptiva como parte de un relato narrativo real de los acontecimientos que se evidencian en la empresa, con la finalidad de analizar los procesos, operaciones y actividades que sea llevan a cabo en la parte logística.

Según (Martínez Carazo, 2006), podemos encontrar tres maneras de llevar a cabo una investigación descriptiva, de las cuales dos se mencionan teniendo en cuenta el desarrollo del proyecto:

Estudio de Casos

Este tipo de investigación observacional se basa en el estudio de un individuo o de un pequeño grupo de ellos. En este caso, se investiga en profundidad sobre las diferentes experiencias

y comportamientos de los sujetos de estudio.

Encuestas

Las encuestas sirven para entender mejor las creencias, comportamientos y pensamientos del grupo de personas entrevistadas. De esta forma, se elige a un número determinado de participantes, que se supone que son representativos de toda la población relevante para el investigador.

Cada una de estas formas de hacer investigación descriptiva están indicadas para estudiar un tipo diferente de fenómeno. Por ejemplo, las encuestas son muy útiles para aprender más sobre distintas conductas humanas.

Investigación de campo

Para Garcés (2000) investigación de campo es “La investigación que se realiza en el lugar geográfico donde se producen los hechos, o campo de los hechos como un jardín, la escuela, el hogar o una entidad social como un barrio marginal, las viviendas indígenas, los comerciantes ambulantes, etc.” (p.72). (Garces Paz, 2000).

Es preciso mencionar que esta investigación se relaciona directamente con el entorno empresarial de Corbeta y/o Alkosto, en donde se lleva a cabo el proceso de recolección de datos, obtención de información con respecto a los procesos logísticos utilizados por la empresa, socialización con los colaboradores y ejecución del instrumento de investigación a gerencia; siendo todos los datos e información una realidad palpable y perceptible de la organización.

Población y Muestra

Determinación de la Muestra

Se realiza la selección del Centro de distribución de Bogotá D.C empresa Colombiana de comercio Corbeta y/o Alkosto. Teniendo en cuenta el siguiente análisis:

Universo

Está conformado por la totalidad de centros de distribución de empresas de comercio a nivel nacional.

Población

La totalidad de centros de distribución de la empresa Colombiana de comercio Corbeta y/o Alkosto a nivel nacional. (véase anexo 1. Centros de distribución nacional empresa Colombiana de comercio Corbeta y/o Alkosto).

Muestra

Método de selección de la muestra: no probabilístico, por criterio técnico guiado por el objetivo del estudio.

Para determinar la muestra se analizaron los involucrados teniendo en cuenta la lista de interesados (véase Tabla 1. Lista de interesados), es decir los expertos: alta gerencia (gerentes logísticos), administrativos (recibidores), y operarios (operarios de mesa de control), proveedores y transportadores empresa Colombiana de comercio Corbeta y/o Alkosto, elegidos de forma aleatoria simple cuya participación en el proyecto es notable.

Se seleccionó el Centro de distribución de Bogotá D.C empresa Colombiana de comercio Corbeta y/o Alkosto., uno de los centros de distribución más representativos, utilizando como criterio el más grande e importante a nivel nacional por su flujo de actividad

logística dentro de la organización.

Para concluir se justifica esta muestra ya que no se pretende validar una hipótesis, sino realizar una exploración que abarque los procesos logísticos más relevantes de la empresa para el tema de estudio.

Criterios para selección del centro de distribución

- Mayor flujo de actividades logísticas a nivel nacional en la organización.
- Relevancia nacional
- Viabilidad para tener acceso a las personas que intervienen en el proceso por ser empleado de la compañía y que hacen parte de los expertos que componen la muestra, esta se obtuvo del número total de actores que intervienen en el recibo de forma directa e indirecta, este total corresponde a 17.232 personas, siendo el mayor número los transportadores y proveedores, pero que afectan directamente la operación para los operadores y recibidores.

Tamaño de la muestra

Cuatro (4) Gerentes logísticos, cinco (5) operarios mesa de control, doce (12) recibidores, diez (10) proveedores y treinta y cinco (35) transportadores de la empresa Colombiana de comercio Corbeta y/o Alkosto.

Ahora bien, esta muestra se determina según el gran total de expertos en la compañía; 10 Gerentes logísticos, 143 usuarios de mesa de control, 359 usuarios de recibo, 6.720 proveedores y 10.000 transportadores a nivel nacional, en donde Bogotá Distrito Capital tiene 4 gerentes logísticos, 120 usuarios de recibido y 50 operarios de mesa de control, 4.200 proveedores y 3.500 transportadores.

Solo a los gerentes logísticos se les aplico el método de entrevista, son quienes

deben conocer el negocio, pero no viven el día a día en la parte operacional, por lo que son quienes reciben informes y toman decisiones, sin embargo, a los operadores, proveedores, recibidores y transportadores se les aplico la respectiva encuesta, porque de ellos podemos evidenciar al interior y de cara a la operación cual es la situación real del proceso.

Centro de distribución que compone la muestra

Centro de distribución de Bogotá D.C.

Administración del Proyecto

La administración del proyecto estará a cargo del grupo investigativo, quienes rendirán informe al director logístico de la compañía de los resultados obtenidos en la investigación.

Recursos Humanos

El recurso humano que participará en el estudio será el siguiente:

ROL	FUNCION	Tipo
Gerente del proyecto	Liderar el equipo del proyecto, cumplimiento de cronograma, entrega de resultados	Directo
Gerentes logísticos	Recepción de informe de investigación.	Directo
Operarios mesa de control	Participante activo del proceso en estudio.	Indirecto
Operarios de recibo físico	Participante activo del proceso en estudio.	Indirecto
Transportistas	Participante activo del proceso en estudio.	Indirecto
Proveedores	Participante del proceso	Indirecto

Tabla 1. Recurso Humano

Fuente: Expertos

Elaborado por: Astudillo, Willmer. (2020).

