



DECANATO DE POSTGRADO

Taller del trabajo final para optar por el título de:

Maestría en Gerencia y Productividad

Desarrollo de un sistema logístico y de distribución de suministro de materiales para la empresa PaperbumRD, mayo-agosto 2021

Presentado por:

Néstor Castro

Mat.A00104392

Asesora:

Graciela M. Morales Pacheco

Santo Domingo de Guzmán, D. N.

18 de agosto 2021

RESUMEN

Esta investigación fue realizada en la empresa PaperbumRD, la cual, se dedica a la venta de materiales y suministros de oficina, la misma, no cuenta con un proceso de distribución y logística establecido para efectuar la entrega de pedidos en el tiempo requerido y cumplir con las necesidades del cliente, ya que en la empresa, el servicio de logística presenta retrasos considerables en los procesos y la organización de las rutas, por lo cual, surge la necesidad de proponer acciones que permitan presentar un mejor servicio de logística a los clientes, para el desarrollo de éste, se aplicó los tipos de investigación como una metodología investigativa conjuntamente con los instrumentos donde el más utilizado fue la observación y la encuesta, la cual, permitió conocer las necesidades de las áreas principales para así poder mejorar los procesos en la gestión de la empresa.

INDICE

RESUMEN	ii
LISTA DE TABLAS.....	v
LISTA DE FIGURAS	vi
Agradecimiento	vii
Introducción.....	1
Capítulo 1. Historia y concepto del sistema logístico en el sector empresarial ..	8
1.1 Historia de la logística	9
1.2 La Era industrial y la empresa moderna.....	10
1.3 La evolución de la logística en la historia	10
1.3.1 La Logística datos Históricos.....	11
1.4 Historia de los grandes hitos logísticos	11
1.5 Concepto de logística	14
1.6 Funciones de la logística	15
1.7 Objetivo de la logística	15
1.8 Los sistemas logísticos de la cadena de suministro	16
Capítulo 2. Diagnóstico del esquema de distribución de materiales de oficina de la empresa PaperbumRD	20
2.1 Descripción del proceso logístico actual	21
2.1.1 Concepción actual de la logística en la empresa: los procesos internos. 21	
2.1.2 El proceso de embalaje.....	22
2.1.3 Proceso administrativo.	22
2.2 Aspectos con oportunidad de mejora identificados	22
2.2.1 Proceso de almacenamiento.....	23
2.2.2 Pedidos y despachos.	23
2.2.3 Devoluciones y servicio al cliente.....	24
2.2.4 Otros problemas.....	24

2.3 Análisis de resultado	25
2.3.1 Análisis formulario dirigido a clientes	25
2.4.2 Análisis formulario dirigido a colaboradores.....	31
Capítulo 3. Diseño de propuesta de un esquema de distribución.	37
3.1 Propuestas de esquema de distribución	38
3.2 Plan de mejora general	41
3.3 Plan de mejora de la capacitación.....	43
Anexos	46
Recomendación	50
Conclusión.....	52
Bibliografía	54

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Plan de mejora general	41
Tabla 2 Plan de mejora de la capacitación.....	43

LISTA DE FIGURAS

Gráfico 1 Análisis formulario dirigido a clientes	25
Gráfico 2 Análisis formulario dirigido a clientes	26
Gráfico 3 Análisis formulario dirigido a clientes	26
Gráfico 4 Análisis formulario dirigido a clientes	27
Gráfico 5 Análisis formulario dirigido a clientes	27
Gráfico 6 Análisis formulario dirigido a clientes	28
Gráfico 7 Análisis formulario dirigido a clientes	28
Gráfico 8 Análisis formulario dirigido a clientes	29
Gráfico 9 Análisis formulario dirigido a clientes	29
Gráfico 10 Análisis formulario dirigido a clientes	30
Gráfico 11 Análisis formulario dirigido a clientes	30
Grafico 1 Análisis formulario dirigido a colaboradores	31
Grafico 2 Análisis formulario dirigido a colaboradores	31
Grafico 3 Análisis formulario dirigido a colaboradores	32
Grafico 4 Análisis formulario dirigido a colaboradores	32
Grafico 5 Análisis formulario dirigido a colaboradores	33
Grafico 6 Análisis formulario dirigido a colaboradores	33
Grafico 7 Análisis formulario dirigido a colaboradores	34
Grafico 8 Análisis formulario dirigido a colaboradores	34
Grafico 9 Análisis formulario dirigido a colaboradores	35
Grafico 10 Análisis formulario dirigido a colaboradores	35
Grafico 11 Análisis formulario dirigido a colaboradores	36

Agradecimiento

Quiero dar gracias a Dios, por darme la dicha de este regalo que hicimos en conjunto, lograr unas de mis metas más primordiales que era hacerme de un master y empezar a escudriñar un futuro grandioso en mi vida.

Quiero agradecer a la Universidad UNAPEC, por permitirme pertenecer a la gran familia que conforma esta prestigiosa institución académica, que tantos profesionales ha forjado a lo largo de su historia.

Agradecer a mi madre, mi esposa y a todos los que especialmente aportaron a que esta idea se concretizara

Introducción

Hoy, la logística se ha convertido en fuente de ventaja competitiva para las organizaciones, ya que por medio de diferentes acciones permite llevar los productos a los clientes al lugar indicado, en el tiempo justo y las condiciones requeridas. Sin embargo, para obtener la efectividad del proceso es necesario controlar los tiempos de cada una de las etapas para no incurrir en demoras o retrasos, que pueden verse reflejados en altos costos y en la efectividad del mismo.

El almacenamiento y la distribución son actividades esenciales que ayudan a la organización a entregar a los clientes productos de calidad, por medio de una buena gestión del área de almacenamiento encargado de la disposición, custodia y correcto manejo de las mercancías, por otra parte, la distribución dedicada a transportar la mercancía a los lugares indicados, en el menor tiempo posible.

Por tal motivo, se hace necesario el estudio de la *distribución* desde el punto de vista logístico, como base para la formulación de un plan de mejoramiento que optimice las actividades de la empresa, y hagan de su operación el corazón de la eficiencia operacional. No obstante, el desarrollo del documento coloca como precedente la importancia del uso de herramientas modernas, prácticas y especializadas que ayudan a la consecución de los objetivos de manera integral.

En un mundo tan competitivo donde cada compañía trata de mantener su participación en un mercado cada vez más saturado, y en el cual los ciclos de vida de producto son tan cortos, la innovación no es solamente la herramienta y estrategia más adecuada para crecer, se necesita entre otras cosas, romper con los tradicionales paradigmas estratégicos, emprender objetivos, trazar visiones agresivas, que potencialicen adecuadamente su cadena de abastecimiento, fortaleciéndose en efectividad y eficiencia, entregando aquello que sus clientes necesitan y superando toda expectativa de servicio.

Para lograr lo antes mencionado, la respuesta está en tener las actividades que integran el sistema logístico de la empresa, el presente documento contiene el diseño del sistema logístico que permite aumentar los niveles de servicio al cliente, la productividad y la competitividad en la empresa PaperbumRD.

El aporte del presente trabajo es de vital importancia ya que permitirá reflexionar sobre uno de los aspectos más relevantes de la cadena de abastecimiento, como lo es el transporte y distribución.

En la actualidad la calidad no solo del producto sino una excelente atención ofrecida por las empresas a sus clientes, ya no se considera como un valor agregado sino como una condición necesaria del producto. Uno de los costos más representativos para las organizaciones es el de almacenamiento y transporte, y la gestión que se realice en dicha actividad se constituye en uno de los aspectos logísticos que aumentan o disminuyen la competitividad de las empresas.

La logística es una de las actividades de gran relevancia en el contexto de las empresas del siglo XXI, que buscan por todos los medios maximizar el nivel de satisfacción del cliente, a través de la distribución de productos con altos estándares de calidad y con un servicio esmerado y entregados en el tiempo oportuno.

Esta investigación se realiza ya que en vista del crecimiento vertiginoso que ha tenido la empresa en los últimos años, se ha generado un gran problema en su esquema de distribución, debido a que la misma no esperaba el nivel actual de flujo de solicitudes por parte de los clientes, creando retrasos y mala coordinación a la hora de priorizar las entregas, como también, una mala organización física de productos y poco aprovechamiento del espacio de almacenamiento en sus instalaciones.

El no contar con una buena planificación de rutas logísticas de entrega y el no tener los vehículos tecnológicamente acondicionados para la distribución de las mercancías según su tipo, o no poder generar despachos continuos en un mismo sector, son parte de los problemas de distribución a los que se enfrenta la empresa, y el no tener un software que ayude a las operaciones de logística y distribución realizadas, provoca parte de las situaciones que se están presentando en la organización.

Por tanto, a la actualidad se ve afectada la organización, ya que se observa un alto índice de empresas de materiales de oficinas que no son reconocidas, pero

su proceso de distribución y logística es más eficaz en cuestión al tiempo de entrega y a un menor costo por traslado de los pedidos solicitados.

Al evaluar la situación actual en la empresa PaperbumRD se pudo ver que el sistema de transporte para la distribución de la mercancía cuenta con ineficiencias a lo largo de todo el proceso, y con la investigación planteada se pretende mejorar la eficiencia del proceso de logística y distribución de materiales de oficina el cual, no es el más eficaz para el cumplimiento de entrega a los clientes, y que, de no implementar un plan de mejora se puede disminuir la productividad de la empresa, debido a que esta situación genera la insatisfacción de los clientes.

La principal causa por las que están presentando problemas los procesos de distribución de entrega a los clientes, se debe a la limitada planificación de esta actividad quitándole la importancia que requiere, por ello, no se está empleando modelos adecuados para el mejoramiento de la productividad en estas tareas, que, por estar relacionadas directamente con los clientes, deben ser efectuadas con la mayor rapidez posible.

Factores como la falta de organización de las actividades del sistema logístico en la empresa, han ocasionado que el nivel de servicio de la organización se encuentre muy bajo, por tanto, se hace indispensable incrementar los niveles de productividad y competitividad a través del diseño de un sistema logístico de manera íntegra y coordinada con los puntos de mejora, basados en teorías de diseño y modelamiento de las cadenas de suministro. Es por esto, que la realización de este proyecto busca no solo mejorar el sistema logístico, sino también la cadena de suministro, de tal forma que se beneficien de manera integral todos los procesos de la compañía.

Un proceso logístico eficiente puede garantizar la optimización de las actividades de distribución de materiales, debido a que ofrecen estrategias que facilitan la ejecución de estas acciones y que puede añadir valor a los procesos de la empresa, más aún porque está relacionado con la satisfacción de los clientes.

Por otro lado, los indicadores reflejan que el personal de logística no está capacitado al nivel que ameritan las operaciones de la organización, lo cual también afecta la capacidad interna para dar respuesta a la demanda de partes

de los clientes. Lo que deja saber esto es que la empresa, no está tomando en cuenta el tener a sus colaboradores capacitados en los temas de distribución y logística con programas de formación, y esto, a su vez, está provocando situaciones en el sistema de distribución que están impactando de manera negativa tanto a la empresa como a su propia imagen.

Se presenta una mala atención al cliente, debido a que el personal no cuenta con la capacitación suficiente, que ofrezca las estrategias de cierre y consolidación de la venta previamente hecha, tales como presentación personal, buen vocabulario, paciencia, saludo y cortesía con el cliente y más cuando se trata de la entrega de pedidos tardíamente a un cliente, no cuentan con capacitaciones de protocolo para explicarles la situación y no presentan preocupación alguna.

Con este esquema se pretende generar valor agregado a los colaboradores ya que si la empresa implementa un programa de capacitación se podrá poner en práctica la teoría y las técnicas aprendidas a lo largo de su preparación, es decir, esos conocimientos teóricos que adquirirán los empleados referentes a los temas de distribución y logística, se transformarán en experiencia gracias al trabajo de campo que desarrollan; y a su vez, para PaperbumRD generará valor agregado.

