

**Plan de Mejora Logística en Variedades Macro**

**Yireh Shalom Coronado Bautista**

**ID: 000348741**

**Universidad Pontificia Bolivariana**

**Facultad de Administración de Negocios Internacionales**

**Escuela de Economía, Administración y Negocios**

**Bucaramanga, Santander 2021**

# **Plan de Mejora Logística en Variedades Macro**

Autora

**Yireh Shalom Coronado Bautista**

Proyecto de Grado Presentado como Requisito para Optar por el Título de  
Administradora de Negocios Internacionales

Director de Proyecto de Grado

**Jaime Enrique Sarmiento Suarez**

Docente Planta

Universidad Pontificia Bolivariana

Facultad de Administración de Negocios Internacionales

Escuela de Economía, Administración y Negocios

Bucaramanga, Santander 2021

## **Tabla de contenido**

|  |    |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN.....                      | 8  |
| 1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....     | 11 |
| 1.1. MISIÓN.....                       | 11 |
| 1.2. VISIÓN.....                       | 11 |
| 1.3. ORGANIGRAMA.....                  | 12 |
| 2. JUSTIFICACIÓN.....                  | 13 |
| 3. FUNCIONES POR DESARROLLAR.....      | 14 |
| 3.1 ACTIVIDADES.....                   | 14 |
| 3.2 CRONOGRAMA.....                    | 15 |
| 4. METODOLOGÍA.....                    | 17 |
| 7. PROPUESTA DE VALOR.....             | 18 |
| 7.1 PROBLEMA.....                      | 18 |
| 7.1.1 Identificación del problema..... | 18 |
| 7.1.2 Formulación del Problema.....    | 18 |
| 7.1.3 Descripción del Problema.....    | 18 |
| 7.2 OBJETIVOS.....                     | 19 |
| 7.2.1. Objetivo General.....           | 19 |
| 7.2.2 Objetivos Específicos.....       | 19 |
| 8. MARCO TEÓRICO.....                  | 20 |
| 9. MARCO DE REFERENCIA.....            | 22 |

|   |    |
|---|----|
| 10. MARCO CONCEPTUAL .....                                    | 23 |
| 11. RESULTADOS .....  | 26 |
| 11.1 DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA .....                          | 26 |
| 11.2 BASE DE DATOS DE ENVÍOS REALIZADOS.....                  | 36 |
| 11.2.1 Base de datos entrada de mercancía .....               | 42 |
| 11.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS .....                             | 46 |
| 11.3.1 Encuesta.....  | 46 |
| 11.3.2 Análisis resultado de la encuesta mes de febrero ..... | 48 |
| 11.3.3 Análisis resultado de la encuesta mes de abril .....   | 54 |
| 12. CONCLUSIONES.....   | 60 |
| BIBLIOGRAFÍA .....  | 62 |

## Lista de Tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Cronograma de Actividades .....                   | 15 |
| Tabla 2 Administración de la Demanda .....                | 27 |
| Tabla 3 Planeación de Producción.....                     | 27 |
| Tabla 4 Planeación de Materiales .....                    | 28 |
| Tabla 5 Planeación de Distribución.....                   | 28 |
| Tabla 6 Transporte.....                                   | 29 |
| Tabla 7 Almacenamiento .....                              | 29 |
| Tabla 8 Servicio al cliente .....                         | 30 |
| Tabla 9 Buenas Prácticas- Variedades Macro .....          | 30 |
| Tabla 10 Diagnóstico-Síntoma 1 .....                      | 32 |
| Tabla 11 Diagnóstico- Síntoma 2 .....                     | 32 |
| Tabla 12 Diagnóstico - Síntoma 3 .....                    | 33 |
| Tabla 13 Ítems base de Datos de Envíos .....              | 37 |
| Tabla 14 Base de datos de Envíos mes de Marzo.....        | 37 |
| Tabla 15 Base de Datos Envíos Semana 2 y 4 de Abril ..... | 39 |
| Tabla 16 Base de Datos Envíos Mes de Mayo .....           | 41 |
| Tabla 17 Base de Datos Envíos Mes de Junio.....           | 41 |
| Tabla 18 Ítems Base de Datos Ingreso de Mercancía.....    | 42 |
| Tabla 19 Base de Datos Ingreso de la Mercancía-Abril..... | 43 |
| Tabla 20 Base de Datos Ingreso de la Mercancía-Mayo ..... | 44 |
| Tabla 21 Base de Datos Ingreso de la Mercancía-Junio..... | 45 |

## Lista de Ilustraciones

|  |    |
|--|----|
| Ilustración 1 Organigrama Variedades Macro.....              | 12 |
| Ilustración 2 Respuesta de Exprecar a Variedades Macro ..... | 40 |
| Ilustración 3 Encuesta servicio al Cliente- Pregunta 1 ..... | 47 |
| Ilustración 4 Encuesta servicio al Cliente- Pregunta 2 ..... | 47 |
| Ilustración 5 Encuesta servicio al Cliente- Pregunta 3 ..... | 48 |
| Ilustración 6 Encuesta servicio al Cliente- Pregunta 4 ..... | 48 |
| Ilustración 7 Encuesta servicio al Cliente- Pregunta 5 ..... | 48 |

## **Listado de Gráficas**

|   |    |
|---|----|
| Gráfica 1 Resultado Pregunta 1- Febrero ..... | 49 |
| Gráfica 2 Resultado Pregunta 2- Febrero ..... | 50 |
| Gráfica 3 Resultado Pregunta 3- Febrero ..... | 51 |
| Gráfica 4 Resultado Pregunta 4- Febrero ..... | 52 |
| Gráfica 5 Resultado Pregunta 5- Febrero ..... | 53 |
| Gráfica 6 Resultado Pregunta 1- Abril .....   | 54 |
| Gráfica 7 Resultado Pregunta 2-Abril .....    | 55 |
| Gráfica 8 Resultado Pregunta 3-Abril .....    | 56 |
| Gráfica 9 Resultado Pregunta 4 - Abril .....  | 57 |
| Gráfica 10 Resultado Pregunta 5- Abril .....  | 58 |

## RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

**TITULO:** Plan de Mejora Logística en Variedades Macro  
**AUTOR(ES):** Yireh Shalom Coronado Bautista  
**PROGRAMA:** Facultad de Administración de Negocios Internacionales  
**DIRECTOR(A):** Jaime Enrique Sarmiento Suarez

### RESUMEN

Se desarrollaron las prácticas profesionales en la empresa Variedades Macro en diversas áreas como lo son la de recursos humanos, logística y operaciones y el área administrativa. En estas áreas se desarrollan actividades como el registro de ingreso y salida de mercancía, registro y control de nomina quincenal, permisos, incapacidades, manejo de personal, manejo de inventarios y registro de transportadoras. Finalmente, como objetivo se tiene implementar y poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera para identificar falencias dentro de la empresa y generar una estrategia y herramienta con el fin de mejorar la eficiencia de la empresa.