Recursos Institucionales

En la investigación se utilizaron diversos recursos institucionales, dado que la accesibilidad a la información es de completa autorización porque uno de los líderes de la investigación trabaja de forma directa en la empresa y le es posible realizar las tareas de campo de forma libre. Estos serían los recursos para utilizar:

- Computador portátil
- Papelería para las encuestas
- Transporte al centro de distribución
- Impresoras

Presupuesto Y Administracion De Recursos

REQUISITOS DE RECURSOS									
FASES DEL PROYECTO		TIPOS DE RECURSOS							
FASES	ACTIVIDADES	CÓD	IDENTIFICACION	DESCRIPCIÓN	CANT	UNID MEDIDA	DOCUMENTACION REQUERIDA	DISP / CRONO	VALOR
Fase I:									
Planteamiento del proyecto	Acta de constitución de la Propuesta	001	Gerencia del proyecto	Acta	4	Días	Acta de constitución	SI	80.000
	Registro de interesados	001	Gerencia del proyecto	Interesados	10	Días	Planilla interesados	SI	200.000
	Gestión de requisitos	002	Gerencia del proyecto	Requisitos	5	Días		NO	100.000
	Verificación de requisitos	001	Gerencia del proyecto	Verif. Req	4	Días		SI	80.000
Fase II:									
Ejecución	Elaboración de encuestas y entrevistas	001	Gerencia del proyecto	Encuestas y entrevistas	5	Días		SI	100.000
	Ejecución de la investigación	001	Gerencia del proyecto	Ejecución	10	Días		NO	200.000
	Recolección de datos	001	Gerencia del proyecto	Recolección	2	Días		NO	40.000
Fase III:									
Presentación de resultados	Interpretación de resultados	001	Gerencia del proyecto	Interpretación	10	Días		NO	200.000
	Presentación resultados	001	Gerencia del proyecto	Presentación	2	Días		NO	40.000
	Socialización del proyecto	001	Gerencia del proyecto	Presentación	1	Días		NO	20.000
	Gastos Recursos Institucionales								230.000
Total									1'060.000

Tabla 2. Presupuesto Y Administracion De Recursos Fuente:

Expertos

Elaborado por: Astudillo, Willmer. (2020).

Cronograma

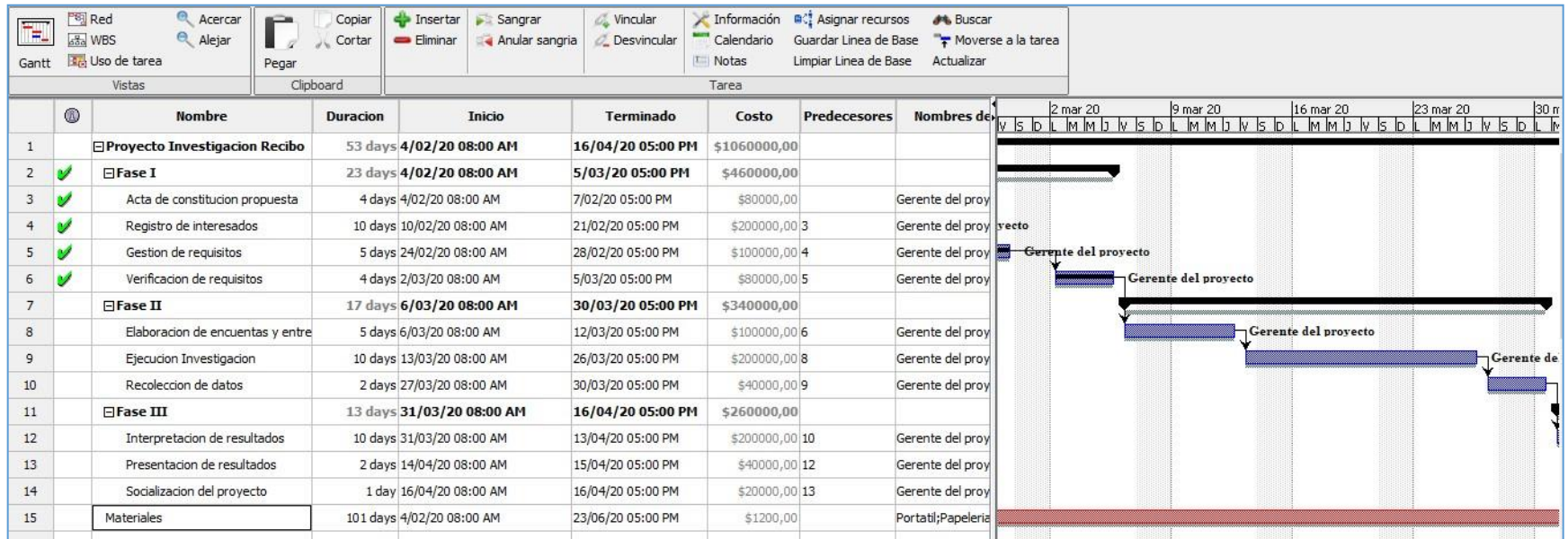


Tabla 3. Cronograma

Fuente: Expertos

Elaborado por: Astudillo, Willmer. (2020).