La presente investigación nos muestra el desarrollo de un esquema de distribución y logística para una empresa de suministro de materiales de oficina, donde se hace importante optimizar la distribución y logística de los mismos, de manera que sea más competitiva en costos, tiempos de atención a clientes y calidad.

Bajo estos preceptos y reconociendo la importancia del área logística se ha llevado a cabo la presente investigación teniendo en cuenta que como resultado de este trabajo realizado podría beneficiar altamente su proceso de transporte distribución y entrega de pedidos ya que el objetivo fundamental del proyecto es proponer un desarrollo de un sistema logístico de transporte eficiente que maximice la productividad y efectividad de la entrega de pedidos a satisfacción, a cada uno de sus clientes, minimizando el porcentaje de devolución y la afectación de la imagen de la compañía por incumplimientos y mala atención.

A nivel social, esta propuesta, tendrá un impacto positivo tanto en el personal de la empresa, debido a que, se tendrán mejores relaciones laborales entre los integrantes de la empresa, con lo cual, las condiciones de trabajo mejorarán. Adicional a ello, cada colaborador presentaría un crecimiento personal y profesional.

Para el efecto, se estructuró el contenido de la investigación en tres capítulos, que responden concretamente a los objetivos específicos de la misma, los cuales se presentan a continuación:

Para comenzar, el primer capítulo hace referencia a la historia y concepto del sistema logístico en el sector empresarial, donde se abarcará la era industrial y la empresa moderna, la evolución de la logística en la historia, los grandes hitos logísticos, conceptos, funciones y objetivos de la logística, así como también los sistemas logísticos de la cadena de suministros.

En el segundo capítulo, se elaborará un diagnóstico del esquema de distribución de materiales de oficina en la empresa PaperbumRD, donde se abordará la descripción del proceso logístico actual, los procesos internos, de embalaje, administrativo y de almacenamiento, así como también sobre los pedidos y despachos, devoluciones y servicio al cliente.

Posteriormente, se diseñará una encuesta dirigida a los clientes y de igual forma, una encuesta dirigida a los colaboradores con el fin de realizar un análisis de resultados, y con este, identificar las falencias de la empresa en los procesos logísticos y así, propiciar decisiones óptimas para la solución de las mismas, donde se involucra todas las partes interesadas que incluyen a los clientes, así como también a la persona de la organización.

Por otro lado, en el capítulo tres, se planteará dos diseños de propuestas de un esquema de distribución, donde se establecen lineamientos y distintos planes de ejecución, cada uno ofreciendo perspectivas diferentes a los problemas logísticos de la empresa. La primera instancia corresponde a un plan de mejora a nivel general donde pretende determinar un control logístico para la organización y las eficiencias de los procesos relacionados y a estos, y en segunda instancia un plan de mejora en la parte de capacitación del personal de PaperbumRD donde se procura implementar un programa de capacitación para

contribuir al crecimiento y consolidación de los conocimientos de los colaboradores para que desempeñen sus actividades laborales bajo las mejoras prácticas y fortalecer las competencias básicas de distribución y logística.

El objetivo del esquema propuesto es:

Incrementar la productividad. Los tiempos improductivos de todos los recursos que intervienen en el proceso están elevados, es por eso que es muy importante mejorar y estandarizar el proceso de transporte para poder generar niveles productivos óptimos.

Incrementar el nivel de servicio. Conocer la percepción del cliente respecto del servicio que brinda PaperbumRD en cuanto a transporte de mercancías para así establecer indicadores y su base de medición con el fin de mejorar y satisfacer las necesidades del cliente.

Mejorar la tasa de utilización de los recursos. Adquirir un nuevo vehículo de transportación para balancear y distribuir las entregas de los pedidos por medio del rediseño de rutas, para que estos no salgan a hacer recorridos sobre utilizados ni subutilizados ya que esto puede ser un factor que aumente la accidentalidad en la conducción de los colaboradores.

Beneficiar a la empresa a nivel de distribución y logística para la satisfacción de los clientes con un equipo de servicio al cliente eficaz, así como también una logística eficiente a la hora de entregar un pedido, por otro lado, **beneficiar la parte de capacitación** este, será de impacto para los colaboradores ya que los estará formando tanto a nivel personal como profesional y aumentará la productividad, preparación y fidelización a la organización.

Las mejoras propuestas traerán beneficios para PaperbumRD ya que lograrán un mejor nivel de servicio para sus clientes, obtendrán capacitaciones por personas externas a la organización y se consolidarán las alternativas propuestas de tal manera que se llegue a la mejor solución logrando que la empresa crezca y mejore su forma de operar.

La investigación se justifica teóricamente porque un modelo logístico eficiente puede garantizar la optimización de las actividades de distribución de materiales, debido a que ofrecen estrategias que facilitan la ejecución de estas tareas que

puede añadir valor a los procesos de la empresa, más aún porque está relacionado con la satisfacción de los clientes.

Por ello, es necesario en la práctica, utilizar un sistema logístico adecuado que forma parte en el ámbito del estudio de la logística, para alcanzar la meta de maximización del nivel de satisfacción de los clientes, de modo, que la investigación beneficie a todos los miembros de la cadena de abastecimiento de la empresa en el análisis.

Con relación a esta investigación, los clientes son los principales beneficiarios de la investigación, porque la planificación de las actividades logísticas, referentes a la distribución de entrega de pedidos, puede garantizar que los pedidos se lleven a cabo en la fecha planeada por ellos, maximizando de esta manera su nivel de satisfacción.

Capítulo 1. Historia y concepto del sistema logístico en el sector empresarial

1.1 Historia de la logística

La logística se remonta a cuando el ser humano almacenaba comida en las cuevas con el propósito de tener comida durante el frío y largo invierno, gestionando lo que hoy día conocemos como el proceso de aprovisionamiento y el control de inventarios.

En aquella época, los productos no se transportaban, por lo que los humanos se veían obligados a vivir cerca de los lugares de producción maximizando la rentabilidad presente y futura de la civilización, en términos de costes y efectividad.

Los romanos tenían siempre un logístico como administrador de los recursos materiales en sus ejércitos.

En la época antigua de la civilización occidental, entre los años 500 y 430 antes de nuestra era, los griegos recurrían al término logística para definir el tipo de razonamiento que empleaba símbolos matemáticos y números. Por otra parte, en Atenas se decían logísticos a los funcionarios que calculaban las necesidades del Estado

Se piensa que la denominada logística moderna tiene su origen en el ámbito de la ingeniería militar:

- Organización del movimiento de las tropas
- Alojamiento
- Transporte
- Avituallamiento

En situaciones de guerra, la eficiencia para transportar y almacenar los materiales y víveres resulta vital. La logística militar se incorpora al mundo empresarial, desde donde las técnicas logísticas evolucionaron hasta su concepto actual.

Con la aparición del comercio la logística se hizo imprescindible, ya que empezaron a presentarse problemas:

- De coordinación en la línea de producción
- De abastecimiento de materias primas
- De almacenamiento del producto y su distribución

Y al mismo tiempo que la producción aumentaba, se hacía necesario invertir en:

- infraestructuras
- redes de comunicación
- transporte

1.2 La Era industrial y la empresa moderna

Después de la Segunda Guerra Mundial surge el interés de los negocios por el proceso logístico. Se establece una analogía entre la logística militar y el abastecimiento técnico material y se empieza a relacionar la logística militar con la producción industrial. Estos son los primeros pasos en la aplicación de la logística en la vida civil, pues se reconoció que la misma podía ser empleada en la industria. Surgiendo así la logística industrial.

Durante el proceso de industrialización, las empresas comenzaron a trabajar en una cadena logística más compleja para reducir los objetivos esenciales de la empresa industrial, en la forma más eficiente posible y con el mínimo esfuerzo. Las empresas que se adaptaron a los cambios en la logística de su cadena de producción se posicionaron como líderes durante esta época, adquiriendo grandes ventajas competitivas.

1.3 La evolución de la logística en la historia

En el mundo empresarial, la logística ha ido evolucionando con la historia y ha mantenido la misma denominación para funciones muy diferentes. Esto ha creado confusión, al haber empleado muchos términos: operaciones, supply chain, cadena de suministro, aprovisionamiento, transporte, etc.

Sin embargo, si se tuviera que definir el concepto de logística con una palabra, la más adecuada sería “suministro”. La palabra logística es un término cuyo origen es militar, y en su primera definición comprendía el suministro de municiones y armas. Este suministro requería, en el caso de un combate, una serie de habilidades y estrategias que justificaron la aparición del término “logística”.

Para entender la aparición de este significado debemos desplazarnos hasta la antigua Grecia y el Imperio Romano. En aquella época, los ‘Logísticas’ eran los oficiales militares encargados de abastecer al ejército. Además, el término

‘Logísticas’ puede traducirse por “aquél que sabe calcular”. Se puede deducir, gracias a la terminología utilizada, la importancia que se le daba a estas personas y lo importante que eran su preparación y sus conocimientos matemáticos.

Debido a que se entiende la logística como toda aquella labor de aprovisionamiento y distribución de bienes, se puede afirmar que la logística ha existido desde el origen de los tiempos: cuando nuestros antecesores necesitaron almacenar alimentos en las cuevas usaron la logística, por rudimentaria que fuera.

1.3.1 La Logística datos Históricos

Desde 2.900 al 2.800 a.C. la logística militar se basaba en el aprovisionamiento de recursos y materiales.

A partir de 1950, la capacidad de producción y venta era superior a la distribución, por lo que comenzaron las dificultades en la entrega puntual y eficiente de recursos.

En 1960, la logística sufre una transición al desarrollar los primeros centros de distribución y medios de transporte.

En los años 80 comienzan a cobrar verdadera relevancia los tiempos de entrega y la gestión de materiales, así como el servicio al cliente. Para ello, se aumentó la productividad de las plantas distribuidoras y se racionalizaron correctamente los servicios de transporte.

Ya en 1980, con la aparición de la globalización, el aumento de las operaciones a nivel internacional conllevaba la integración y el control de todas las operaciones.

1.4 Historia de los grandes hitos logísticos

Las Pirámides

Las pirámides son una de las primeras grandes construcciones de la humanidad y, por ello, representan uno de los mayores esfuerzos logísticos de la historia. Pese a contar con unos medios muy limitados, los egipcios mostraron unas grandes dotes de organización e imaginación para hacer posible la construcción

de las pirámides. Hoy en día, todavía se siguen investigando las técnicas que hicieron posibles edificaciones tan gigantescas como la Gran Pirámide de **Giza**, que cuenta con 146 metros de alto y 6 millones de toneladas de peso.

Las grandes rutas comerciales

El comercio creó desde sus propios orígenes la necesidad de tener rutas comerciales. Ejemplos como La Ruta de la Seda, que recorre medio mundo, o el comercio en el Mediterráneo, que impulsó la creación de los navíos a remo, demuestran la inclinación y la necesidad del hombre por llevar materiales y mercancías de un lugar a otro para su provecho. Estos viajes podían suponer grandes esfuerzos a nivel humano y, a nivel logístico, suponían una evolución más que desafiante.

El vapor y el ferrocarril

El uso del vapor impulsó la creación de nuevas tecnologías y medios del transporte. Uno de los más importantes de la época fue el ferrocarril. Aunque todavía no se trate de un desarrollo logístico moderno, se generan inevitablemente más oportunidades y posibilidades para desplazar grandes cantidades de mercancía en mucho menos tiempo.