### PALABRAS CLAVE:

Logística, Inventarios, Transportadoras, Servicio al cliente, Eficiencia

**V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**



## GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

**TITLE:** Logistics Improvement Plan in Variedades Macro  
**AUTHOR(S):** Yireh Shalom Coronado Bautista  
**FACULTY:** Facultad de Administración de Negocios Internacionales  
**DIRECTOR:** Jaime Enrique Sarmiento Suarez

### ABSTRACT

Professional practices were developed in the company Variedades Macro in various areas such as human resources, logistics and operations and the administrative area. In these areas activities such as the registration of incoming and outgoing merchandise, registration and control of biweekly payroll, permits, disabilities, personnel management, inventory management and registration of conveyors are developed. Finally, the objective is to implement and put into practice the knowledge acquired during the career to identify shortcomings within the company and generate a strategy and tool in order to improve the efficiency of the company.

### KEYWORDS:

Logistics, Inventories, Conveyors, Customer Service, Efficiency

**V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK**

## **Introducción**

Variedades Macro es una empresa donde se realizan ventas al por mayor y detal de diversos productos y diversas marcas, en sus comienzos Variedades Macro contaba con dos trabajadores empezando como un emprendimiento a nivel local. Con el transcurso de los años, Variedades Macro se transformó en una empresa que actualmente cuenta con 8 trabajadores y quien realiza envíos a diferentes destinos de Colombia.

Variedades Macro tiene como objetivo principal crear un espacio donde sus clientes puedan encontrar variedad de productos, marcas y calidades en un solo sitio con precios justos. Debido al crecimiento que ha tenido la empresa el cual se ha registrado el aumento de ingresos, ventas y envíos a diferentes municipios del país, por lo cual la empresa tiene como objetivo y proyecto de corto plazo empezar a importar mercancía para convertirse en distribuidores a nivel local. Por este motivo el área logística ha aumentado sus responsabilidades y coordinación la cual la lidera el jefe de operaciones. Por esta razón se destaca la importancia de tener un registro, orden y control en las diferentes operaciones y actividades que realiza la empresa para tener un rápido manejo de la información de los inventarios como pedidos realizados, llegada de mercancía y envíos. El propósito de este proyecto de práctica empresarial es generar una propuesta de valor dentro del área de logística en la empresa Variedades Macro que sea útil de manera nacional e internacional, donde se analizarán aquellas falencias, errores y problemas que se están presentado junto con el gerente y los jefes de operación y administración para brindar soluciones optimas. El proyecto propone crear satisfacción dentro de las expectativas de su gerente y directivos los cuales buscan lograr una mejora corporativa y de uso permanente.

## **1. Presentación de la empresa**

Variedades Macro es una mediana empresa (cacharrería) fundada hace más de 30 años que se dedica a la compra y venta al por mayor y detal de productos de primera necesidad, medicinas, cosméticos, papelería, ferretería, en el área metropolitana y el resto del país. Actualmente cuenta con 8 trabajadores al servicio de sus clientes, que se encuentran en el área del mostradores, bodegas, jefe administrativo y jefe de operaciones y compras.

Variedades Macro busca ser la opción principal para aquellas pequeñas y medianas empresas en el país que buscan obtener variedad de productos de excelente calidad, diversidad de marcas y a buen precio. Entre los principales clientes de Variedades Macro se encuentran las empresas que manejan sus ventas con la modalidad tienda a tienda (TAT) y las tiendas, supermercados y misceláneas.

### **1.1. Misión**

Ser una empresa de distribución de productos de consumo masivo, teniendo como prioridad el satisfacer las necesidades de los clientes por medio de un excelente precio, calidad y servicio.

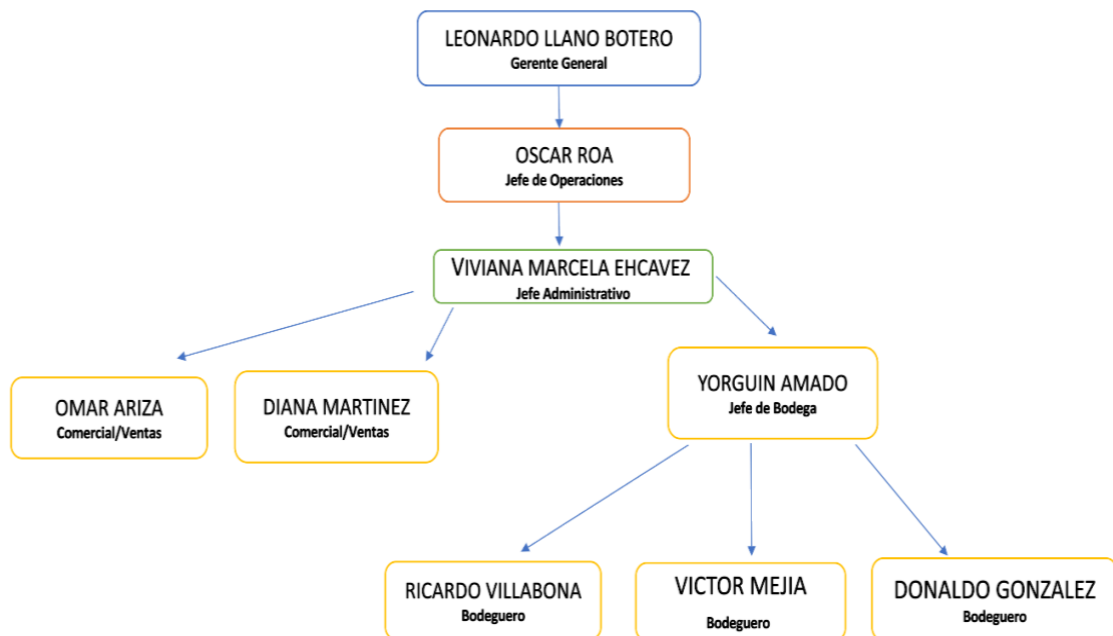
### **1.2. Visión**

En el 2025, Variedades Macro estará posicionada como una de las mayores distribuidoras a nivel local y departamental, siendo destacada por su excelente servicio y organización en sus procesos.

### 1.3. Organigrama

En la ilustración (colocar el numero) podemos observar el organigrama de la empresa Variedades Macro, que cuenta con 8 trabajadores los distintos roles que cada uno de ellos desempeña dentro de la empresa.

Ilustración 1 Organigrama Variedades Macro



## **2. Justificación**

Como practicante dentro de la empresa variedades macro me he permitido explorar y conocer las diferentes áreas que se encuentran dentro de una organización. En la empresa Variedades Macro tuve la oportunidad de trabajar en el área de DDHH, de contabilidad, en el área administrativa y área de logística y operaciones incluso tener un contacto directo con los clientes para poder conocer sus necesidades, las cuales me ayudaron a obtener diversos conocimientos en los diferentes campos en los cuales se pueden desarrollar en la carrera de Administración de Negocios Internacionales.

Durante la realización de la practica pude adquirir conocimientos mediante la experiencia de problemáticas y vivencias que se presentaron durante estos 6 meses.

De esta manera se pudo tener una visión y perspectiva más completa de la empresa la cual fue de mucha ayuda en la toma de decisiones y en la producción de ideas.