Stakeholders del proyecto

Lista de interesados

ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS ACTORES	TIPO DE ENTIDAD				ROLES DE LOS ACTORES	INTERÉS DE PARTICIPAR EN EL PROYECTO
	PUB	PRI	ONG	OTR		
Líderes del proyecto		X			Cooperante	Analizar el comportamiento del proceso Logístico de recibo de mercancía en la empresa Colombiana de Comercio Corbeta y/o Alkosto
Empresa Colombiana de comercio corbeta y/o Alkosto.		X			Afectado – Cooperante	Solucionar problemática de logística con proveedores.
Trabajadores de Logística (Empresa Colombiana de comercio corbeta y/o Alkosto)		X			Afectado – Cooperante	Mejorar tiempos de desarrollo de actividades diarias y eficiencia en procesos ejecutados.
Proveedores de la Empresa Colombiana de comercio corbeta y/o Alkosto		X			Afectado – Cooperante	Mejorar y efectividad en procesos de despacho y entrega de mercancías.
Transportadores de mercancías de Alkosto en el Departamento de Cundinamarca.		X			Afectado – Cooperante	Verificar la posible optimización de los tiempos de entrega y actividades diarias.

Tabla 4. Lista de interesados Fuente: Encuesta

Elaborado por: Astudillo, Willmer (2020).

Resultados De La Investigación

Estos son los resultados de las entrevistas y encuestas realizadas a los diferentes actores, se adjuntan algunas de las respuestas más relevantes para la investigación.

Resultados del Trabajo de Campo

Análisis e interpretación de entrevistas a Gerentes General (una persona) Ver Anexo A

Objetivo de las preguntas.

Validar objetivos/principios de logística en la recepción de mercancía a proveedores y cómo los aplica. ¿Tienen esté un enfoque de organización y/o estructura definida?

1. Impacto de la logística en la recepción de mercancía a proveedores en el negocio.
2. Motivación para incursionar en logística en la recepción de mercancía a proveedores.
3. Certificaciones (si tienen)
4. Capacitación y certificación de competencias laborales (se aplica a directivos y trabajadores)
5. Buenas prácticas en logística en la recepción de mercancía a proveedores que aplican.
6. En qué áreas de la organización tienen influencia los procesos de logística en la recepción de mercancía a proveedores (¿Incluye los proveedores?)
7. Visión del área de logística en la recepción de mercancía a proveedores.
8. Interacción del concepto de logística nacional e internacional dados por el Ministerio de Transporte, su reglamentación de transporte y logística de mercancías y normatividad INCONTEC.

9. ¿Cómo afectan los objetivos financieros los procesos de logística en la recepción de mercancía a proveedores, en el medio ambiente y en la sociedad?
10. Conceptos del marco conceptual que salen espontáneamente. (Mide qué tanto ha permeado los desarrollos del proceso de logística en la recepción de mercancía a proveedores, en los conceptos corporativos)
11. ¿Se percibe necesidad de cambio en los procesos de logística en la recepción de mercancía a proveedores?

Análisis e interpretación de entrevistas a Gerentes General (4 personas)

Análisis de la información. Se evidencia manejo de información manual, archivos en Excel y procesos no definidos, en asignación de citas, personal que labora inconforme al igual que proveedores, el ámbito laboral no es el adecuado. Se determina que los involucrados en el proceso logístico en la compañía son: 10 Gerentes logísticos, 143 usuarios de mesa de control, 359 usuarios de recibo, 6.720 proveedores y 10.000 transportadores a nivel nacional, en donde Bogotá Distrito Capital tiene 4 gerentes logísticos, 120 usuarios de recibido y 50 operarios de mesa de control, 4.200 proveedores y 3.500 transportadores.

De los cuales tenemos en el centro de distribución de Bogotá D.C: Cuatro (4) Gerentes logísticos, cinco (5) operarios mesa de control, doce (12) recibidores, diez (10) proveedores y treinta y cinco (35) transportadores de la empresa Colombiana de comercio Corbeta y/o Alkosto. Es claro que el proceso no está estructurado y el modelo actual que están aplicando en la logística no genera los mejores resultados, es obsoleto, la inconformidad es evidente y la autoevaluación real, muestra que el proceso es deficiente.

Se indican actividades del proceso de logística que necesitan mejora, sistematización y reestructuración. Ven la posibilidad de generar mejor ambiente y agilidad en proceso.

La organización cuenta con algunos sistemas de información en áreas secundarias o de apoyo al proceso de logística, se tiene claro el termino y la finalidad de la sistematización del proceso para generar agilidad en los mismos.

De manera general se evidencia la necesidad de hacer cambios en el área de

logística, la innovación y la actualización permite a la compañía ser más competitiva en el mercado y lo más importante prestar un servicio de calidad a los clientes.

Efectivamente quienes tienen más información y conocen el proceso y las actividades que se desarrollan en el área de logística son: los recibidores, los operarios de mesa de control, los y los gerentes logísticos como expertos internos, y externos, proveedores y transportadores.

Análisis e interpretación de resultados de la entrevista realizada a los empleados del área de bodega de la empresa Corbeta y/o Alkosto.

Formulario de la entrevista aplicado a los Empleados encargados de las actividades del área de logística -bodega y despachos de la empresa Corbeta y/o Alkosto. Ver Anexo B.

Análisis de los resultados obtenidos

Según los datos obtenidos, tenemos que de los 15 encuestados 5 es decir el 33,5 % son Recibidores y 10 es decir el 66,7% son Operarios de Mesa.