El Canal de Panamá

Tanto la construcción del canal como su posterior remodelación han supuesto dos grandes hitos en la historia de la logística, no solo por la influencia que tuvieron al permitir y potenciar nuevas rutas marítimas, sino también por la complejidad que supuso su construcción. El Canal de Panamá y su ampliación han modificado el mapamundi de la logística.

El contenedor marítimo

Aunque hoy en día parecen indispensables, los contenedores marítimos no estuvieron siempre ahí. No fue hasta 1956 que Malcom McLean los inventó, debido a que la carga y descarga de material en los barcos era un proceso lento, complicado y poco eficiente. Con el desarrollo de su idea -colocar directamente la caja de sus camiones en los barcos- dio un vuelco a la logística que terminó usándose en todo tipo de situaciones.

El desarrollo económico y la globalización

Las mejoras en la productividad cambian las necesidades logísticas. Hace que sea más necesaria una logística eficiente, que permita a las empresas llegar a otros mercados en los que poder vender, haciéndolo a un precio competitivo. Una vez esto se hace posible, las grandes empresas empiezan a aprovechar la economía de escala al producir grandes cantidades en una misma localización. A su vez, la globalización hace que muchos centros de producción sean llevados a lugares en los que producir es más económico y, por ello, se necesita la logística para rentabilizar esos desplazamientos. Se comienza a valorar la eficacia a la hora de cumplir y reducir periodos de entrega y aumenta la exigencia sobre las cadenas de suministro.

El mundo digital

El siglo XX ha sido el de la llegada de la informática a la logística. La capacidad para medir y controlar lo que sucede en la cadena de suministro aumenta y, a su vez, la capacidad de desarrollo de sistemas para mejorarlo.

El desarrollo de Sensores, Códigos QR, Just in Time, Sistemas de Trazabilidad, Gestión de Rutas y Flotas, Preaviso para la Entrega a Particulares, Medición de Indicadores de Desempeño. La logística experimenta desde hace años un desarrollo tecnológico frenético, siendo en muchos casos la punta de lanza de la utilización de nuevas invenciones. En esta última parte de la historia de la logística, las empresas comienzan a tomar plena conciencia de que la logística es y será una ventaja competitiva y un elemento clave para su crecimiento. Esta se considera una rama de conocimientos clave para el éxito de las compañías, por ellos la mayoría de las nuevas empresas globales basan su éxito en el perfeccionamiento de su cadena de suministro.

Este repaso al mundo e historia de la logística nos demuestra dos cosas: primero, la importancia que la logística ha tenido y seguirá teniendo en el mundo; y, segundo, la estrecha relación entre su desarrollo y la creación de nuevas tecnologías.

La logística ha pasado de ser tener el producto justo, en el sitio justo, en el tiempo oportuno, al menor costo posible; a ser todo un proceso dentro de la empresa

con áreas específicas para su tratamiento. Busca gerencial estratégicamente la adquisición, el movimiento, el almacenamiento de productos y el control de los inventarios, así como todo el flujo de información asociado, a través de los cuales la organización y su canal de distribución se encauzan de tal modo que la rentabilidad presente y futura de la empresa es maximizada en términos de costes y efectividad.

Así, actualmente podemos entender la logística como la organización de las actividades de aprovisionamiento de materias primas, productos semi elaborados y componentes, desde las fuentes de suministro a los centros de producción: y de estos, ya transformados por el proceso productivo, a las plataformas o almacenes de distribución de forma que lleguen al mercado en perfectas condiciones y con un coste mínimo.

1.5 Concepto de logística

La logística son todas las operaciones llevadas a cabo para hacer posible que un producto llegue al consumidor desde el lugar donde se obtienen las materias primas, pasando por el lugar de su producción.

Son principalmente las operaciones de transporte, almacenamiento y distribución de los productos en el mercado. Por ello, se considera a la logística como operaciones externas a la fabricación primaria de un producto. En este sentido, es uno de los departamentos de las empresas que más se suele externalizar o subcontratar.

La logística es un término cada vez más utilizado en nuestros días. Procede del concepto militar francés 'logistique', donde se empezó a utilizar para denominar el transporte, el suministro y el alojamiento de las tropas. Actualmente se utiliza también en el ámbito empresarial. Principalmente en los sectores de marketing y distribución.

Hay quien define la logística como el arte de dirigir los materiales y productos desde la adquisición de las materias primas en la fuente hasta el consumo por el usuario final.

El objetivo de la logística es poner a disposición del consumidor el producto deseado, en la cantidad y momentos precisos, en el mejor punto de venta y que todo ello se realice al menor coste posible.

1.6 Funciones de la logística

La logística comprende varias actividades para cumplir sus objetivos:

Procesamiento de los pedidos: Todo lo relacionado con las órdenes de compra.

Manejo de materiales: Engloba todos los medios materiales para mover los productos, tanto en los almacenes como entre estos y los puntos de venta (cintas, transportadoras, carretillas, etc.).

Embalaje: Sistemas utilizados para la protección y conservación de los productos.

Transporte de la mercancía: Determina los medios materiales para transportar el producto (camión, tren, barco, etc.) y la planificación de las rutas que proporcionen el menor coste posible.

Almacenamiento: Emplazamiento del producto, dimensión y características del almacén.

Control de stock: Determinar las existencias del producto que el vendedor debe tener disponibles para la venta.

Servicio al cliente: Incluye los servicios y medios necesarios para que el cliente adquiera el producto.

1.7 Objetivo de la logística

El principal objetivo de la logística desde un ámbito de negocios es la de colocar los artículos en el lugar correcto, de manera correcta; esto quiere decir que las acciones logísticas deben llevarse a cabo en el momento en que así se requiera y en condiciones óptimas para conseguir, de esta manera, una rentabilidad superior para la compañía.

Por tanto, para conseguir este fin, la logística debe satisfacer a los demandantes con unas condiciones de servicio superiores, así como unos costes y una calidad

adecuada. Para ello, serán necesarios una serie de medios como instalaciones, medios de transporte, tecnologías de la información, recursos humanos, capacidad económica, transportistas de confianza, etc.

En este sentido, podríamos decir que la logística empresarial abarca ámbitos relacionados tanto con las operaciones como con las estrategias llevadas a cabo por la empresa y la organización que ha de seguirse dentro de la misma.

Para especificar un poco más en el ámbito logístico de negocios, cabe destacar que los esfuerzos realizados en la cadena de suministros en cuanto a la calidad del servicio, los costes y la seguridad de los artículos y componentes utilizados, son factores que pueden aportar grandes beneficios competitivos para la empresa. Asimismo, también serán fundamentales otros aspectos de la época actual como puede ser el hecho de ser sostenible y el cuidado al medio ambiente, de manera que si empezamos a desarrollar productos que respeten esta filosofía, se contará con un punto más a favor para la empresa.

1.8 Los sistemas logísticos de la cadena de suministro

Los sistemas logísticos son una parte de la cadena de suministro que planifica, almacena, implementa y controla el flujo eficiente y eficaz de productos, servicios e información entre el punto de origen y el punto de consumo, con el fin de satisfacer al cliente y los requerimientos legales.

En las actividades logísticas, el uso del Internet hace que la gestión esté muy relacionada con los sistemas de transporte. La logística tradicional tiene un gran problema, y es que entre el proveedor y la venta no hay conexión, el inventario en toda la cadena de suministro es opaco y la información no se comparte.

Con la aplicación de Internet en la cadena de suministro se integra y se comparte la información, teniendo diversos mecanismos de coordinación, tomando decisiones con rapidez, y gestionando los flujos de materiales a través de la integración y el intercambio de información.

Un sistema de distribución de transportación permite el seguimiento y control de los productos en tiempo real, a lo largo de todo el proceso logístico, y su uso permite mejorar la toma de decisiones, haciendo que las operaciones logísticas

se puedan realizar de manera más eficiente y cómoda, reduciendo los costos logísticos de inventario y mejorando la calidad del servicio.

Para una mejor comprensión del funcionamiento de la cadena de suministro, se explicarán brevemente de manera breve las partes que componen las infraestructuras logísticas:

Vehículos

Son los elementos que se encargan del transporte de los productos tales como, los camiones, aviones, locomotoras y barcos.

Infraestructuras logísticas

Son necesarias para que los vehículos y elementos auxiliares (como los contenedores) puedan trasladarse de un lugar a otro, tales como los puertos, los patios, los centros de consolidación/desconsolidación, los almacenes y los centros de distribución. Estas infraestructuras incluyen lo siguiente:

Equipamiento móvil

Por ejemplo, las carretillas elevadoras, tractores de jardín, carretillas para contenedores, grúas móviles, y así sucesivamente. Equipo estacionario o semiestacionario. Las grúas pórtico, cintas transportadoras, carruseles, sistemas de almacenamiento y recuperación automatizados.

Las estructuras y/o dispositivos auxiliares

Por ejemplo, los sensores en las puertas del muelle, los postes de luz, los incrustados en el piso o bajo del pavimento, incluso en los techos y otras estructuras.

Redes viarias

Bien sean carreteras, vías férreas, pistas de aterrizaje, canales y otros conductos de transporte.

Mejoras de los sistemas logísticos con Internet.

Todas las infraestructuras que se han expuesto necesitan que el flujo de información sea satisfactorio, permitiendo mejores tomas de decisiones. Las

herramientas de Internet procesan la información e interactúan con otros objetos y su entorno.

Con la implantación de la tecnología en la cadena de suministro, se pretende alcanzar la mejora de los siguientes puntos:

Implantar un mecanismo de toma de decisiones

En sistemas logísticos complejos, si se tienen que tomar múltiples decisiones en tiempo real, es más eficiente tomarlas de un modo descentralizado, en vez de tomar una decisión óptima pero tardía.

Integrar el entorno logístico del objeto

Para ser capaz de evaluar su situación actual mediante la percepción directa o por la información adquirida de otras fuentes.

Adquirir y propagar la información

Tanto dentro como fuera de la propia organización.

Integrar el software de gestión

Mediante la tecnología, se gestionan las necesidades personalizadas de los clientes y las previsiones de dichas empresas.

Integrar el sistema de visualización

Para localizar y controlar los vehículos y productos en tiempo real.

Integrar la automatización

Para controlar y operar las operaciones logísticas.

Promocionar el uso de internet en la cadena

Para llevar a cabo con éxito esta aplicación, en la logística se requerirá una estrecha colaboración con altos niveles de participación entre los diferentes actores y competidores dentro de la cadena de suministro. Unas medidas para promocionar la tecnología en la logística son:

- Establecimiento de las normas técnicas estandarizadas.

- Incremento de las políticas de los gobiernos en la orientación hacia las tecnologías innovadoras.
- Fomentar en las grandes empresas el establecimiento de un modelo líder.
- Guiar a las empresas a considerar cuestiones de costos en el contexto de los beneficios del sistema.
- Adecuación de las leyes por parte del gobierno en el desarrollo y mejora de los reglamentos de Internet.

La herramienta digital en la logística de la cadena de suministro es una tarea con complejidad, que, en caso de no satisfacerse con éxito, lleva a las dudas sobre la implantación del internet e incluso a su no implantación. Conviene tener en cuenta los siguientes problemas que pueden surgir:

- Problemas de la integración del sistema.
- Problema de estandarización técnica.
- Problema del coste.
- Problema de seguridad (divulgación de datos) y privacidad.
- Problema de crecimiento.

La logística ha tenido un papel muy importante en el desarrollo económico de cualquier empresa o país, ya que el transporte de los productos es una actividad que, aunque no aporte valor añadido al producto, es de vital importancia que se lleve a cabo de la manera más eficaz y eficiente.