### **3. Funciones por desarrollar**

#### **3.1 Actividades**

- Brindar apoyo administrativo y operativo en el Área de Recursos Humanos para el reporte de novedades de los trabajadores de la organización.
- Llevar a cabo el control y registro de los ausentismos, permisos, licencias, incapacidades y demás para la gestión de nómina.
- Realizar el filtro de solicitudes de los trabajadores como permisos, retiro de cesantías, permisos remunerados, entre otras solicitudes.
- Validar los documentos de liquidación de nómina quincenal y prestaciones sociales junto a la programación de provisiones de liquidación y pago.
- Validar los documentos de liquidación de Seguridad Social vs nómina y novedades en PILA en la plataforma de pago.
- Participar en las reuniones de dirección como asistente de Gerencia en las negociaciones, compra y venta de la mercancía producto o servicio directo de la empresa.
- Las demás actividades asignadas administrativas como copias de documentos, archivo, entre otras asignadas por el tutor asignado en la organización en el Área de Talento Humano o la Gerencia.
- Supervisar la cadena logística de entrada y salida de mercancía garantizando el seguimiento de despacho hasta el cliente final.
- Trazabilidad y seguimiento de los vehículos de transporte a nivel nacional.
- Manejo de inventarios.

- Programación de rutas de transporte con las transportadoras nacionales para establecer fechas de recogida de la mercancía.

### 3.2 Cronograma

Tabla 1 Cronograma de Actividades

| Actividades/Mes   | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio |
|---|---------|-------|-------|------|-------|-------|
| Inducción y capacitación dentro de la empresa para la realización de las prácticas y conocimiento del personal                                |         |       |       |      |       |       |
| Realizar las actividades propuestas dentro del contrato   |         |       |       |      |       |       |
| Diseño y entrega del anteproyecto   |         |       |       |      |       |       |
| Análisis del desarrollo del área logística junto con el Gerente general, jefe de Compras y jefe Administrativo para la detección de falencias |         |       |       |      |       |       |
| Planeación de estrategias y soluciones para brindar mejores dentro del área logística   |         |       |       |      |       |       |

|  |  |   |   |   |   |   |
|--|--|---|---|---|---|---|
| Desarrollo del plan de mejora para el área logística |  | ■ | ■ | ■ | ■ |   |
| Primera entrega del avance de proyecto de grado      |  |   | ■ |   |   |   |
| Resultados dados a la aplicación de la estrategia    |  |   |   |   | ■ |   |
| Segunda entrega del avance de proyecto de grado      |  |   |   |   | ■ |   |
| Entrega final proyecto de grado                      |  |   |   |   |   | ■ |



#### **4. Metodología**

En el presente proyecto se realizará primeramente un diagnóstico con el acompañamiento del gerente general, el jefe de compras y el jefe administrativo donde se analizarán los problemas que se han venido presentando en el área de logística, a su vez se generaran diversas ideas y estrategias que se llevaran a cabo dentro de la empresa para buscar una mejora permanente y analizar si estas están cumpliendo con lo previsto.

## **5. Propuesta de valor**

### **5.1 Problema**

#### **5.1.1 Identificación del problema**

Falta de digitalización y organización en el área de logística debido a la ausencia de un registro en la entrada y salida de mercancía la cual se dirige hacía diferentes ciudades y municipios del país por lo cual se ha generado diferentes inconvenientes y molestias con los clientes y los proveedores.

#### **5.1.2 Formulación del Problema**

¿Cómo la digitalización de los procesos mencionados anteriormente puede ser para la empresa Variedad Macro un beneficio a largo plazo?

#### **5.1.3 Descripción del Problema**

En la empresa Variedades Macro se ha llevado un registro manual poco ordenado y diligenciado completamente de la llegada de la mercancía en bodegas y de los envíos a realizar durante el día, este método de registro ha llevado a la empresa a tener varios inconvenientes. En la llegada de la mercancía no se contaba con la información de manera externa lo cual complicaba el conteo y la revisión de esta, es por ello por lo que no se tenía claro si el pedido era correcto después de que este era abierto días después.

El jefe de compras debía de reportar este inconveniente lo cual hacia tedioso el proceso de devolución a los proveedores.

Por otro lado, en la operación donde se realizaban los envíos a ciudades y municipios de Colombia se presentan inconvenientes como retrasos debido a que se despachan días

después de lo acordado con el cliente lo cual generan molestias. Otro problema que se presenta es el envío de la mercancía con personas o transportadoras incorrectas trayendo consigo pérdidas y aumentos de gastos a la empresa.

## **5.2 Objetivos**

### **5.2.1. Objetivo General**

Elaborar un plan de mejora que permita definir los medios y métodos necesarios para el acompañamiento en compra, llegada y distribución de la mercancía en la empresa

Variedades Macro.

### **5.2.2 Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico de los procesos de compra, llegada y distribución de la mercancía en los procesos logísticos de la empresa, con el fin de identificar las falencias.
- Implementar una base de datos que brinde eficiencia y control en el proceso logístico de envíos a los clientes
- Analizar los resultados de la implementación de las acciones propuestas y/o implementadas.

## 6. Marco Teórico

Por medio de este proyecto se mostrará la creación de una base de datos sistematizada en la empresa Variedades Macro, utilizando los registros y datos tomados anteriormente de la llegada de mercancías para llevar a cabo los inventarios y de los envíos que la misma realiza para la mejora de la logística de distribución.

Para comprender un poco más el proceso de logística de distribución o de salida que se pretende optimizar y el registro de inventario de la empresa, hay que tener en cuenta algunos conceptos que ayuden a reforzar la temática.

El *Council of Logistics Management* estableció que "... Es parte del proceso de la cadena de suministro que planifica, implementa y controla el eficiente y eficaz flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada, desde el origen hasta el consumidor final para poder cumplir con los requerimientos de los clientes." (Jiménez Sánchez & Hernández García, 2002). Es por esto por lo que es importante llevar el proceso logístico de la empresa, de esta manera se encuentran nuevas oportunidades de mercado dentro del país y a su vez encontrar falencias en los tiempos y transporte para producir una mejora junto con mantener y atraer más clientes, "La logística es la última frontera de la competitividad." Peter Drucker.

Para esto la empresa Variedades Macro busca como centro utilizar la estrategia de administración de las relaciones con los clientes (ARC) que busca "comprender, anticipar y manejar las necesidades de los clientes actuales y los potenciales de una organización. Se basa en la integración de la información de los clientes de la empresa

con el fin de conseguir la mayor satisfacción y retención. Los resultados se reflejan en el incremento del conocimiento de los clientes, mayores ganancias y utilidades, mejor calidad de servicio y lo más relevante satisfacción máxima de los clientes” (Lozada, s.f.)

Por otra parte, se tendrá en cuenta el uso de la logística de distribución o logística de salida “La logística de distribución se encarga de que el producto o servicio llegue a tiempo para el usuario final. La distribución es una de las fases de la cadena de suministro, su enfoque logístico está dirigido a determinar el mejor sistema para colocar el producto donde el cliente lo necesita.” (Distribucion)

Igualmente, para que el proyecto logre ser exitoso se deberá realizar el registro y reporte minucioso de mercancía que llegan a la bodega de la empresa y el tiempo en el que se realiza otro pedido de los artículos, a su vez llevando un reporte de los clientes que se encuentran fuera de la ciudad, con su transportadora de preferencia y fecha exacta para tener un impecable cumplimiento con la entrega de estas.

## 7. Marco de Referencia

Actualmente, en Colombia, una parte de empresa las ya sean micro, pequeñas, medianas o grandes están apostando a incluir la sistematización o TIC en sus operaciones, de esta manera logran tener una mejor organización en cuanto a inventarios, logística y contabilidad. De esta manera logra tener beneficios a futuro como aplicación del mercado y la optimización de procesos productivos para servir mejor a los clientes, lo que lleva al aumento de la competitividad frente a otras empresas.