De forma general los trabajadores de la compañía con frecuencia presentan inconvenientes al desempeñar sus labores con un total de 66,7%, es decir 10 de los entrevistados, ahora el 26,7%, es decir 4 trabajadores siempre presenta inconvenientes y una pequeña parte del 6,7% es decir una persona de las 15 con regularidad es decir A Veces presenta inconvenientes, cabe aclarar que el porcentaje de Nunca es el 0%, indicando punto de dolor en proceso de logística.

Un 73% de los encuestados manifiesta que la mercancía en el área de recibo a veces puede presentar deterioro o daño, lo que implica reprocesos y demoras, incrementa el represamiento de los camiones en espera, retrasando así toda la operación.

Al indagar referente a la frecuencia con que se presentan inconvenientes relacionados el transportador, el 60% de los encuestados indica que solo a veces de presenta esta situación, mientras que el 40% restante indica que no se presenta. Otros inconvenientes se presentan por demoras asociadas al despacho por parte de los proveedores, de hecho esta situación se presenta un 73.3% de las veces, un porcentaje bastante alto que afecta la calidad de entrega y cumplimiento por parte del proveedor, sin

embargo cuando se les pregunto si los pedidos llegan a tiempo a los clientes finales, manifiestan que con frecuencia, lo que indica que a pesar de las dificultades presentadas en el recibo de pedidos, se alcanza a tener el stock necesario para el despacho, aunque este proceso corresponde a otra área diferente a la investigación.

A pesar de que los pedidos llegan a tiempo, con frecuencia se presentan quejas de los clientes referente a malas entregas o errores en los artículos solicitados, también, los espacios disponibles para la recepción no permiten una fluidez en el proceso, ocasionando molestias u estrés por el poco espacio de maniobra, también aumenta esto que los espacios de acceso no son adecuados, el 60% de los operarios manifiesta esta debilidad. Se evidencia no solo molestia personal, sino también con los proveedores, con los transportadores e incluso clientes.

Según los indicadores y en respuesta de los empleados la empresa A Veces los altos directivos, es decir, los gerentes intervienen en la solución de inconvenientes que se presentan al momento de desempeñar sus funciones laborales.

Los empleados consideran que el nivel beneficio que tendría para su área de trabajo el rediseño del espacio física en cuanto al recibido, almacenamiento, distribución y posterior despacho de pedidos es ALTO, teniendo en cuenta un 100% de los encuestados.

De los 15 empleados encuestados el 100% afirma que el nivel de beneficio tendría para su área de trabajo el rediseño de los procesos en cuanto a programación de la recepción, recibido, almacenamiento, distribución y posterior despacho de pedidos es Alto.

Se evidencia alteraciones en los Modelo logístico, sus actividades y es claro que

se requiere de mejoras, precisamente se hacen algunas apreciaciones tales como puntualidad, asignación de citas, organización de espacios y trato entre los empleados.

Análisis e interpretación de resultados de la encuesta realizada a los clientes actuales de la empresa Corbeta y/o Alkosto.

Formulario de la encuesta aplicado a los proveedores y transportadores en la actualidad de la empresa Corbeta y/o Alkosto. Ver Anexo C

Análisis de las respuestas obtenidas

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los proveedores y transportadores según las imágenes mostradas en el Anexo B, estas son las conclusiones obtenidas:

La compañía en el centro de distribución de Bogotá cuenta con un 53,8% de transportadores es decir 35 y un 42.2 % de Proveedores es decir 10.

Los transportadores y proveedores tienen relaciones comerciales con la compañía en general hace más de 7 u 8 años que equivale a un 38.5%, seguido de 4 a 6 años con un 30,8% de antigüedad y siendo el 7.7% el indicador más bajo donde llevan menos de un año. Como se muestra en la gráfica (Anexo B), la mayoría de los proveedores son antiguos en la empresa, es decir tienen conocimiento de los procesos logísticos de la misma.

También, las empresas proveedoras son en su mayoría grandes empresas contando con más de 201 empleados en sus estructuras, seguidos de las medianas entre 51 y 200 empleados, esto quiere decir que la compañía es reconocida por empresas de gran potencial y por ende de procesos estables y organizados.

Las gráficas, (Ver anexo B), nos indica con claridad que el 69,2 % de los encuestados indica como relevante y muy importante la antigüedad en la compañía

teniendo en cuenta a Alkosto y no otras con la misma oferta, seguido de un 23,1% quienes dicen que es importante y un 7.7% medio importante, ahora bien, no se evidencia poco ni nada importante con un 0%.

Para los proveedores y transportadores es muy importante el cumplimiento de la programación de citas para las entregas de mercancías a la hora de elegir empresas a distribuir, esto con un 92,3% y solo un 7.7% indicando que es importante.

Para los entrevistados, proveedores y transportadores es muy importante la capacidad de recepción de mercancías frente a otras empresas con un 100% del total de encuestados.

Es medio importante con un 76,9% para proveedores y transportadores las devoluciones a la hora de elegir una empresa con la cual tener lasos empresariales.

Para los proveedores y transportadores el clima laboral es muy importante en un 53,8%, importante en un 30,8% y medio importante en un 15,4%, indicando que estos si tienen en cuenta el ambiente laboral y como son tratados.

Los procesos de entrega de mercancías por parte de los transportadores y proveedores es buena con un 61.5% y regular con un 38,5% indicando la mejora en este proceso pues no está en un 100% de excelencia.

Según las gráficas el servicio al cliente y el trato con los proveedores y transportadores es bueno, sin embargo, hace falta aplicar medidas de confianza y conformidad en la puntualidad del recibido de mercancías y el servicio en general de la recepción de mercancías.

Según los resultados la privacidad de que los proveedores y transportadores realicen y generen lasos comerciales con la empresa es alta teniendo seguido de un

pequeño porcentaje que menciona como respuesta una mediana probabilidad.