La introducción de una tecnología en la cadena de suministro tendrá un efecto altamente positivo, porque la gestión y control de las mercancías será mucho más detallada, sabiendo en todo momento en qué lugar exacto están. De esta forma, el tiempo en el que tardarán en llegar a su destino será más ajustado, con lo que, en caso de algún contratiempo, las empresas podrán establecer nuevas medidas, mejor consensuadas y con menor margen de error. La coordinación entre los actores de la cadena de suministro aumentará, lo que permitirá ajustar mejor las cantidades de producto y el tiempo necesario para su transporte, con lo que tendrá un beneficio importante en la programación de la producción.

Capítulo 2. Diagnóstico del esquema de distribución de materiales de oficina de la empresa PaperbumRD

2.1 Descripción del proceso logístico actual

Después de analizar el planteamiento del problema se puede afirmar que la empresa concibe la gestión logística desde la llegada de los equipos e insumos al centro de distribución de la empresa hasta la entrega al cliente. El proceso, con el que cuenta la empresa como más adelante se diagnóstica es limitada con respecto al concepto moderno de la gestión logística.

En este párrafo el interés se centra en presentar una breve descripción de las operaciones que actualmente se ejecutan para organizar el flujo de las mercancías que hacen parte del objeto principal de la empresa, y en un párrafo posterior se hace el diagnóstico. Tomando en consideración los conceptos de gestión logística que se expusieron en el marco teórico de este documento, la empresa concibe la gestión logística solo desde los procesos internos, los procesos de embalaje (de la empresa al cliente) y los procesos administrativos.

En adelante, en esta investigación, se expondrán los procesos logísticos actuales desde lo descrito anteriormente: procesos internos, de embalaje así como también, los procesos administrativos.

2.1.1 Concepción actual de la logística en la empresa: los procesos internos.

Los procesos internos de los suministros que se manejan en la empresa comienzan con la recepción en el centro de distribución. La recepción de esta mercancía se hace actualmente comparando la factura con lo que en físico se está recibiendo; cuando no hay coincidencia se procede a confrontar con la orden de compra que se envió al proveedor y en caso de corroborarse que lo solicitado tampoco coincide con la factura se realiza el respectivo trámite ante el proveedor para que corrija la diferencia, ya sea emitiendo otra factura o haciéndose cargo de la devolución y cambio de esta mercancía.

Cuando la documentación y el físico corresponden se procede a ubicar la mercancía en un estante para su almacenamiento, además, se hace un inventario manual donde especifique la ubicación junto con la información de descripción, referencia y cantidades para tener un control de los suministros recibidos.

Otras actividades y características que corresponden a los procesos internos son: el control de los inventarios, mensualmente se realizan conteos mensuales y un inventario total para actualizar y verificar la información de los materiales registrados en la base de datos y así darle seguimiento a las cantidades que conforman el inventario físico para validar la mercancía existente en el almacén ya que la empresa no cuenta con un sistema informático que le especifique de manera automática la cantidad en existencia, de igual forma, otro de los procesos internos es, planear la ruta de entrega de los pedidos locales, y ubicar apropiadamente el producto no conforme.

2.1.2 El proceso de embalaje.

Cuando la mercancía es vendida se procede a despachar y dar de baja en la base de datos donde se registró su ingreso en las cantidades y la ubicación que ocupaba, y además se genera una factura de venta. Luego de esto, la mercancía se despacha en un vehículo transportador que es propiedad de la empresa.

2.1.3 Proceso administrativo.

Los procesos anteriormente descritos corresponden a los movimientos internos de la empresa, sin embargo, existen flujos de información que no corresponde con la mercancía existente debido a que no tiene un sistema logístico establecido. La empresa cuenta con otras áreas funcionales, que son un apoyo para la organización y que están directamente relacionadas con la operación logística.

La empresa de manera mensual hace un reporte de proyecciones semestrales, esto con lo fines de prever costo y darle seguimiento a dichas proyecciones, de igual forma, se encarga de orientar a los clientes y procesar los pedidos de los mismos.

2.2 Aspectos con oportunidad de mejora identificados

En este párrafo se presentan las conclusiones obtenidas del análisis de la información recopilada a partir de una encuesta dirigida a los clientes de PaperbumRD así como también una encuesta a los colaboradores, estas conclusiones se enfocaron en identificar puntos de mejora para la gestión

logística, y los mismos se han agrupado según los procesos logísticos como son, almacenamiento, pedidos y despacho, servicio al cliente, y devoluciones; se exceptúa el proceso de producción porque la empresa es de enfoque netamente comercial.

2.2.1 Proceso de almacenamiento.

El nivel de inventario no ha sido establecido de manera objetiva, por lo tanto no se conoce si el nivel de inventario genera el mínimo costo para la empresa. Esto incluye que no se considera el comportamiento de la demanda ni los tiempos requeridos para la distribución

No existe un conocimiento de los costos en los cuales se incurre por el almacenamiento de los productos, por lo tanto no se pueden valorar diferentes decisiones administrativas como: a) determinar si la inversión realizada en el centro de distribución generó beneficios no solo en la calidad del almacenamiento sino también en este aspecto de los costos; b) evaluar si un almacenamiento por outsourcing tiene mayores beneficios económicos; y c) controlar los costos de almacenamiento.

2.2.2 Pedidos y despachos.

Las entregas no son muy satisfactorias, ya que el 40.9% de los clientes entienden que el proceso logístico con el que cuenta la empresa solo resuelve sus necesidades y que, no supera sus expectativas, existen varias reclamaciones por ineficiencia de entregas debido a que la empresa no cuenta con la cantidad de transporte necesario para la eficiente distribución de los materiales de oficina. No obstante, la satisfacción de la entrega a tiempo, señala que aunque en el promedio existe un 80% de colaboradores que indica que el tiempo establecido de entregas es de 1-3 días, sin embargo, existe otro 20% que indica que se puede tomar hasta 1 semana, los motivos más frecuentes en orden de importancia debido a estas entregas inoportunas se aducen a un proceso manual totalmente que realiza la empresa lo cual afecta las solicitudes de pedido y el esquema que debe establecer con relación a la logística del transporte.

2.2.3 Devoluciones y servicio al cliente.

Cuando un cliente reporta deterioro de algún material el cliente debe hacer llegar el producto para su reposición. Ese proceso no incluye acciones para profundizar en las causas y buscar mejoras e eliminar las fallas. Debe establecerse una política y un procedimiento en cuanto a los productos devuelto por el cliente y que debe ejecutar el colaborador a la hora de darle una respuesta de que conlleva la devolución de un producto ante la empresa.

En cuanto al servicio al cliente, no existe un proceso formal al respecto ni evaluaciones profundas para conocer la satisfacción del cliente, exceptuando las valoraciones realizadas para el indicador de satisfacción del cliente en el sistema de gestión de calidad.

2.2.4 Otros problemas.

Integración logística: La empresa revela una concepción disminuida sobre la gestión logística, relegándola solo a los procesos de almacenamiento, y distribución y transporte; y presentando tres aspectos de desintegración en la gestión logística: uno, abordar de manera aislada los procesos de, almacenamiento, y distribución, ya que tienen diferentes responsables; dos, asumir la satisfacción del cliente como una actividad de reconocimiento de la percepción del cliente dentro del sistema de gestión en lugar de un proceso dentro de la gestión logística; y tres, asumir que la empresa debe mejorar todo sus procesos desde el servicio al cliente hasta la logística y distribución para fines de ser más rentable en el mercado

Sistemas de Información: La empresa no cuenta con un sistema de información que le permita ver de manera automática la cantidad existente en el almacén, no existe un control de inventarios automatizado y se requiere de una continua comparación de datos o un doble registro de los mismos en la base de datos, debido a que la información de inventario se maneja de manera manual y se consultan tablas de datos en papel para conocer por ejemplo códigos de referencia del producto y el proveedor que lo suministra.

Capacitaciones: No existe un programa de formación con énfasis en logística empresarial, por lo que no puede desarrollarse una capacidad formal en la empresa en cuanto a personal para mejorar la gestión logística. Ante esto, se considera que la empresa no capacita a los colaboradores en temas que puedan ser referentes a las necesidades del cliente, sino que solo imparten capacitaciones básicas o que no están relacionados en temas enfocados a la distribución, logística y servicio al cliente.

2.3 Análisis de resultado

2.3.1 Análisis formulario dirigido a clientes

Gráfico 1

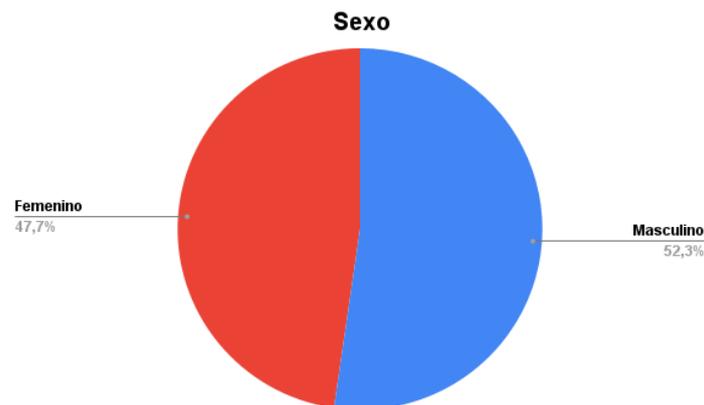


Gráfico 1 Análisis formulario dirigido a clientes

Fuente: encuesta aplicada a clientes de la empresa PaperbumRD

Entre los encuestados el 47.7% es femenino y el 52.3% masculino

Gráfico 2

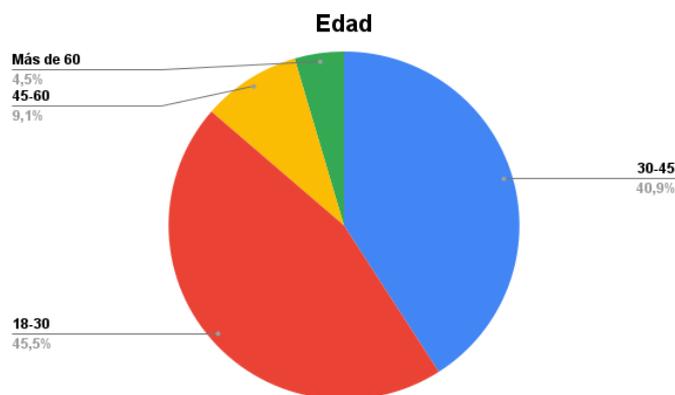


Gráfico 2 Análisis formulario dirigido a clientes

Fuente: encuesta aplicada a clientes de la empresa PaperbumRD

Un 45.5% de los clientes están en un rango de edad de 18-30 años, un 40.9% en un rango de 30-45%, un 9.1% en un rango de 45-60 y un 4.5% con más de 60 años

Gráfico 3

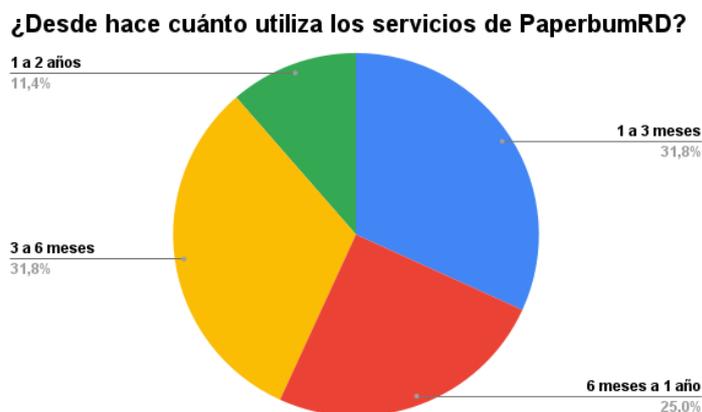


Gráfico 3 Análisis formulario dirigido a clientes

Fuente: encuesta aplicada a clientes de la empresa PaperbumRD

Un 31.8% de los clientes tienen de 1-3 meses utilizando los servicios de PaperbumRD, otro 31.8% tiene de 3-6 meses, un 25% de 6 meses a 1 año y un 11.4% de 1-2 años