“En Colombia el 94,7% de las empresas registradas son microempresas y el 4,9% son pequeñas y medianas en donde tan solo el 34,4% de todas ellas le apuesta a la innovación tecnológica según el Dane (MinTrabajo, 2019). Lo que nos lleva a pensar que el implemento de las TIC para la industria y las empresas en el país es un reto debido a que a que estas empresas son las que más perciben los altos costos en la implementación de plataformas digitales, lo que se vuelve una barrera para el desarrollo y el crecimiento de las mismas debido a los riesgos e incertidumbre que presentan.

Según un estudio de Digitalización realizado por el Observatorio de Economía Digital, Ministerio TIC y la Cámara de Comercio de Bogotá, muestra que, independientemente del tamaño de la empresa, la mayor parte de los procesos de innovación tecnológica se concentran en Tecnologías Maduras (que son las tradicionales como computación, software, aplicativos, redes móviles y fijas, y banda ancha fija), lo que ha fortalecido el proceso de transformación y crecimiento de estas empresas, pues según datos en las cifras entregadas por el ente gubernamental, las Pyme pasaron de 35% de adopción de tecnologías maduras en 2015 a 60% durante 2017. (Republica, 2019).

## 8. Marco Conceptual

Teniendo en cuenta que este proyecto se basa en crear una base de datos en el área de logística de los envíos que realiza la empresa Variedades Macro a nivel departamental y nacional, así mismo tener un registro y control de los clientes y las ciudades o municipios que se encuentran para cumplir con lo pactado y que la mercancía llegue a tiempo y en buen estado, para esto es necesario conocer algunos parámetros que permitan una mejor comprensión del eje central del trabajo.

Inicialmente, necesitamos conocer la importancia de la logística dentro de una empresa sin importar su tamaño. Ferrel, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos definen la logística como *“una función operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y su distribución a los clientes”* (Afonso, 2013)

Asimismo, como dice Enrique B. Franklin, la logística es *“el movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado”* (Legiscomex, 2017) que nos lleva a que tener un buen manejo y control de la misma ayuda a la empresa a captar nuevas oportunidades de negocio en otros lugares del país o encontrar falencias antes no vistas para brindar mejora en las operaciones y evitar futuros errores que pueden afectar la fidelidad del cliente.

“La base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes o servicios; de aquí la importancia del manejo de inventario por parte de esta. Este manejo contable permitirá a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del periodo un estado confiable de la situación económica” (Inventarios, 2017) .

En tanto tener un área de logística organizada y apta no solo basta con el registro y control que se tiene hacia los pedidos o mercancía que sale hacia su punto final, también es importante llevar un control de la cantidad de mercancía que entra a la empresa a su vez conocer los proveedores y los costos de cada una, de esta manera se sabrá si se cumplen los acuerdos comerciales con el proveedor, la cantidad de mercancía que se está vendiendo, el lapso de tiempo que demora en llegar un pedido según el proveedor, la variación de precios y el tiempo que se tiene para pagar.

“Es útil mantener los inventarios en las empresas porque, se tiene en cuenta la capacidad de predicción con el fin de planear la capacidad y establecer un cronograma de producción, también fluctuaciones en la demanda ósea una reserva de inventarios a la mano que supone protección, inestabilidad de los suministros, protección de precios, descuentos por cantidad, menores costos de pedidos” (Mantilla, 2018)

Variedades Macro es una empresa que lleva 30 años trabajando dentro del sector, reconocida en Bucaramanga por aquellas empresas o personas mayoristas, quienes tienen locales pequeños como tiendas/misceláneas o distribuidoras de diferentes municipios o ciudades en el departamento de Santander



y Colombia. Variedades Macro distribuye diferentes tipos de productos de primera necesidad y cacharrería entre otros.

## **9. Resultados**

### **9.1 Diagnostico de la empresa**

Junto con el jefe de compras, el jefe administrativo y el gerente general se realizó un diagnóstico de la logística interna de variedades Macro, siendo ellos los personales más capacitados y con el conocimiento necesario, de esta manera se pueden detectar las falencias de la empresa y buscar una solución óptima que ayude al mejoramiento del área.

Primeramente, tomaremos la tabla de las buenas prácticas como base para analizar los siete procesos de la cadena de suministro (Administración y planeamiento de la demanda, producción, materias primas, distribución y transporte del producto, almacenamiento y servicio al cliente.) De esta manera nos permitirá conocer más a fondo las falencias o falta de estrategias dentro de la empresa que impiden el buen desarrollo de la logística. Cada una de estas tablas se valora del 1 al 5, (1) cuando no existe dicho proceso y (5) cuando se desarrolla un plan completo para dicho proceso. Al momento de realizar esta grafica podremos analizar y crear una estrategia o herramienta que nos permita el buen desarrollo en el área logística y lograr tener una ventaja frente a la competencia como se pueden observar en las tablas del 2 al 8.

(Logistico, 2017)

Tabla 2 Administración de la Demanda

| Evaluación | Prácticas   |
|------------|---|
| 1          | No existe Plan de Gestión de Demanda.   |
| 2          | Existe Plan de Demanda que no considera eventos comerciales. Los hace exclusivamente el área comercial y es en hojas de cálculo. Sólo se hace en valor y no considera la venta en unidades.   |
| 3          | Cada área genera y trabaja con un plan por separado. Incluye eventos especiales y se hace con excel. No hay consenso.   |
| 4          | Existe un plan consensado por las áreas comerciales y las de operaciones, con un solo juego de números. Incluye eventos especiales y se hace con excel. Se mide la exactitud del Plan y forma parte de los indicadores de desempeño de los procesos participantes.  |
| 5          | Existe un plan consensado por las áreas comerciales y las de operaciones, con un solo juego de números. Incluye eventos especiales y se hace con una herramienta especializada en pronósticos y demanda colaborativa. Es resultado de un proceso de agregación desde SKU hasta categorías y negocios. Tiene un horizonte de planeación superior al <i>Lead Time</i> a nivel de referencia y de más de un año a nivel de categoría. Se mide la exactitud del plan y forma parte de los indicadores de desempeño de los procesos participantes. Se tiene un proceso sistemático de reuniones mensuales de consenso y reuniones semanales de revisión. |

*El diagnóstico logístico. (2017). Recuperado de <https://zonalogistica.com/el-diagnostico-logistico/>*

Tabla 3 Planeación de Producción

| Evaluación | Prácticas  |
|------------|--|
| 1          | No existe plan de producción.  |
| 2          | Se planea el corto plazo. Se hace en Excel. No considera el plan de demanda. No se tienen indicadores de cumplimiento. No se consideran las restricciones de la capacidad.   |
| 3          | Se planea el corto y el largo plazo, incluyendo todas las restricciones relevantes de manufactura. Es dependiente del plan de demanda y distribución. Se hace con Excel.   |
| 4          | Se planea el corto y el largo plazo, incluyendo todas las restricciones relevantes de manufactura. Es dependiente del plan de demanda y distribución. Se hace con una herramienta especializada.   |
| 5          | Se planea el corto y el largo plazo, incluyendo todas las restricciones relevantes de manufactura. Es dependiente del plan de demanda y distribución. Se hace con una herramienta especializada. Se puede hacer simulación y se tienen optimizadores de programación lineal. Se tiene un horizonte "congelado" adecuado para garantizar estabilidad en la manufactura que ofrezca flexibilidad y servicio. |