Análisis General de los resultados obtenidos

De acuerdo a los resultados obtenidos en las entrevistas a los directivos de la organización y encuestas a trabajadores, proveedores y transportadores, todos los involucrados y expertos en el área de logística, fue posible evidenciar una necesidad prioritaria en varios puntos de dolor o problemas que tiene la empresa Colombiana de Comercio Corbeta y/o Alkosto, en los actuales procesos del funcionamiento del área logística de recepción de mercancía a proveedores en los centros de distribución a nivel nacional y es que precisamente Bogotá D.C. (muestra de investigación), el centro de operaciones más grande y con el mayor número de involucrados en los procesos en donde es evidente la necesidad de agilizar el proceso de recibo, control a los proveedores y validación de su cumplimiento, así como

Se analizo el funcionamiento actual de los procesos logísticos de recepción de mercancía a proveedores en los centros de distribución de la empresa Colombiana de Comercio Corbeta y/o Alkosto, en evidencia tenemos expertos involucrados y un proceso con falencias teniendo en cuenta la falta de gestión logística en el área, los procesos aún son manuales y en algunas ocasiones obsoletos a comparación de otras compañías, ahora bien sus empleados, proveedores, transportadores y clientes son los que más conocimiento tienen del proceso y son en este momento los expertos a quienes la organización debe acudir como fuente de información para tomar las mejores decisiones en cuanto a reestructuración o aplicación de un nuevo modelo logístico.

Conclusiones

Se conocieron y se analizaron los procesos que intervienen en el recibo de mercancías a proveedores en la organización, y es precisamente esta la actividad en donde se encuentra el punto de dolor del área de logística de la empresa Colombiana de Comercio Corbeta y/o Alkosto, sus empleados y trabajadores evidencian en las entrevistas y encuestas falencias en el recibo, descarga, despacho y envío de mercancías, ahora bien, el ambiente laboral no es el adecuado, situaciones de inconformidad por la lentitud del proceso y en muchas ocasiones la falta de planeación del mismo genera molestias en proveedores, transportadores, clientes y empleados de la compañía.

Se identificaron las principales dificultades que tiene el proceso de recibo de mercancía a proveedores, y son precisamente los trabajadores de la compañía quienes manifiestan que con frecuencia presentan inconvenientes al desempeñar sus labores con un total de 66,7%, ahora, el 26,7% de trabajadores siempre presenta inconvenientes y una pequeña parte del 6,7% A Veces presenta inconvenientes, cabe aclarar que el porcentaje de Nunca es el 0%, indicando punto de dolor en proceso de logística está aquí.

Se realiza la exposición de los resultados de la investigación los cuales permitirán tomar decisiones de mejoramiento del proceso logístico en la compañía, siempre y cuando las recomendaciones sean tomadas por los directivos de la empresa Colombiana de Comercio Corbeta y/o Alkosto.

Recomendaciones

Desde el punto de vista gerencial se recomienda a la empresa Colombiana de Comercio Corbeta y/o Alkosto, unificar criterios y aplicar políticas empresariales en la gestión de los procesos logísticos, aplicando nuevos modelos de reestructuración teniendo en cuenta que aún se desarrollan actividades de forma manual u obsoletas según los estándares y aplicación de la innovación y tecnologías de la información y de las comunicaciones como estrategias de modernización de proceso y agilidad de los mismos.

En este sentido, una de las mejores oportunidades para mejorar, está en este momento en la implementación de la industria 4.0 o también llamada IIoT o internet industrial de las cosas, mediante la implementación de dispositivos inteligentes en los puntos críticos del proceso, será posible tener una medición en tiempo real de los indicadores de gestión, por ejemplo, será posible conocer el estado de las bodegas y la capacidad de la misma para recibir lo que llega con un solo click, se podría conocer también el tamaño exacto de cada elemento a recibir y la mejor manera de ubicarlo. Con un control más detallado y en línea de cada elemento que interviene en el proceso el flujo será más eficaz, esta tecnología requiere una gran capacidad de procesamiento de datos (Big Data), sin embargo, para los procesos de recibo de mercancía es posible la implementación en los puntos críticos y que según esta investigación causan un mayor impacto, un dispositivo IoT puede enviar de forma automática la capacidad que tiene para recibir mercancía, puede indicar el peso permitido según lo que tiene actualmente y sugerir el peso que se le debe cargar al oro dispositivo por ejemplo.

Se recomienda aplicar actividades de apoyo a la gestión y el proceso logístico

teniendo en cuenta que para los proveedores y transportadores es de vital importancia el tiempo en los procesos que intervienen, sean estos de asignación de citas y entrega de mercancías, ahora bien, no solo será una alternativa de mejora para proveedores sino que los clientes estarán más satisfechos, esto debido al apropiado flujo de los procesos, evidenciando calidad y mayor reconocimiento de la compañía en ambientes internos y externos.

Se recomienda analizar el origen y el tipo de inconformidad de los trabajadores, clientes, proveedores y transportadores que intervienen en los procesos logísticos por medio de la aplicación de una encuesta de satisfacción y servicio al cliente, esto también ayudando a reconocer cuales son los inconvenientes presentados para que se note que el clima laboral no es el más apropiado en el desarrollo de funciones y actividades laborales.