Gráfico 4



Gráfico 4 Análisis formulario dirigido a clientes

Fuente: encuesta aplicada a clientes de la empresa PaperbumRD

Un 43.2% de los clientes se comunica de manera más efectiva a través de Whatsapp, un 25% a través de correo electrónico, un 18.2% a través de Instagram, un 13.6% a través de teléfono, sin embargo, ninguno de los clientes reciben respuesta efectiva a través de Facebook

Gráfico 5

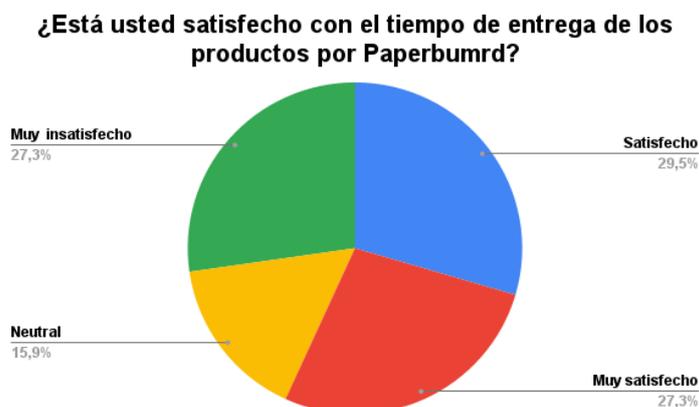


Gráfico 5 Análisis formulario dirigido a clientes

Fuente: encuesta aplicada a clientes de la empresa PaperbumRD

El 29.5% de los clientes se siente satisfecho con el tiempo de entrega de los productos, el 27.3% muy satisfecho, otro 27.3% muy insatisfecho y un 15.9% de los clientes neutral

Gráfico 6

¿El personal de Paperbumrd fue profesional al momento de atenderlo?

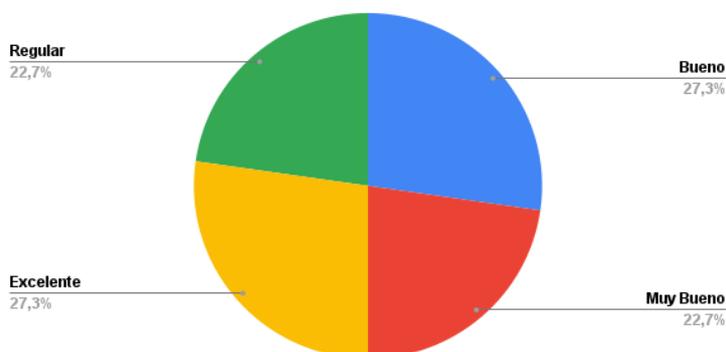


Gráfico 6 Análisis formulario dirigido a clientes

Fuente: encuesta aplicada a clientes de la empresa PaperbumRD

El 27.3% de los clientes afirman que el personal de PaperbumRD fue excelente al momento de atenderlo, otro 27.3% dice que el personal fue bueno, un 22.7% muy bueno, otro 22.7% regular, sin embargo, ningún cliente dice que el personal fue malo al momento de atenderlo.

Gráfico 7

¿Qué tan receptivo ha sido el equipo del servicio al cliente a tus preguntas y preocupaciones, en base a tus necesidades?

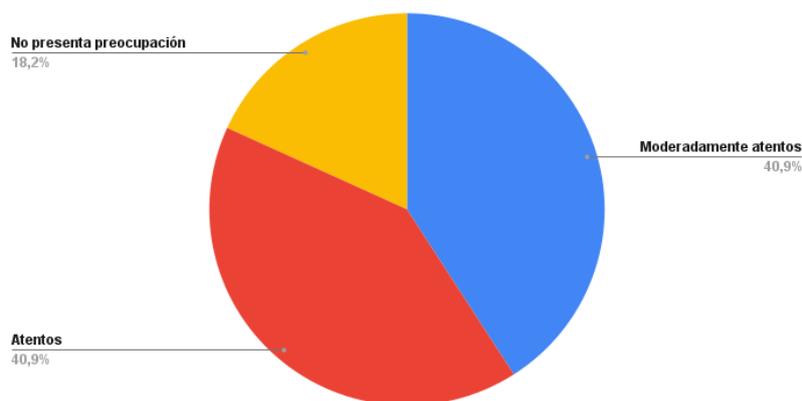


Gráfico 7 Análisis formulario dirigido a clientes

Fuente: encuesta aplicada a clientes de la empresa PaperbumRD

Un 40.9% de los clientes dice que el equipo de servicio al cliente fue atento al momento de sus necesidades, otro 40.9% califica el personal como

moderadamente atentos, un 18.2% no presenta preocupación, ningún cliente calificó el equipo de servicio al cliente como nada atento

Gráfico 8

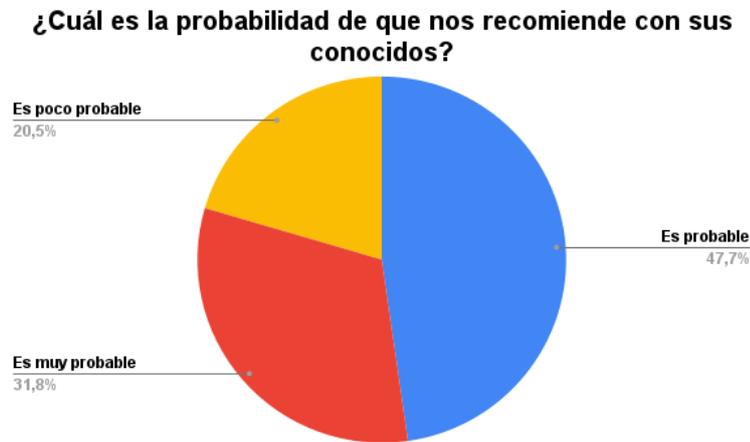


Gráfico 8 Análisis formulario dirigido a clientes

Fuente: encuesta aplicada a clientes de la empresa PaperbumRD

Un 47.7% de los clientes es probable que recomiende a PaperbumRD a sus conocidos, un 31.8% es muy probable que los recomiende y un 20.5% es poco probable

Gráfico 9



Gráfico 9 Análisis formulario dirigido a clientes

Fuente: encuesta aplicada a clientes de la empresa PaperbumRD

Un 40.9% de los clientes consideran que el proceso logístico de PaperbumRD al momento de recibir su pedido solo resuelve sus necesidades, un 31.8% considera que es útil, pero que hay opciones mejores, un 15.9% considera que PaperbumRD no supera sus expectativas, y a un 11.4% no le resuelve sus necesidades

Gráfico 10

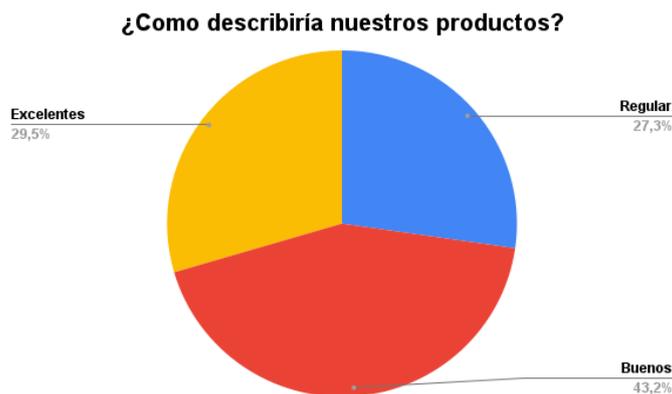


Gráfico 10 Análisis formulario dirigido a clientes

Fuente: encuesta aplicada a clientes de la empresa PaperbumRD

Un 42.3% considera los productos de PaperbumRD como buenos, un 29.5% excelentes, un 27.3% regular, ningún cliente lo consideró como defectuosos o sin opinión.

Gráfico 11

¿Considera suficientes los conocimientos de la persona que le ha atendido en PaperbumRD?

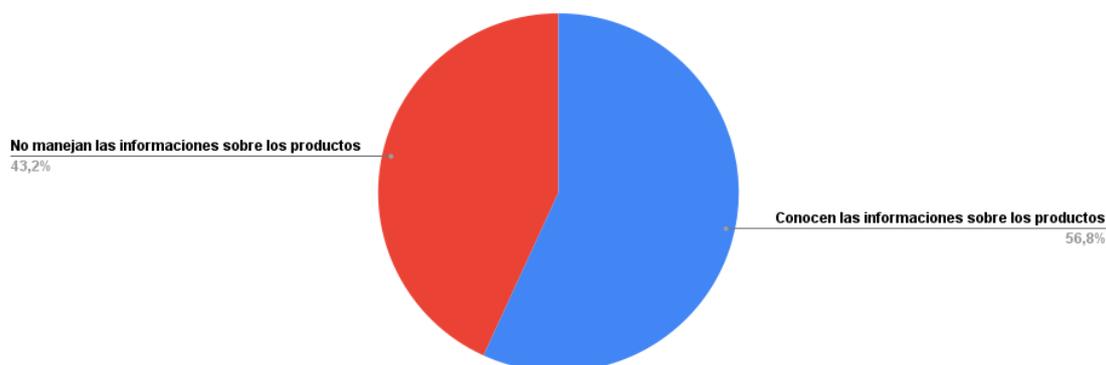


Gráfico 11 Análisis formulario dirigido a clientes

Fuente: encuesta aplicada a clientes de la empresa PaperbumRD

Un 56.8% considera que el personal de PaperbumRD conoce las informaciones sobre los productos, un 43.2% dice que el personal no maneja las informaciones sobre los productos, ningún cliente considera que el personal desconoce por completo los productos.

2.4.2 Análisis formulario dirigido a colaboradores

Gráfico 1.

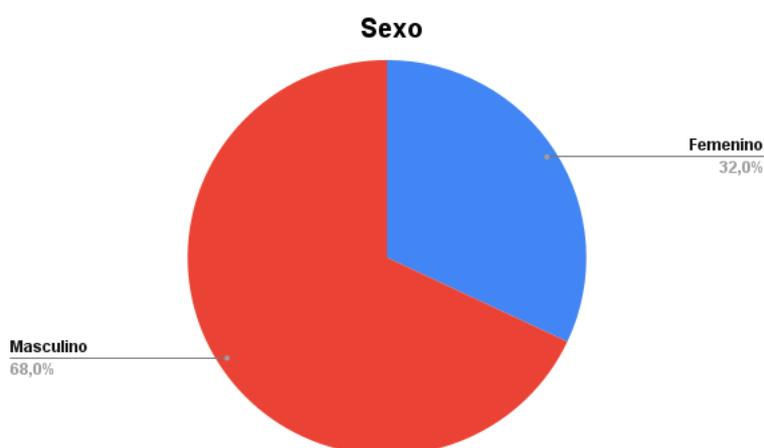


Gráfico 1 Análisis formulario dirigido a colaboradores

Fuente: encuesta aplicada a colaboradores de la empresa PaperbumRD

Un 68% de los colaboradores de PaperbumRD son hombres y un 32% son mujeres.