*El diagnóstico logístico. (2017). Recuperado de <https://zonalogistica.com/el-diagnostico-logistico/>*

Tabla 4 Planeación de Materiales

| Evaluación | Prácticas   |
|------------|---|
| 1          | No se tiene un plan de necesidades de materiales.   |
| 2          | Se tienen listas de materiales en Excel y se hace la explosión de materiales por fuera del sistema de información. Los órdenes de compras no se crean automáticamente con la explosión de materiales. No se considera el plan de producción y/o demanda. No se tienen implementados <i>stocks</i> de seguridad calculados de manera técnica. No se tienen consideradas las políticas de compras, relacionadas con lotes mínimos, etc. |
| 3          | Se genera un plan de materiales por medio de excel con una lista de materiales ligada a la explosión de estos. Se garantiza la inclusión de todos los cambios y adiciones en el horizonte. No existen compras por fuera del sistema.  |
| 4          | Se genera un plan de materiales que incluye todos los cambios y adiciones en el horizonte. Dependiente del plan de demanda, distribución y de producción. Se utiliza una herramienta especializada conectada con la generación de órdenes de compra, los inventarios propios y en consignación.   |
| 5          | Se genera un plan de materiales que incluye todos los cambios y adiciones en el horizonte. Dependiente del plan de demanda, distribución y de Producción. Se utiliza una herramienta especializada integrada al ERP. Los proveedores manejan el inventario de materiales en todo el sistema reponiendo inventario a plantas con base en el consumo y optimizando sus corridas de producción.  |

*El diagnóstico logístico. (2017). Recuperado de <https://zonalogistica.com/el-diagnostico-logistico/>*

Tabla 5 Planeación de Distribución

| Evaluación | Prácticas  |
|------------|--|
| 1          | No existe un plan de distribución.   |
| 2          | Cada centro de distribución genera un pedido de reposición con un sólo criterio. No es dependiente del plan de demanda. Se utiliza excel. No se mide el cumplimiento de los pedidos de reposición. No se tienen acuerdos de servicio en tiempo y cantidades para estos pedidos.  |
| 3          | Cada centro de distribución genera un pedido de reposición con un propio criterio. No es dependiente del plan de demanda. Se utiliza excel. Se tienen acuerdos de tiempos de traslado, pero no se mide el cumplimiento.  |
| 4          | Cada centro de distribución genera un pedido de reposición con un solo criterio. Es dependiente del plan de demanda. Se utiliza excel. Se tienen acuerdos de tiempos de traslado y se mide el cumplimiento.  |
| 5          | Se genera un Plan de distribución mediante un sólo criterio. Se utiliza una herramienta especializada. Niveles de inventarios dinámicos dependientes del plan de demanda. Se utiliza para planear el transporte. Se utiliza una herramienta especializada conectada con el ERP. Se tienen acuerdos de tiempos de traslado y se mide el cumplimiento. |

*El diagnóstico logístico. (2017). Recuperado de <https://zonalogistica.com/el-diagnostico-logistico/>*

Tabla 6 Transporte

| Evaluación | Prácticas  |
|------------|--|
| 1          | Se utiliza el primer recurso disponible sin importar las características del despacho, costos, condiciones del cliente, promesa de tiempo de entrega, no se hace seguimiento a la entrega física y documental.   |
| 2          | Se utiliza el primer recurso disponible, pero de los disponibles se considera cuál tiene el tamaño más adecuado para esa carga. El costo es una variable que se considera, pero se contrata despacho a despacho. No se tiene seguimiento de la entrega. No se planean corredores logísticos.   |
| 3          | El plan de carga se hace con una herramienta que integra los requerimientos de transporte con los centros de distribución. Se mide costo y algunas medidas de rendimiento manualmente. No se tiene control del cumplimiento de la entrega. No se planean los corredores logísticos.  |
| 4          | El plan de carga se hace con una herramienta que integra los requerimientos de transporte con los centros de distribución. Existe un análisis de necesidades por corredores logísticos y asignación de transporte para cubrirlos. Se tiene definida la promesa de entrega en tiempo. Se mide costos tanto de los equipos propios como de los proveedores de transporte en hojas de cálculos. Se mide el cumplimiento en tiempos.   |
| 5          | Existe un análisis de necesidades por corredores logísticos y asignación de transporte con uso de optimizadores. Se cuenta con una administración de patio. Se mide el costo y servicio (llegada a tiempo, quejas). Se tienen procesos de contratación vía electrónica con confirmación de los proveedores por la misma vía. Se tiene intercambio de documentos digitales como comprobantes de entrega, imágenes de las condiciones de entrega, entre otros. Se mide el costo de la operación de equipos propios y de proveedores de transporte. |

*El diagnóstico logístico. (2017). Recuperado de <https://zonalogistica.com/el-diagnostico-logistico/>*

Tabla 7 Almacenamiento

| Evaluación | Prácticas  |
|------------|--|
| 1          | Se utiliza el primer recurso disponible sin importar las características del despacho, costos, condiciones del cliente, promesa de tiempo de entrega, no se hace seguimiento a la entrega física y documental.   |
| 2          | Se utiliza el primer recurso disponible, pero de los disponibles se considera cuál tiene el tamaño más adecuado para esa carga. El costo es una variable que se considera, pero se contrata despacho a despacho. No se tiene seguimiento de la entrega. No se planean corredores logísticos.   |
| 3          | El plan de carga se hace con una herramienta que integra los requerimientos de transporte con los centros de distribución. Se mide costo y algunas medidas de rendimiento manualmente. No se tiene control del cumplimiento de la entrega. No se planean los corredores logísticos.  |
| 4          | El plan de carga se hace con una herramienta que integra los requerimientos de transporte con los centros de distribución. Existe un análisis de necesidades por corredores logísticos y asignación de transporte para cubrirlos. Se tiene definida la promesa de entrega en tiempo. Se mide costos tanto de los equipos propios como de los proveedores de transporte en hojas de cálculos. Se mide el cumplimiento en tiempos.   |
| 5          | Existe un análisis de necesidades por corredores logísticos y asignación de transporte con uso de optimizadores. Se cuenta con una administración de patio. Se mide el costo y servicio (llegada a tiempo, quejas). Se tienen procesos de contratación vía electrónica con confirmación de los proveedores por la misma vía. Se tiene intercambio de documentos digitales como comprobantes de entrega, imágenes de las condiciones de entrega, entre otros. Se mide el costo de la operación de equipos propios y de proveedores de transporte. |

*El diagnóstico logístico. (2017). Recuperado de <https://zonalogistica.com/el-diagnostico-logistico/>*