Se recomiendo realizar una reestructuración logística en las zonas de almacenamiento y organización de mercancías, esto generando mejores espacios de trabajo y mejor circulación de vehículos y trabajadores dentro de la bodega de la organización, además, esto genera un ambiente de armonía, lejos de la saturación y de espacios de estrés, por otro lado, el acondicionar una zona de descanso para empleados y transportadores dará bienestar y satisfacción a pesar de los percances que se presenten durante la ejecución de las labores del día a día, sin dejar atrás que con esto se minimizan los riesgos laborales teniendo en cuenta el estado de ánimo y calidad de vida de los trabajadores.

Se recomienda realizar capacitaciones de procesos logísticos, servicio al cliente, operación y control de procesos, para todos los actores, alianza con entidades

como el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA para la certificación de competencias laborales, indicadores que de una u otra forma dignifican y califican los procesos dentro de las organizaciones con estándares de calidad no solo nacional sino internacional.

Se recomienda al gerente general y gerentes logísticos revisar y tomar decisiones a corto plazo en el área de logística de la organización teniendo en cuenta que su funcionamiento no es el mejor ni más óptimo para el desarrollo de las actividades en donde no están involucrados los empleados de la organización, proveedores y transportadores, son los clientes los de mayor afectación sin que haya sido evidente su manifestación, solo con el análisis de la información suministrada por los empleados se nota el punto de dolor que cuenta hoy la empresa Colombiana de Comercio Corbeta y/o Alkosto.

Finalmente, la compañía debe estar más a la vanguardia de las nuevas tecnologías, actualmente se habla mucho del término “Internet de las cosas”, se le llama también la industria 4.0, esta nueva revolución de la industria habla de conectar como su nombre lo indica, todas las cosas a internet, con el propósito de tener información en tiempo real de lo que sucede en todos los aspectos de la industria, en nuestro proceso de interés sería posible controlar cada elemento que interviene, por ejemplo se podrían conectar a internet los vehículos, tener bodegas inteligentes que indiquen de forma automática el nivel de ubicación, solicitar de forma automática cuando requieran mercancía o cuando ya estén al máximo, indicar a los operadores la proximidad de la próxima entrega, la cantidad de mercancía total que va a entrar, el estado de los dispositivos que están utilizando para el ingreso a inventario, entre muchas otras cosas en tiempo real, es una tecnología que según los expertos toda empresa debe iniciar a implementar.

Referencias

- Ballou, R. (2004). *Logística Administración de la cadena de suministro (5th ed.)*. Ebook Google.
<https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=ii5xqLQ5VLgC&oi=fnd&pg=PA7&ots=u40FrnDobf&sig=UT7KTSS0SAfenIvidDlimEbJm9c#v=onepage&q&f=false>
- Bass, B., (2015). *Qué son los procesos logísticos?*, La voz de Houston. <https://pyme.lavoztx.com/qu-son-los-procesos-logsticos-5028.html>
- Calsina-Miramira, W., Campos-Contreras, C., Raes-Guevara, L. (2014). *Sistemas de almacenamiento logísticos modernos*, Red de revistas científicas.37-40,
<https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=81620149006>
- Cardona, D., Balza, V., Henríquez, G. (2017). *Innovación en los procesos logísticos: Retos locales frente al desarrollo global*. Alpha Editores.
- Carrillo, J.(2017) *Implementación de un sistema de Información para mejorar la gestión de los procesos de compra, venta y almacén de Productos deportivos en la tienda Casa de Deportes Rojas,* [Tesis de grado, Universidad Católica los angeles Chimbote], Repositorio Uladech.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1454>
- Castellanos Ramirez, A. (2015). *Logística Comercial Internacional*. Ecoediciones.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjK3v7618XyAhUYSTABHdvjAFQQFnoECAMQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.ecoediciones.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2015%2F07%2FLogistica-Comercial-Internacional-1ra-Edici%25C3%25B3n.pdf&usg=AOvVaw3IGm_3WUsgIFhnm5vA4CFV.
- Castro, G. (2014). *Diseño de un Modelo de Mejora para un Operador Logístico: Análisis y Evaluación*, [Tesis de maestría, Universidad Viña del Mar]. ResearchGate.
https://www.researchgate.net/publication/301356553_DISENO_DE_UN_MODELO_DE_MEJORA_PARA_UN_OPERADOR_LOGISTICO_ANALISIS_Y_EVALUACION_Tesis_de_Maestria.

- Chase, R. B., Jacobs, R., & Nicolas, A. (2014). *Administracion de operaciones*. Mc Graw Hill.
- Flick, U. (2002). *Qualitative Methods: The State of the Art*. Social science information,
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0539018402041001001>.
- G. N., A. (2012). *La logística ideal*. EBSCOhost. <https://web-a-ebSCOhost-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzQ3ODQ3MF9fQU41?sid=371ec783-04bf-4988-baa8-2869d1fc0969@sessionmgr4008&vid=1&format=EB&rid=1>
- Garces Paz, H. (2000). *Investigacion Científica, Digital Repository*,
https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1356&context=abya_yala.
- González-Perez, A.,García-Perez, M. (2016). *Diseño de un sistema de información de indicadores logísticos*. Red de revistas científicas. 82-85,
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357947335003/index.html>.
- Hernández, S., Fernández, C.,Baptista, L. (2006). *Metodología de la investigacion*, McGraw-Hill.
- Macalux.(15 Enero 2021). *Que es un almacen?*.Mecaluz, <https://www.mecalux.com.co/manual-almacenaje/almacen>
- Marshall, C., & Rossman, G. (2011). *Designing Qualitative Research*.Sage Publications.
- Martínez-Carazo, P. (2006). *El método de estudio de casoEstrategia metodológica de la investigación científica*.Redalyc, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005>
- Mason, J. (2007). *Qualitative Researching*. SagePublicationsLtd.
- Moncayo, M., Montalvo, J. (2017). *Diseño e implementación automatizada para el control de visitas domiciliarias para la Corporación Domiciliaria Atucucho, [Tesis de Grado, Universidad Central de Ecuador]*, Repositorio digital. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/9713>
- Orozco, N. (2014). *Tips para tener un proceso de logística exitoso*, Forbes.
<https://www.forbes.com.mx/tips-para-tener-un-proceso-de-logistica-exitoso/>
- Paz, R., Gonzalez, D. (2016). *Logistica empresarial*, AO editorial.