Gráfico 2

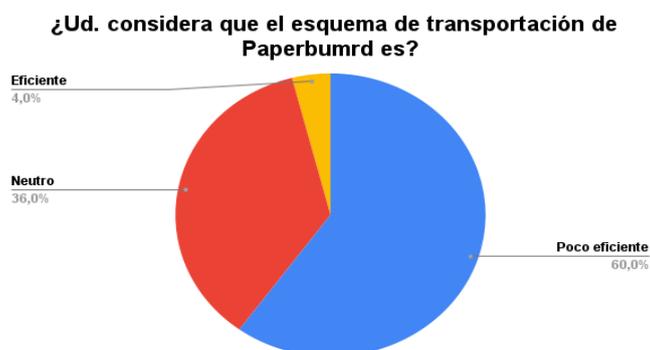


Gráfico 2 Análisis formulario dirigido a colaboradores

Fuente: encuesta aplicada a colaboradores de la empresa PaperbumRD

Un 60% de los colaboradores consideran que el esquema de transportación de PaperbumRD es poco eficiente, por otro lado, un 36% lo considera neutro, un 4% eficiente, y los colaboradores no lo consideran ni muy eficiente pero tampoco, muy deficiente.

Gráfico 3.

¿La empresa cuenta con el espacio suficiente para el almacenaje de los productos?

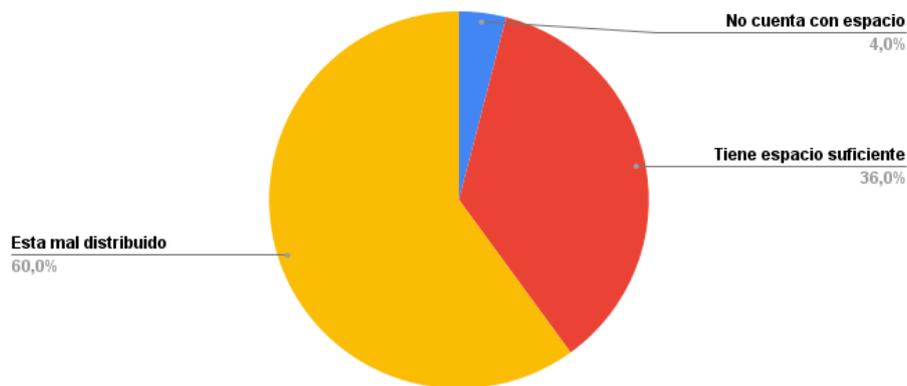


Gráfico 3 Análisis formulario dirigido a colaboradores

Fuente: encuesta aplicada a colaboradores de la empresa PaperbumRD

Un 60% de los colaboradores considera que los espacios de almacenaje de productos están mal distribuidos, un 36% considera que tiene espacio suficiente y un 4% que no cuenta con espacio

Gráfico 4

¿El cliente recibe alertas sobre cambios y/o demora en su entrega?

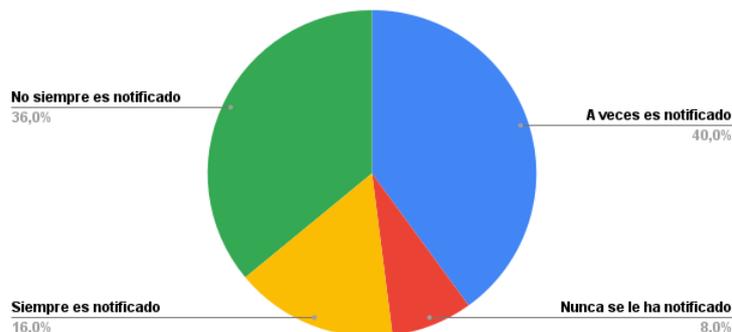


Gráfico 4 Análisis formulario dirigido a colaboradores

Fuente: encuesta aplicada a colaboradores de la empresa PaperbumRD

Un 40% de los colaboradores dice que a veces se le es notificado a los clientes alguna alerta sobre cambios y/o demoras de su entrega, un 36% dice que no siempre es notificado, un 16% que siempre se le es notificado y un 8% que nunca se les notifica.

Gráfico 5

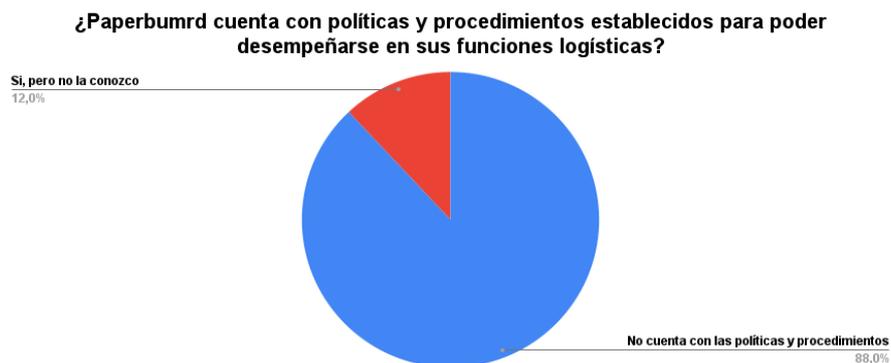


Gráfico 5 Análisis formulario dirigido a colaboradores

Fuente: encuesta aplicada a colaboradores de la empresa PaperbumRD

Un 88% de los colaboradores indican que PaperbumRD no cuenta políticas y procedimientos para desempeñarse en sus funciones logísticas, un 12% indicó que la empresa si cuenta con políticas sin embargo, ellos lo desconocen, por otro lado, ningún colaborador domina las políticas y procedimientos con la que cuenta la empresa.

Gráfico 6



Gráfico 6 Análisis formulario dirigido a colaboradores

Fuente: encuesta aplicada a colaboradores de la empresa PaperbumRD

Un 64% de los empleados considera que la empresa solo cuenta con lo necesario para operar, un 32% que no cuenta con las herramientas y un 4% que considera que si cuenta con las herramientas

Gráfico 7

¿Paperbumrd se enfoca en capacitar a sus empleados temas referentes a distribución y logísticos?

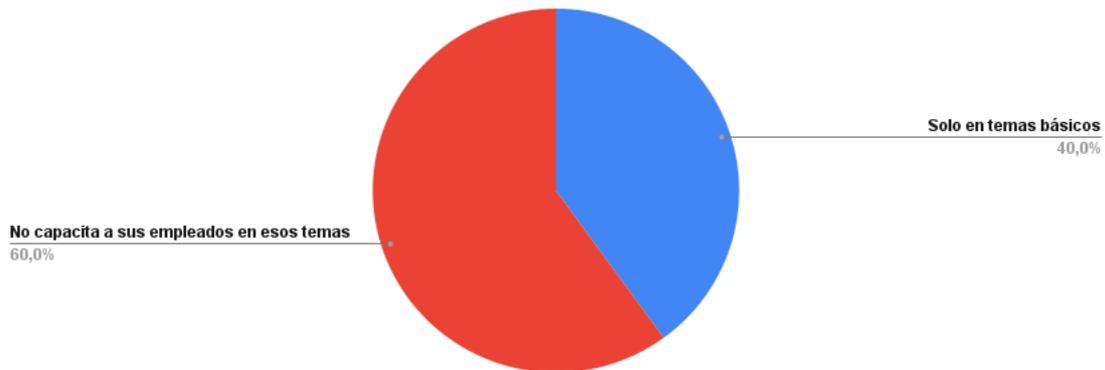


Gráfico 7 Análisis formulario dirigido a colaboradores

Fuente: encuesta aplicada a colaboradores de la empresa PaperbumRD

Ningún colaborador indicó que la empresa capacita a los empleados en su totalidad, un 60% de colaboradores dice que PaperbumRD no capacita a sus empleados en temas referentes a distribución y logística y por otro lado un 40% dice que los capacita solo en temas básicos

Gráfico 9

¿Qué sistemas de seguimiento y localización implementan dentro de la cadena de suministro?

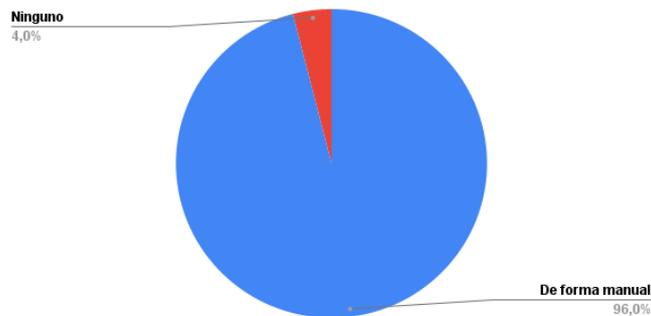


Gráfico 8 Análisis formulario dirigido a colaboradores

Fuente: encuesta aplicada a colaboradores de la empresa PaperbumRD

Un 96% de los empleados indica que el sistema de seguimiento que se utiliza en la empresa es de forma manual, un 4% dice que no utilizan ningún sistema de seguimiento, por otro lado, la empresa no usa código de barra, ni software de sistema de información.

Gráfico 9



Grafico 9 Análisis formulario dirigido a colaboradores

Fuente: encuesta aplicada a colaboradores de la empresa PaperbumRD

Un 80% de los colaboradores indica que la empresa no cuenta con externalización de procesos logísticos, un 20% indica que utilizan servicios transitorios, sin embargo, no utilizan almacenaje ni transporte domestico

Gráfico 10



Grafico 10 Análisis formulario dirigido a colaboradores

Fuente: encuesta aplicada a colaboradores de la empresa PaperbumRD

Un 80% de los colaboradores considera que el tiempo de entrega establecido para entrega de pedidos es de 80%, un 20% considera que el tiempo es de una semana, ningún colaborador marcó las opciones 1 día ni más de 1 semana

Gráfico 11

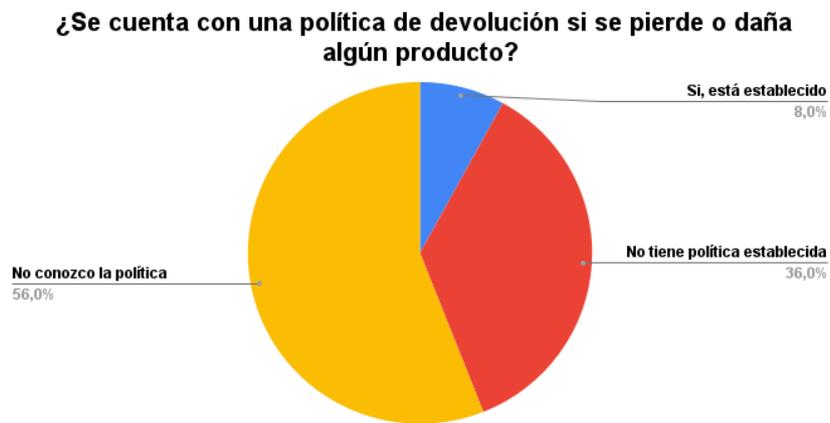


Gráfico 11 Análisis formulario dirigido a colaboradores

Fuente: encuesta aplicada a colaboradores de la empresa PaperbumRD

Un 56% de los colaboradores no conoce la política de devolución si se pierde o daña algún producto, un 36% indicó que la empresa no tiene una política establecida y un 8% indicó que PaperbumRD si cuenta con una política establecida.

Capítulo 3. Diseño de propuesta de un esquema de distribución.

3.1 Propuestas de esquema de distribución

El objetivo principal de la elaboración de este trabajo es la mejora del proceso de distribución y logística que está ofreciendo la empresa PaperbumRD a sus clientes como un servicio en la atención de estos, se presenta el diseño de un esquema que cuente con un plan de capacitación para formar a sus colaboradores, el cual, tenga un impacto a corto, mediano y largo plazo para el desarrollo de los mismo y el buen funcionamiento de la empresa.

Estas capacitaciones les permitirá desarrollar el nivel de análisis que se necesita referente a todo lo que abarca el proceso de distribución y logística de la organización y con esto, alcanzar el nivel de optimización que se busca en la misma, ya que esto garantiza que el personal esté capacitado mediante la teoría y lo práctico y que con la combinación de la formación técnico profesional y estar capacitados con la integración de un sistema logístico puedan desempeñarse mejor y así la empresa tendrá mayor rentabilidad y puedan minimizar los errores que conlleva un proceso totalmente manual como la que cuenta la empresa PaperbumRD.