Tabla 8 Servicio al cliente

| Evaluación | Prácticas  |
|------------|--|
| 1          | No existen esfuerzos ni estrategias de servicio diferenciado a clientes.   |
| 2          | El servicio se direcciona por el peso del cliente y/o el nivel jerárquico que solicita acciones especiales. Es un sistema dependiente de las personas y es discrecional. Es un resultado reactivo. Hay mucho estrés y fricciones por estos motivos.  |
| 3          | Se tienen definidos parámetros y características del servicio uniformes para todos los clientes. Hay responsables funcionalmente con asignaciones por cliente. Es común encontrar opiniones diferentes entre compañía y clientes. Se tiene indicadores.  |
| 4          | Se tienen definidos parámetros y características del servicio uniformes para todos los clientes. Cada responsable atiende integralmente al cliente, desde la recepción del pedido hasta su entrega. Hay responsables funcionales que interactúan con las áreas comerciales y de suministro. Es común encontrar opiniones diferentes entre compañía y clientes. Los indicadores no se generan automáticamente y no hacen parte de la revisión gerencial.  |
| 5          | Se cuenta con grupos especializados orientados al proceso de servicio, que conocen y adaptan las necesidades de servicio de cada cliente. Se tienen protocolos y políticas de servicio. El equipo tiene la capacidad de toma de decisiones para resolver situaciones y necesidades de su proceso. Cada responsable atiende integralmente al cliente, desde la recepción del pedido hasta su entrega. Se cuenta con recursos, herramientas e infraestructura que garantiza la operación de forma diferenciada. Se tienen indicadores de medición del servicio que se generan automáticamente y se comparten con clientes y al interior de la compañía. El indicador de servicio hace parte de la compensación de las áreas involucradas en la gestión del servicio. |

El diagnóstico logístico. (2017). Recuperado de <https://zonalogistica.com/el-diagnostico-logistico/>

Tabla 9 Buenas Prácticas- Variedades Macro

| <b>BUENAS PRACTICAS – VARIEDADES MACRO</b> |   |  |
|--|---|--|
| Planeación de la Demanda                   | 1 | No existe Plan de Gestión de Demanda   |
| Planeación de Producción                   | 1 | No existe plan de producción   |
| Planeación de Materiales                   | 2 | Se tienen listas de materiales en Excel y se hace la explosión de materiales por fuera del sistema de información. Las órdenes de compras no se crean automáticamente con la explosión de materiales. No se considera el plan de producción y/o demanda. No se tienen implementados stocks de seguridad calculados de manera técnica. No se tienen consideradas políticas de compras, relacionadas con lotes mínimos, etc. |
| Planeación de Distribución                 | 3 | Se genera un pedido de reposición con un propio criterio. No es dependiente del plan de demanda. Se utiliza Excel. Se tienen acuerdos de tiempos de traslado, pero no se mide el cumplimiento.   |
|  |   | El plan de carga de hace con una herramienta que integra los requerimientos de transporte con los  |

|                     |   |   |
|---------------------|---|---|
| Transporte          | 3 | centros de distribución. Se mide costo y algunas medidas de rendimiento manualmente. No se tiene control de cumplimiento de la entrega. No se planean corredores logísticos.  |
| Almacenamiento      | 2 | El lay out se apega a un estándar predefinido. Existe un proceso de elección de almacenes considerando únicamente el tamaño, para cubrir las necesidades actuales. Tienen indicadores de productividad del personal por área específica.                    |
| Servicio al cliente | 3 | Se tienen definidos parámetros y características del servicio uniformes para todos los clientes. Hay responsables funcionalmente con asignaciones por el cliente. Es común encontrar opiniones diferentes entre compañía y clientes. Se tienen indicadores. |

*Elaboración propia. (2021)*

Como podemos ver en la tabla anterior, la empresa Variedades Macro no tiene planes concretos y completos dentro de los procesos como lo es planeación de demanda y planeación de producción, por otro lado, la planeación de materiales y almacenamiento tiene un leve plan el cual permite tener un leve registro para poder analizar un poco como se manejan estos procesos, por último, los procesos como servicio al cliente, transporte y planeación de distribución tienen calificación de 3, lo que muestra que se tiene un plan (poco estructurado) pero que permite tener un orden y una calificación de cómo se envía la mercancía (pedidos) a los clientes y qué criterios la empresa variedades macro está tomando en cuenta para calificar su servicio. Variedades Macro no cuenta con un plan integral estructurado que permitan optimizar la logística, esto se debe a que no posee con grupo completo o conocedores sobre el área. Es por esto que ahora procedemos a encontrar los síntomas los cuales son las problemáticas mas visibles las cuales se están presentando la empresa, luego de identificar el síntoma se procede a identificar las causas que generan este inconveniente y las consecuencias que estas traen para la empresa ya sea de manera interna o externa, al tener estos ítems

seleccionados se procede a identificar las posibles soluciones y oportunidades a cada una de ellas.

Tabla 10 Diagnóstico-Síntoma 1

| <b>SINTOMA:</b><br>Demora en la entrega de los pedidos |  |
|--|--|
| <b>Consecuencias</b>                                   | -Quejas consecutivas de los clientes<br>-Devoluciones<br>-Cancelaciones de pedidos<br>-Mala imagen corporativa   |
| <b>Causas</b>  | -Falta de organización en el área de recepciones y despacho<br>-Ausencia de control en la toma de pedidos  |
| <b>Posibles Acciones Correctoras</b>                   | -Automatizar el área de recepciones<br>-Generar un cronograma en orden en que son tomados y se deben despachar los pedidos<br>-Llevar un registro de las transportadoras más eficientes y que cumplan con los requisitos que le empresa necesita. A su vez el registro de las transportadoras preferidas por algunos clientes. |

Elaboración propia. (2021)

Tabla 11 Diagnóstico- Síntoma 2

| <b>SINTOMA:</b><br>Envíos de la mercancía con transportadoras incorrectas |   |
|---|---|
| <b>Consecuencias</b>  | -Quejas consecutivas de los clientes<br>-Pagos extras en fletes<br>-Cancelaciones de pedidos<br>-Mala imagen corporativa  |
| <b>Causas</b>   | -Falta de organización en el área de recepciones y despacho<br>-Ausencia de control al momento de enviar pedidos  |
| <b>Posibles Acciones Correctoras</b>                                      | -Automatizar el área de recepciones<br>-Generar un cronograma en orden en que son tomados y se deben despachar los pedidos<br>-Llevar un registro de las transportadoras con la que se va a trabajar en el momento con cada cliente |

Elaboración propia. (2021)



Tabla 12 Diagnóstico - Síntoma 3

| <b>SINTOMA:</b><br>Detección tardía de la llegada de productos equivocados |  |
|--|--|
| <b>Consecuencias</b>   | -Inconvenientes con los proveedores<br>-Devoluciones por parte de variedades macro<br>-Retraso en la entrega y despacho<br>-Incongruencias en las facturas |
| <b>Causas</b>  | -Falta de organización a la hora de realizar los pedidos<br>-No se lleva un registro de la mercancía que llega y que proveedores                           |
| <b>Posibles Acciones Correctoras</b>                                       | -Crear una planilla donde se registre el tipo y cantidad de productos que llega en el día junto con sus respectivos proveedores.                           |

*Elaboración propia. (2021)*

En las gráficas anteriores pudimos detectar tres principales síntomas que la empresa Variedades Macro ha venido presentando en los últimos años, en los síntomas se pudo detectar primeramente la “demora para entregar los pedidos” a causa de la falta de organización y la ausencia de un registro correcto ya sea de forma manual o virtual, esto trae como consecuencias las quejas de los clientes que han estado aumentado con el transcurso del tiempo, esto a su vez esto trae como consecuencia que los clientes realicen devoluciones de la mercancía o cancelen los pedidos cuando estos ya han sido empacados o van en camino y el flete ya ha sido cancelado.