- Pereda, C., (2018). *Importancia de la Administración de Procesos de Negocio para el Área de Transportes de los Operadores Logísticos*, Red de revistas científicas.5-8.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/816/81658059016/index.html>
- Ramirez, A. C. (2015). *Logística comercial Internacional*. ECOE Ediciones.
- Rojas, R. (2013). *Guía Para Realizar Investigaciones Sociales*, Plaza y Valdez Editores.
- Sáenz-Hernández, L. Aguilar-Fernandez, M., (2011). *Diseño de un sistema de información logístico*, Cairn.info.8(9), 117-128,<https://www.cairn.info/revue-projectique-2011-2-page-117.htm#>
- Taobada, J. (7 de Abril de 2015). *Que son los Sistemas de Información Logística (SIL)? Su importancia en el contexto actual*. Metrotech. 1-2. <http://transportetecnologico.metrotech.es/2015/04/07/que-son-los-sistemas-de-informacion-logistica-sil-su-importancia-en-el-contexto-actual/>
- Wheelen, T., Hunger, D (2007). *Administración Estratégica y Política de Negocios. Conceptos y Casos*. Editorial Pearson, Prentice Hall.

Anexos

Anexo A. Preguntas realizadas al personal Administrativo

- ¿Cuál es el proceso Logístico que maneja la compañía para el recibido de mercancías en los centros de distribución? Descríbalo por favor
- Quiénes intervienen en el proceso Logístico, número de personas y que cargos ocupan.
- ¿Está conforme con el funcionamiento Logístico de recibo de mercancía en los centros de distribución? ¿Por qué?
- Cuáles son los aspectos que cree podrían mejorar en dicho proceso
- ¿La compañía actualmente cuenta con algún sistema de información? ¿En qué proceso o área?
- ¿Creé que es necesario ajustar el proceso de recibo en los centros de distribución? ¿Por qué?
- ¿Quién considera tiene o cuenta con la mayor información del proceso de logística de recibido de mercancía en los centros de distribución de la compañía?

Anexo B. Formato de encuesta realizado a los empleados del área de bodega

Primera Sección

Generalidades del área:

- Indicar el cargo desempeñado en la empresa.
 - a. Recibidor
 - b. Operario de Mesa

- ¿Con qué frecuencia se presentan inconvenientes desempeñando su labor dentro de la compañía?

INCONVENIENTES EN EL AREA DE TRABAJO	FRECUENCIA			
	NUNCA	A VECES	CON FRECUENCIA	SIEMPRE
1.- La mercancía llega en estado de deterioro, lastimada o dañada				
2.- El camión o furgón utilizado sufre averías o daños				
3.- Llegan a tiempo los pedidos de los proveedores				
4.- Llegan a tiempo los pedidos a los clientes				
5.- La recepción de mercancía tiene errores y son objeto de reclamo y/o devolución por los a los proveedores				
6.- Los despachos de mercadería tienen errores y son objeto de reclamo y/o devolución por los clientes				
7.- Los tiempos utilizados en la recepción o despachos de mercadería permiten fluidez en el proceso				
8.- Los tiempos utilizados en la recepción o despachos de mercadería han generado molestias o alteraciones en las personas involucradas en el proceso.				
9.- Las Zonas de recepción y despacho de mercancía son de fácil acceso				
10.- Se ha generado malestar o disgusto con los empleados del área				
11.- Se ha generado malestar o disgusto con transportadores				
12.- Se ha generado malestar con los proveedores				
13.- Se ha generado malestar o disgusto con los clientes				

14.- Las zonas de carga y descarga de los pedidos siguen un modelo u orden específico				
15.- La distribución del espacio en bodega se encuentra organizada				
16.- Los productos en estanterías o secciones de almacenamiento son de fácil acceso para usted				
17.- Las rutas de entrega son organizadas en función de los requerimientos de los pedidos de los clientes				

Tabla 5. Inconvenientes en el área de trabajo logístico de la compañía. Fuente: Encuesta Elaborado por: Astudillo, Willmer (2020).

Segunda Sección

Logística de la empresa:

- ***¿Considera usted que la gerencia logística de la compañía interviene en la solución de los inconvenientes que se presentan al momento de desempeñar su trabajo?***
 - a. Nunca
 - b. A veces
 - c. Con frecuencia
 - d. Siempre
- ***¿Qué nivel de beneficio tendría para su área de trabajo el rediseño del espacio físico en cuanto al recibo, almacenamiento, distribución y posterior despacho de pedidos?***
 - a. Alto beneficio
 - b. Beneficio Medio
 - c. Bajo Beneficio
 - d. No Existe Beneficio
- ***¿Qué nivel de beneficio tendría para su área de trabajo el rediseño de los procesos en cuanto a programación de la recepción, recibido, almacenamiento, distribución y posterior despacho de pedidos?***
 - a. Alto beneficio

- b. Beneficio Medio
- c. Bajo Beneficio
- d. No Existe Beneficio

Tercera Sección

Modelo logístico, sus actividades y sugerencias de mejora:

- ***¿Qué beneficios cree usted que obtendría la compañía al crear un nuevo modelo logístico que le permita efectuar su trabajo sin ningún inconveniente? Indique con 5 siendo muy importante y con 1 si no es importante a los siguientes beneficios:***

BENEFICIOS EN EL AMBIENTE DE TRABAJO	INDICADOR				
	1	2	3	4	5
	(Nada importante)	(Poco Importante)	(Medio Importante)	(Importante)	(Muy Importante)
1.- Agilidad en las entregas y despachos.					
2.- Mantenimiento óptimo de camiones y furgones.					
3.- Mejor utilización de espacios de almacenado en bodega.					
4.- Mejor utilización de espacios de descargue de camión.					
5.- Mejor utilización de espacios de embarque en camión.					
6.- Rapidez en el servicio (recepción) al transportador.					
7.- Rapidez en el servicio al cliente.					
8.- Mejor organización en la programación de citas a proveedores.					
9.- Mejor organización de los productos en bodega.					
10.- Mejor distribución de la recepción de mercancía.					
11.- Menor cantidad de pedidos devueltos.					
12.- Menor inconformidad de proveedores y transportadores.					

13.- Mejor clima laboral de los empleados en bodega.					
14.-Mejor distribución de los despachos en base a una ruta específica.					

Tabla 6. Beneficios a obtener mediante la implementación del modelo logístico. Fuente: Encuesta

Elaborado por: Astudillo, Willmer (2020).

Anexo C. Encuesta realizada a los proveedores y transportadores de la empresa corbeta y/o

Alkosto

Formulario de la encuesta aplicado a los proveedores y trasportadores en la actualidad de la empresa Corbeta y/o Alkosto.

Primera Sección

Generalidades:

- Por favor, indicar el rol que desempeña:
 - a. Transportador
 - b. Proveedor
- ¿Hace cuánto tiempo ha sido proveedor o transportador de la empresa?
 - a. Menos de 1 año
 - b. 1 año a 3 años
 - c. 4 años a 6 años
 - d. 7 años a 8 años
 - e. 9 años o más
- ¿Cuántos empleados tiene su empresa, o la empresa en donde labora?
 - a. 1 a 10 empleados

- b. 11 a 50 empleados
- c. 51 a 200 empleados
- d. Mas de 201 empleados

Segunda Sección

Identidad y conocimiento de la empresa:

- ¿De acuerdo con los siguientes aspectos, como considera usted el nivel de importancia?

Indique con 5 siendo muy importante y con 1 si no es importante a los siguientes aspectos:

BENEFICIOS EN EL AMBIENTE DE TRABAJO	INDICADOR				
	1	2	3	4	5
	(Nada importante)	(Poco Importante)	(Medio Importante)	(Importante)	(Muy Importante)
1.- Antigüedad comercial a la hora de elegir a los mejores clientes y empresas como la nuestra					
2.- Cumplimiento a la programación de citas para entregas de mercancía a la hora de elegir entre diversas empresas como la nuestra					
2.- Capacidad de recepción de mercancía a la hora de elegir entre diversas empresas como la nuestra					
2.- Devolución de mercancía a la hora de elegir entre diversas empresas como la nuestra					
2.- Clima de trabajo en la entrega de mercancía a la hora de elegir entre diversas empresas como la nuestra					

Tabla 7. Beneficios en el ambiente de trabajo. Fuente:

Encuesta

Elaborado por: Astudillo, Willmer (2020).

Tercera Sección

Servicio brindado por la empresa:

- De los siguientes aspectos, ¿Cómo calificaría el servicio que le oferta la empresa?

Indique con 1 siendo malo y con 5 excelente a los siguientes aspectos:

BENEFICIOS EN EL AMBIENTE DE TRABAJO	INDICADOR				
	1	2	3	4	5
	(Malo)	(Regular)	Bueno)	(Muy Bueno)	(Excelente)
1.- Agilidad en las entregas.					
2.- Utilización de espacios de almacenado en bodega.					
3.- Utilización de espacios de descargue de camión.					
4.- Tiempos en el servicio de entrega.					
5.- Organización en la programación de citas a proveedores.					
6.- Organización de los productos en bodega.					
7.- Distribución de la recepción de mercancía.					
8.- Cantidad de pedidos devueltos.					
9.- Trato y relación con los trabajadores de la empresa.					
10.- Satisfacción personal (estado de ánimo) en la entrega de la mercancía.					

Tabla 8. Beneficios en el ambiente de trabajo 2. Fuente: encuesta

Elaborado por: Astudillo, Willmer (2020).

- ¿De acuerdo con los siguientes aspectos relacionados con la atención y el servicio cómo calificaría?

BENEFICIOS EN EL AMBIENTE DE TRABAJO	INDICADOR				
	1	2	3	4	5
	(Malo)	(Regular)	Bueno)	(Muy Bueno)	(Excelente)
1.- Nivel de comprensión de sus necesidades como proveedor de la empresa.					

2.- Claridad en la comunicación de la empresa con usted					
3.- Servicio de recibo de la mercancía que la empresa.					
4.- Rapidez de respuesta de la empresa ante los problemas o sugerencias planteadas.					
5.- Nivel de puntualidad de recibo de la mercancía según la programación de citas.					
6.- Trato de los empleados que intervienen en el proceso.					

Tabla 9. Beneficios en el ambiente de trabajo 3. Fuente:

Encuesta

Elaborado por: Astudillo, Willmer (2020).

- ¿Cuáles son las probabilidades de que realice actividades comerciales con la empresa nuevamente?
 - a. Alta
 - b. Medial
 - c. Baja