La mejora de un buen servicio al cliente y la productividad de la empresa irá muy de la mano a que tan capacitado tenga PaperbumRD a su equipo de trabajo puesto que esto permitirá que puedan traer mejores soluciones a la mesa con respecto a mejorar la calidad del servicio que se le brinda a los clientes en la atención y distribución de los pedidos.

También se propone establecer políticas y procedimientos para la mejora del proceso logístico de PaperbumRD, lo cual, permitirá que la empresa garantice un mejor servicio a sus clientes, esto, traerá múltiples beneficios a la organización, por lo que se reflejará mayor rentabilidad a la misma, bajo la implementación de políticas, y, logrará que sus empleados trabajen bajo un esquema estandarizado, y de esta forma, mejorar la calidad en sus procesos

Esta investigación busca proponer una serie de acciones para la mejora de la atención del proceso logístico en el traslado de las mercancías de los clientes en las diferentes partes de la ciudad y del país con el objetivo de mejorar la eficiencia del servicio y por otro lado, preparar un esquema de distribución y logística que logre identificar la ruta y seguimiento del transporte, el objetivo de este, es

reducir los tiempos de demora que se presentan en los elementos de distribución afectando a la eficiencia del servicio ofrecido a los clientes.

Es de mucha importancia que la empresa pueda embarcarse en el mundo de la tecnología creando una aplicación que le permita al cliente dar seguimiento a sus pedidos, esto, con los fines de crear un lazo de confianza con el mismo, por consiguiente, esto ayudará a que el proceso de distribución y logística sea más transparente y eficiente, y también le brindara un nivel de confianza a sus clientes.

Lo que se pretende lograr con estas propuestas es intentar aumentar el nivel de eficiencia en la entrega de pedidos con un proceso de distribución y logística que sea de calidad para la satisfacción de los clientes de PaperbumRD y de esta manera, mantener y aumentar los clientes de la empresa.

Es importante establecer ciertos parámetros de medición, lo que ayudará a que la organización pueda tener controles bajo el esquema de distribución que se quiere implementar, así como también, poder determinar el buen funcionamiento de la misma, y este, nos va a permitir conocer las fallas y debilidades de la empresa para así implementar las mejoras necesarias.

El proceso logístico disfruta de la eficiencia que garantiza a la optimización de las actividades de distribución de materiales, debido a que ofrecen estrategias que facilitan la ejecución de estas acciones que puede añadir valor a los procesos de la empresa, más aún, porque está relacionado con la satisfacción de los clientes.

Por tanto, es de vital importancia que se establezca los procedimientos que rijan el patrón de cómo deben ejecutar los colaboradores de la empresa todo lo referente a la implementación de un proceso logístico, para fines del correcto funcionamiento de la organización.

La empresa tendrá que poner en marcha la ejecución de un sistema logístico y distribución, puesto que con el mismo le servirá para la eficiencia, desarrollo y sostenibilidad en el tiempo que siempre deben ser tenidas en cuenta para el buen funcionamiento de la empresa.

En el esquema distribución que se estará implementando, una de las principales prioridades es la planificación del transporte y la utilización de las rutas para fines de la entrega de los pedidos a los clientes, esto va a mejorar el tiempo del mismo y beneficiar a la empresa lo cual dará mayor fidelidad con los clientes.

Por tanto, estos factores, lograrán identificar el tiempo promedio de tránsito que puede tomar el transporte, y los mismos, harán que la variación de entrega sea más óptima puesto que se identificarán los picos de congestión de las avenidas los cuales son bastante en el Gran Santo Domingo, esto se podrá lograr combinando la aplicaciones tecnológicas que permiten ver el flujo vehicular de la ciudad, y que los clientes puedan darles el seguimiento correspondiente a sus pedidos.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que estos cambios son muy importantes para fines de lograr mejorar y buscar mayor crecimiento y posicionamiento en el mercado, elaborando este esquema el cual va satisfacer a todos los clientes, y el mismo, permitirá mantener buenas relaciones e implementar la mejora continua e innovación en PaperbumRD.

Por este motivo, la integración de este conglomerado de actividades orientadas asegura la calidad del equipo como también al cliente, producto y/o servicio que demanda.

Es evidente que PaperbumRD con este proceso de establecimiento tiene que mejorar su eficacia en el proceso de cadena de suministro, esto, por razones de que fortalecerá su personal con la preparación que corresponde y las herramientas para eficientizar la carga laboral de la empresa.

Por lo tanto, garantizar una solución integral y eficaz que de cómo resultado el flujo racional de los pedidos y un alto nivel de servicio al cliente con bajos costos y minimizando el riesgo de cometer errores que influyan de manera negativa en la satisfacción del cliente.

3.2 Plan de mejora general

Oportunidad de mejora	Mejora en los servicios de logística del transporte				
Meta	Mejorar el funcionamiento del servicio de transporte de productos				
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Determinar un control logístico para la organización y las eficiencias de los procesos relacionados a esto	El líder responsable labora en el área de la administración general	Mejorar las normas de logística interna de la empresa	Para disminuir progresivamente los tiempos que se presentan en los transportes de los productos	Empresa PaperbumRD	Permanentemente
		Elaborar procesos para el control de las actividades de logística	Mejorar la satisfacción y las necesidades del cliente o empresa		
		Capacitar al personal de transporte de la logística para dar a conocer los diferentes tipos de plazos	Cumplir con los tiempos programados a los clientes		
		Implementación de un software de procesos logísticos			
		Elaborando una documentación de las políticas internas relacionadas a los procesos logísticos de transporte			

Tabla 1 Plan de mejora general

Una vez ejecutado este esquema nos ayudará a mejorar la calidad y nivel de servicio ya que un servicio de logística eficiente nos evita errores, con ello, se aumenta la calidad de los servicios, de igual forma, una implementación de un software con acceso a sistemas avanzados tiene amplia capacidad para el transporte urgente y utiliza estos sistemas que les puede ser de mucha utilidad para la empresa así como también la satisfacción de los clientes, y con este sistema automatizado implementado, se minimiza los errores de los empleados con el inventario de los productos que cuenta el almacén, ya que todo estará debidamente registrados, los porcentaje de tener información erradas de mercancías en stock serán mínimas.

Una vez se optimizan la cadena de suministro y la logística ofrece numerosas ventajas, entre ellas se encuentran las siguientes:

Reducción de los tiempos de entrega en los paquetes y servicios, ya que la mayoría de los clientes valoran el tiempo de entrega como uno de los factores más importantes a la hora de solicitar algún pedido, este factor habla de lo bien que hace las cosas una empresa y mejora la relación con los clientes.

Por otro lado, también puede servir para **distinguirse de otras empresas al ofrecer productos más rápido que la competencia.**

De igual forma, este esquema **mejorará el control de calidad** ya que enviar un producto con defectos es un duro golpe para la reputación de la empresa y con una política y sistema logístico sólido y eficiente ayuda a solucionar este problema ya que las políticas y los procedimientos son una parte esencial de cualquier organización, juntas, proporcionan una hoja de ruta para las operaciones diarias, aseguran el cumplimiento de las leyes y regulaciones, brindan orientación para la toma de decisiones y simplifican los procesos internos.

Para esto, una gestión eficiente de la logística se centra en aspectos como la detección y prevención ya que detectar cualquier problema de fabricación evita que llegue al consumidor y provoque problemas de reputación.

Si los empleados siguen los procedimientos, realizan sus tareas correctamente y brindan un excelente servicio al cliente, mejorarán así la calidad de los productos y servicios de PaperbumRD y, a su vez, mejorará la reputación de la organización.

Cuando todos en la empresa siguen las políticas y procedimientos establecidos la empresa puede funcionar sin problemas, las estructuras de gestión y el equipo opera como deben y los errores y las dificultades en los procesos se pueden identificar y resolver rápidamente.

En el momento que todo el equipo de trabajo sigue las políticas y procedimientos tanto el tiempo como los recursos se utilizarán de una manera más eficiente y de este modo se podrá alcanzar y cumplir los objetivos que se haya propuesto.

Con políticas y procedimientos debidamente definidos evitará que se pueda cometer el error de caer en acciones deliberadas de parte del personal de la empresa al momento de ejecutar una acción.

3.3 Plan de mejora de la capacitación

Plan de mejora	Programa de capacitación				
Meta	Capacitar el personal en lo referente a políticas y procesos de distribución y logística				
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Implementar un programa de capacitación para contribuir al crecimiento y consolidación de sus conocimientos, para que desempeñen sus actividades laborales bajo las mejores prácticas y fortalecer las competencias básicas de distribución y logística	El líder responsable de la empresa	Incrementar la productividad y eficiencia	Para disminuir errores	Empresa PaperbumRD	Permanentemente
		Elevar nivel de la calidad en los trabajos	Para el mejor desempeño en la empresa		
		Aumentar la capacidad de resolución de problemas y toma de decisiones	Para mejorar el crecimiento técnico-profesional de los colaboradores		
		Fortalecer la imagen y credibilidad de la empresa			
		Propiciar el crecimiento y estabilidad en la organización			

Tabla 2 Plan de mejora de la capacitación

La capacitación es una oportunidad y un mecanismo de mejoramiento personal que beneficia sin duda a la empresa porque así tiene colaboradores con más habilidades y destrezas, capaces de resolver situaciones complejas y tomar decisiones acertadas para bien de PaperbumRD.

Con este esquema, se busca efectuar una combinación entre preparación del personal y la ejecución en la práctica del proceso para garantizar el flujo de los materiales y productos que se mantenga la calidad requerida, en el lugar y momentos precisos con los mínimos costos, lo cual beneficia a todos los miembros de la cadena de abastecimiento de la organización.

Esto nos permitirá que el crecimiento profesional que logremos a través de un plan de formación para los colaboradores conlleve a una mayor motivación laboral y mayor fidelidad de los empleados con la empresa y a dar el 100% en las tareas diarias.

De igual forma, esto traerá mucha mayor confianza a la hora de querer innovar en la organización con metodologías nuevas, referentes a la distribución y logística en la misma, puesto que el equipo es preparado y con ideas frescas con relación al tema.

En vista a esto, el rendimiento laboral tendrá un crecimiento vertiginoso puesto que el nivel de identificación que tendrán estos colaboradores, logrará que con las herramientas que tienen y las que pueden llevar la empresa, se pueda conseguir que la empleomanía trabaje con mucha mayor capacidad.

Las capacitaciones implican una estructura de desarrollo donde cada uno de los eventos, talleres o cursos propuesto esté encadenado con los propósitos estratégicos de la empresa, de tal manera, que los recursos que se invierten en capacitación correspondan a los objetivos que impacten en la productividad de los colaboradores.

Este plan les traerá frutos muy positivos a la empresa a corto mediano y largo plazo, por lo que, llevará a un mejor rendimiento de la misma. Esto, trae beneficios tanto para la organización como para el colaborador y las relaciones humanas.

Beneficios para la organización:

- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Mejora la relación líder-subordinados.
- Es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de colaboradores personal y profesional.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Elimina los costos de recurrir a consultores externos.

Beneficios para el colaborador que repercuten favorablemente en la organización:

- Ayuda a la persona en la solución de problemas y en la toma de decisiones.
- Aumenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.

- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

Beneficios en relaciones humanas, relaciones internas y externas, y adopción de políticas:

- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Ayuda en la orientación de nuevos empleados.
- Proporciona información sobre disposiciones oficiales.
- Hace viables las políticas de la organización.
- Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje.
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.

Anexos

Anexo 1. Formulario de encuesta dirigida a los clientes.