Como síntoma numero dos se detectó que se han realizado envíos de pedidos con transportadoras incorrectas, esto debido a la ausencia que se presenta en el momento en que se envían los pedidos, el problema de esto es que la empresa Variedades Macro debe aumentar sus gastos en transporte o fletes debido a que cuando se comete un error de esta magnitud se realiza el pago de mínimo tres fletes para que el pedido llegue al usuario final (cliente) si en el momento él lo requiere, en caso de que el cliente no lo acepte debido al largo retraso la eficiencia en la empresa disminuye, debido a que el

pedido debe ser desempacado y la larga lista de productos deben ser devueltos al lugar, como conclusión obtenemos que este síntoma solo genera una gran pérdida para la empresa por el lado económico, productivo y de imagen.

Como tercer síntoma en el área logística detectamos “detección tardía de la llegada de productos equivocados”, este problema ha afectado a Variedades Macro durante varios años debido a que ingresaban a bodega una gran cantidad de cajas y mercancía que no pueden ser verificadas en el momento por falta de tiempo o de espacio en las bodegas de Variedades Macro. Esto generaba como consecuencia que la empresa tuviera diversos inconvenientes con sus proveedores ya que se deben realizar las devoluciones y esperar un tiempo extra para la llegada de la mercancía correcta, a su vez afectaba las ventas debido a que los productos no se encontraban disponibles en el momento lo cual causa molestia en los clientes y la demora del despacho de pedidos a otros lugares del país. También se detectó como consecuencia las incongruencias en las facturas por la cual en algunos momentos se realizaron pagos con valores incorrectos o a números de facturas diferentes y en algunos casos no hubo respuesta y nunca se logró obtener el dinero extra o tenerlo a favor para facturas futuras.

Actualmente la empresa registra los envíos en papeles sueltos que son monitoreados por los trabajadores que se encuentran en el mostrador, el problema es que son ellas quienes deben estar pendientes de tomar pedidos, brindar un buen servicio al cliente, generar facturas y despachar pedidos pequeños dentro del establecimiento, además de esto son aquellos quienes deben mantener el establecimiento con mercancía surtida y en orden.

Por otro lado, los trabajadores que se encuentran en bodega deben realizar actividades tales como empacar pedidos grandes, recibir la mercancía que ingresa a la empresa y llevar la mercancía que el establecimiento requiere.

En una reunión conjunta se tomó la decisión de generar una base de datos como estrategia para la mejora continua en el área de logística donde se registre la salida de mercancía, de esta manera se podrá tener un orden y control sobre la misma, a su vez se pueden detectar inconvenientes a tiempo y resolverlos lo más antes posible. Con esto se espera que la satisfacción de los clientes aumente no solo con los productos sino con el servicio que Variedades Macro les brinda y que la empresa pueda disminuir gastos y pérdidas debido a la falta de control de está volviéndose así más eficiente y generando más utilidades para su crecimiento dentro del mercado.

“Llegamos a la conclusión de que es necesario contar con un sistema automatizado que nos permita llevar un control continuo y actualizado del inventario, los pedidos realizados y las ventas de los productos.” (Afonso, 2013) En esta cita se puede apreciar la necesidad creciente de tener una excelente planificación, que sea digitalizado y pueda ser controlado de manera constante, además de poder ser compartido de manera remota y rápida a distintos individuos que participan activa o pasivamente en la logística de la empresa. Esta digitalización puede ser el paso necesario para evitar confusiones u olvidos, que podrían terminar en resultados de pérdida.

## **9.2 Base de datos de envíos realizados**

Como característica principal para realizar la base de datos de los envíos que se realizan al país se tomó la decisión de que debía ser de fácil manejo y entendible para cualquier persona, además de que fuera en un plataforma en la que se tuviera un acceso económico y no generara gastos extra a la empresa debido a que es una estrategia de prueba y no se sabe con exactitud y genere un impacto positivo dentro de la empresa.

Para la base de datos tomamos como ítems los datos personales del cliente tales como el nombre y el número de identificación, el número de cajas que se están enviando en cada pedido de esta manera se pueden registrar las perdidas o robo si se llegan a presentar por algún motivo, otro ítem es la ciudad o el municipio de destino a la cual se dirige la mercancía, la transportadora por la cual se están realizando los envíos, fecha de salida de la mercancía, el tiempo de llegada en el cual se registra si la mercancía llegó a tiempo según lo propuesto o si se generó algún retraso, por solicitud del jefe administrativo sugirió añadir una celda o ítem donde se pudieran registrar los inconvenientes que se presentan con los clientes, de esta manera darle prioridad para darles una pronta solución como se puede apreciar en la tabla 13.

Tabla 13 Ítems base de Datos de Envíos

| REGISTRO DE ENVIOS |                |           |                            |                |                 |                   |                |
|--------------------|----------------|-----------|----------------------------|----------------|-----------------|-------------------|----------------|
| CLIENTE            | IDENTIFICACION | # DE CAJA | CIUDAD/MUNICIP. DE DESTINO | TRANSPORTADORA | FECHA DE SALIDA | TIEMPO DE LLEGADA | INCONVENIENTES |

Elaboración propia. (2021)

La base de datos se va a diligenciar y dividir por meses, los meses en semanas en las cuales se labora de lunes a sábados sin tener en cuenta los festivos, de esta manera se pueden buscar los envíos de una manera mucho más rápida, fácil y visible para que el jefe administrativo o el jefe de operaciones pueda resolver dudas o verificar de manera momentánea y sin problemas como se puede observar en la tabla 14.