Encuesta de satisfacción del cliente

Por favor, dedique un momento a completar esta pequeña encuesta. La información que nos proporcione será utilizada para mejorar el proceso logístico de la empresa PaperbumRD. Sus respuestas no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación realizada para el trabajo de tesis de la Universidad UNAPEC.

1-Está usted satisfecho con el tiempo de entrega de los productos por Paperbumrd?

- A) Altamente satisfecho
- B) Muy satisfecho
- C) Regular con el servicio
- D) Nada satisfecho

2- ¿El personal de Paperbumrd fue profesional al momento de atenderlo?

- a) Excelente
- b) Bueno.
- c) Regular
- d) Malo

3- ¿Qué tan receptivos ha sido el equipo de servicio al cliente a tus preguntas y preocupaciones en base a tus necesidades?

- a) Atentos
- b) Nada atentos a mis inquietudes
- c) Moderadamente receptivos
- d) No presenta preocupación

4- ¿Cuál es la probabilidad de que nos recomiende con sus conocidos?

- a) Ya los recomiendo.
- b) Es muy probable.
- c) Es probable.
- d) Es poco probable.

5-En general, ¿qué tan satisfecho esta con Paperbumrd?

- a) Altamente satisfecho

- b) Muy satisfecho
- c) Satisfecho
- d) Poco satisfecho.
- e) Completamente insatisfecho.

6-Considera que PaperbumRD tiene un buen proceso logístico al momento de recibir su pedido.

- a) Supera mis expectativas
- b) Resuelve mis necesidades
- c) Es útil, pero hay opciones mejores
- d) No resuelve mis necesidades

7- Desde hace cuánto utiliza los servicios de Paperbumrd.

- a) 1 a 3 meses
- b) 3 a 6 meses
- c) 6 meses a 1 año
- d) 1 a 2 años

8- Como describiría nuestros productos.

- a) Excelentes
- b) Buenos
- c) Regular
- d) Defectuosos

9- Considera suficientes los conocimientos de la persona que le ha atendido en PaperbumRD.

- a) Conocen las informaciones de los productos
- b) No manejan las especificaciones de los productos
- c) Desconocen por completo los productos

10-Por cual vía de comunicación es más efectiva la interacción con PaperbumRD

- a) Teléfono
- b) Correo electrónico.
- c) WhatsApp
- d) Instagram
- e) Facebook

Anexo 2. Formulario de encuesta dirigida al personal interno.

1- ¿Paperbumrd cuenta con un esquema de transportación eficiente?

- a) Transporte deficiente
- b) Muy eficiente

- c) Poco eficiente
- 2- **¿La empresa cuenta con el espacio suficiente para el almacenaje de los productos?**
 - a) No cuenta con espacio
 - b) Tiene espacio suficiente
 - c) Esta mal distribuido
- 3- **¿El cliente recibe alertas sobre cambios y/o demora en su entrega?**
 - a) Siempre es notificado
 - b) No siempre es notificado
 - c) Nunca se le ha notifica
- 4- **¿Paperbumrd cuenta con políticas y procedimientos establecidos para poder desempeñarse en sus funciones laborales?**
 - a) No cuenta con las políticas y procedimientos.
 - b) Si tiene políticas y procedimientos
 - c) Sí, pero no la conozco
- 5- **¿Paperbumrd tiene las herramientas de trabajo adecuadas para cumplir con la operatividad de la empresa a un 100%?**
 - a) Sí, cuenta con las herramientas
 - b) No del todo
 - c) Lo necesario para operar
- 6- **¿Paperbumrd se enfoca en capacitar a sus empleados temas referentes a distribución y logísticos?**
 - A) Solo básico
 - B) Si, totalmente
 - C) No capacita a sus empleados
- 7- **¿Qué sistemas de seguimiento y localización implementan dentro de la cadena de suministro?**
 - a) De forma manual
 - b) Código de barra
 - c) Software de sistemas de información
 - D) Ninguno
- 8- **¿Cómo se maneja la logística en la empresa? ¿Existe algún tipo de externalización de procesos logísticos?**
 - a) Almacenaje
 - b) Transporte domestico
 - c) Servicios transitorios
 - d) No cuenta con externalización de procesos logísticos
- 9- **¿Cuál es el tiempo de entrega establecido en PaperbumRD?**
 - a) 1 día
 - b) 1-3 días

c) 1 semana

10-¿Se cuenta con una política de devolución si se pierde o daña algún producto?

- a) Si, está establecido
- b) No conozco la política
- c) No tiene política establecida

Anexo 2. Carta de autorización.



SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN EMPRESARIAL PARA REALIZACIÓN DE TRABAJO FINAL

Yo, Nestor Joel Castro Castillo, cédula 223-0066673-6, matrícula de la Universidad APEC A00104392, estudiante de término del programa de **Maestría en Gerencia y productividad**, cursando la asignatura de trabajo final, solicito la autorización de PaperbumRD para realizar mi trabajo final sobre **Desarrollo de un sistema logístico y de distribución de suministro de materiales** y acceder a las informaciones que precisaré para este fin.

Este trabajo tiene por objetivo aportar en Desarrollo de un sistema logístico y distribución.

Nestor Joel Castro (Firma)

Yo, Yineska Pérez Felix,

Gerente General, cédula 402-2120022-9, autorizo a realizar el trabajo final arriba señalado y que el mismo podrá:

- Utilizar el nombre de la empresa Utilizar un pseudónimo
- Ser expuesto ante compañeros, profesores y personal de la
- Universidad APEC Incluido dentro del acervo de la Biblioteca de UNAPEC
- Aplicado en el área correspondiente dentro de la empresa si responde a las necesidades diagnosticadas.

Yineska Pérez Felix (Firma y sello)



Recomendación

Se recomienda en primer lugar, que la organización debe desde el comienzo iniciar con todo sus procesos definidos ya que eso le permite que el equipo que conforma la organización tenga una guía a seguir, también, adecuar una sección en la empresa para que se dedique de manera exclusiva a ejecutar las actividades logísticas, para que esta función sea efectuada en base a los criterios técnicos apropiados, que sean de gran utilidad para la aplicación de las metodologías y herramientas de gran uso en funciones de abastecimiento y logística, que promuevan un incremento de la productividad de las operaciones y competitividad de la empresa PaperbumRD.

La aplicación de indicadores en los procesos logísticos y en el abastecimiento de la cadena, pertenecientes a las actividades de valor, es de gran importancia para el crecimiento de la productividad de la empresa, para el efecto, se requiere implementar estrategias que mejoren la eficiencia de los procesos de compras, recepción, selección, control y almacenamiento de materiales, así como es el caso de la distribución y transporte de las mercancías que es entregado a los clientes.

La aplicación de los métodos del punto de pedidos, permitirá que la empresa cuente con el stock disponible de materiales para que no se paralice la entrega de pedidos y se cumplan los plazos convenidos por los clientes, además, es necesario que se implementen metodologías de transporte para el control del tiempo y el recorrido de las rutas durante la distribución de los productos de la empresa, porque ello, tendrá un impacto significativo en el nivel de satisfacción de los clientes y por lo tanto en la competitividad de la empresa.

Se sugiere que el Gerente general de PaperbumRD ejecute un esquema de distribución logístico y la optimización de la cadena de suministro, la cual, añade valor al producto y es beneficioso para los clientes, quienes requieren recibir el producto en el tiempo oportuno, por ello, la empresa debe contar con el soporte informático necesario para la aplicación de las metodologías, el método de transporte, y punto de pedido con los cuales se espera mejorar la productividad y competitividad.

De implementar un sistema logístico tendrá un impacto positivo en la distribución de materiales de oficina y en el nivel de satisfacción de los clientes.

Por otro lado, es importante que la empresa establezca un programa de capacitación para sus empleados, en el cual tenga un impacto a corto, mediano y largo plazo para el desarrollo de los mismos y el buen funcionamiento de la empresa.

También, deben implementar políticas y procedimientos el cual sería la guía de los colaboradores para una buena práctica y desarrollar mejor sus funciones en la organización.

Conclusión

Luego de analizar la investigación y retomando la información ya mencionada anteriormente dentro de cada uno de los capítulos expuestos, hay que recordar que el concepto con el cual se abordó el concepto de la logística fue el manejo de todas las actividades que facilitaran el movimiento de productos y coordinación de la oferta y la demanda en la optimización de la utilidad en el tiempo en la entrega de pedidos, para ofrecer el producto en el lugar preciso, con la cantidad requerida, en el tiempo justo y a un costo adecuado.

Los procesos generales de la empresa PaperbumRD como la venta, almacenamiento, y distribución, requieren de técnicas para su buen funcionamiento y esto marca a organización la pauta de hacer cambios dentro de la misma y que puedan estar abiertas a los cambios e innovaciones que impulsa la globalización.

Hoy en día no solo las empresas grandes son las que deben acoplarse a la nueva tecnología o a las nuevas corrientes industriales, actualmente, esta tarea también la comparten empresas pequeñas y medianas. Una buena organización consta de una adecuada integración entre el aprovisionamiento y la distribución.

Un sistema logístico asegura la buena planificación dentro de la empresa, ya que entendemos como sistema logístico la integración de cada una de las áreas físicas dentro de la organización a través de los cuales se genera el flujo de materiales. Otro sistema que se identifica dentro de esta, y que se encuentra relacionada a la red logística es el sistema de la información formada por pedidos a proveedores, pedidos de clientes, inventarios, plazos de entrega y estadísticas.

No debemos olvidar que adicional a estos conceptos, también la empresa tiene que integrar un programa de capacitación a los colaboradores para el buen manejo de la distribución y logística de la empresa, si se lleva a cabo una correcta implementación de capacitación le permitirá al personal de la empresa instruirse en cursos que le impactan de manera positiva tanto en lo profesional como en lo personal lo cual es muy importante para el desarrollo de los mismos.

Se concluye esta investigación proponiendo que la empresa PaperbumRD debe crear un esquema de distribución con un sistema logístico, esto quiere decir, que

lo que realmente se convierte en utilidades es el resultado de todos los esfuerzos coordinados de cada una de las áreas de la empresa, desde el área responsable de conseguir el producto hasta que la mercancía sea entregada al cliente en los puntos de ventas, este sistema logístico mantendrá en competitividad a la empresa, y de igual forma, será más eficiente al momento de entregar sus pedidos.

Todos estos hechos no son fáciles de lograr, se debe contar con que el Gerente general de la empresa esté abierto a los cambios que marca la globalización y la competitividad hoy en día, el mismo, deberá cambiar, cooperar, re-enfocar sus procesos ya que estos, no están favoreciendo al desarrollo de la empresa. Este cambio resulta difícil pero provechoso para todos los integrantes de PaperbumRD, pero también a la satisfacción de los clientes.

Bibliografía

- Antun Juan, P, L. A. (2005). *Logística de distribución física y minorista*.
- Ballou, R. H. (1991). *Logística administración de la cadena de suministro*. Quinta edición.
- Casas, P. y. (1996). Logística de aprovisionamiento, el cambio en las relaciones proveedor cliente, un nuevo desafío para la empresa del siglo XXI. Revista Bernardo.
- Jacques, H. (1991). *La calidad del servicio*. Madrid, España: McGraw Hill.
- Jordi Pau Cos, R. D. (2001). *Manual de logística integral*. Madrid, España.
- López, A. (2013). *Distribución y logística*. España: ESIC.
- Lui, M. G. (2014). *Logística del transporte y distribución de carga*. Primera edición.
- Moral, M. D. (2013). *Canales de distribución, estrategias de competitividad y sinergia*. Sexta edición.
- Ramírez, A. C. (2009). *Manual de gestión logística del transporte y distribución de mercancías*. Colombia, Bogotá.
- Santos, I. D. (2006). *Logística y marketing para la distribución comercial*. tercera edición.