Título de la tabla: *DIVISIÓN DE LA BASE DE DATOS DE ENVIOS*

Tabla 14 Base de datos de Envíos mes de Marzo

|                    | MARZO            |            |   |                 |                 |           |                  |                      |
|--------------------|------------------|------------|---|-----------------|-----------------|-----------|------------------|----------------------|
| SEMANA DEL 01-06   | JOSE DAVID DERIA | 1100967646 | 3 | CHARALA         | EXPRECAR        | 3/01/21   | A TIEMPO         |                      |
|                    | PEDRO JOSE ARISM | 17548604   | 1 | SAN GIL         | COTAXI          | 3/03/21   | A TIEMPO         |                      |
|                    | RUTH JAIMES      | 63509796   | 5 | AGUACHICA       | COTRANC         | 3/03/21   | A TIEMPO         |                      |
|                    | JAI ME GARCIA    | 91227193   | 3 | ZAPATOCA        | SOTRAMAGDALENA  | 3/04/21   | A TIEMPO         |                      |
|                    | JOSE VENEGAS     | 91474877   | 1 | ZAPATOCA        | EXPRECAR        | 3/06/21   | A TIEMPO         |                      |
| SEMANA DEL 08 - 13 | MARIA PARADA     | 1098723458 | 1 | PAMPLONA        | CAMION          | 3/08/21   | RETRASO DE 1 DIA | RETRASO DEL TRANSPOR |
|                    | SOLANGEL CAMPO   | 37841802   | 1 | SAN GIL         | COTAXI          | 3/08/21   | A TIEMPO         |                      |
|                    | DIANA RUEDA      | 63551760   | 1 | BARRANCABERMEJA | EXPRECAR        | 13/3/2021 | A TIEMPO         |                      |
| SEMANA DEL 15-20   | JHON MARTINEZ    | 305505583  | 1 | BARRANCABERMEJA | EXPRECAR        | 17/03/21  | A TIEMPO         |                      |
|                    | PEDRO JOSE ARISM | 17548604   | 1 | PLAYON          | BUS             | 18/03/21  | A TIEMPO         |                      |
|                    | MARCELA MARTIN   | 1098763241 | 1 | SOCORRO         | COOTRANS        | 18/03/21  | A TIEMPO         |                      |
|                    | SANDRA LEAL      | 37444071   | 2 | SAN VICENTE     | MURALAR         | 19/03/21  | A TIEMPO         |                      |
|                    | JAVIER SERRANO   | 1095728550 | 3 | PUERTO WILCHES  | EXPRECAR        | 19/03/21  | A TIEMPO         |                      |
| SEMANA DEL 23-27   | LUZ QUINTERO     | 1075453840 | 1 | ZAPATOCA        | COTAXI          | 23/03/21  | A TIEMPO         | MERCANCIA INCOMPLET  |
|                    | SOLANGEL CAMPO   | 37841802   | 1 | SAN GIL         | COTAXI          | 23/03/21  | A TIEMPO         |                      |
|                    | ANIBAL DOMINGUE  | 91515378   | 4 | SAN PABLO       | COOTRAMAGDALENA | 23/03/21  | A TIEMPO         |                      |
|                    | DEISY CARRILLO   | 1098660174 | 1 | SAN MARTIN      | EXPRECAR        | 23/03/21  | A TIEMPO         |                      |
|                    | MARIA ANTONIA U  | 63298634   | 1 | CIMITARRA       | COOTRAMAGDALENA | 24/03/21  | A TIEMPO         |                      |
|                    | JHON MARTINEZ    | 305505583  | 2 | BARRANCABERMEJA | EXPRECAR        | 24/03/21  | RETRASO DE 1 DIA |                      |
| SEMANA DEL 30-31   | JAVIER RUIZ      | 91491830   | 5 | AGUACHICA       | SOTRAMAGDALENA  | 25/03/21  | A TIEMPO         |                      |
|                    | RUTH JAIMES      | 63509796   | 3 | AGUACHICA       | COTRANC         | 31/03/21  | A TIEMPO         |                      |

Elaboración propia. (2021)

En la tabla 14 se observan los envíos que se realizaron en las primeras dos semanas del mes de marzo, donde pudimos notar que la mayoría de los envíos se realizaron a municipios de Santander como lo son Charalá, Playón, Barrancabermeja, San Gil y Norte de Santander como Cúcuta y Pamplona, debido a que se tuvo un control los pedidos se enviaron y llegaron a tiempo a excepción del pedido destino a pamplona donde tuvo un retraso de un día debido al transportador. En la primera semana de marzo se presentó un inconveniente con el pedido que iba destino a Ocaña ya que la mercancía iba completa, gracias al registro en la base de datos el jefe administrativo logró comunicarse directamente con el cliente y resolver de manera rápida satisfaciendo las necesidades del cliente.

En la semana 04 del mes de marzo se presentaron y registraron dos inconvenientes, el primero con el pedido destino a Zapatoca que llegó la mercancía incompleta el cual se pudo resolver debido a que se comprobó que fue un error de los trabajadores. Por otro lado, con un envío con destino a Rionegro donde el cliente informó que varios de los productos llegaron en mal estado, después del informe se hizo el seguimiento del momento donde la mercancía fue empacada y despachada y se concluyó que la mercancía no tuvo el trato adecuado por el transportador, además de esto el transporte se solicitó a petición del cliente de manera privada, al final se logró tener un acuerdo mutuo.

En el mes de abril se pudo registrar dos inconvenientes con la empresa de logística y transporte Exprecar como se puede apreciar en la Tabla15, Variedades Macro optó por solicitar sus servicios en varias oportunidades debido a que tiene cobertura en la

mayoría de los destinos a los que la empresa requiere enviar sus pedidos, además de esto Exprecar realiza el servicio de recoger las cajas en el establecimiento de Variedades Macro por lo que no se realiza el gasto de un envío hasta la empresa de transporte como con otras.

Tabla 15 Base de Datos Envíos Semana 2 y 4 de Abril

| ABRIL            |                    |         |                 |                 |          |                   |                                       |
|------------------|--------------------|---------|-----------------|-----------------|----------|-------------------|---------------------------------------|
| SEMANA DEL 05-10 | MARCELA MARTINEZ   | 2       | SOCORRO         | COOTRANS        | 5/04/21  | A TIEMPO          | MERCANCIA INCOMPLETA (RESUELTO)       |
|                  | MARIA PINTO        | 1       | SAN GIL         | COTRASANGIL     | 5/04/21  | A TIEMPO          |                                       |
|                  | OSCAR EDUARDO CA   | 1       | PLAYON          | COOTRANS        | 6/04/21  | A TIEMPO          |                                       |
|                  | ANIBAL DOMINGUEZ   | 3       | SAN PABLO       | COOTRAMAGDALENA | 6/04/21  | A TIEMPO          |                                       |
|                  | MARIA ANTONIA US   | 1       | CIMITARRA       | COOTRAMAGDALENA | 6/04/21  | A TIEMPO          |                                       |
|                  | JOSE DAVID DERIA G | 1       | CHARALA         | EXPRECAR        | 8/04/21  | RETRASO DE 1 DIA  |                                       |
|                  | FABIO SOLANO       | 2       | SAN GIL         | EXPRECAR        | 8/04/21  | A TIEMPO          |                                       |
| SEMANA           | CARLOS DEMETRIO F  | 2       | SANTA ROSA      | SOTRAMAGDALENA  | 9/04/21  | RETRASO DE 2 DIAS |                                       |
|                  | YADIRA GUTIERREZ   | 3       | ARATOCA         | EXPRECAR        | 10/04/21 | A TIEMPO          | CAJA ABIERTA (RESUELTO)               |
|                  | BERTILDA QUIROGA   | 4       | POPAYAN         | TURBO           | 23/4/21  | A TIEMPO          |                                       |
| SEMANA DEL 26-30 | LUZ DARY BAYONA    | 2       | BARRANCABERMEJA | EXPRECAR        | 26/4/21  | A TIEMPO          |                                       |
|                  | VICTOR MONTAGU     | 5       | BARRANCABERMEJA | EXPRECAR        | 26/4/21  | A TIEMPO          | TRANSPORTADORA ABRIÓ CIA/SIN RESPONDE |
|                  | MARCELA MARTINEZ   | 1       | SOCORRO         | COOTRANS        | 27/4/21  | A TIEMPO          |                                       |
|                  | OSCAR EDUARDO CA   | 1       | PLAYON          | COOTRANS        | 28/4/21  | A TIEMPO          |                                       |
|                  | CARLOS AVILA       | 2       | SANTA ROSA      | COOTRANSBOL     | 28/4/21  | A TIEMPO          |                                       |
|                  | CARLOS GUEVARA     | 2       | SAN PABLO       | TURBO           | 29/4/21  | A TIEMPO          | MERCANCIA INCOMPLETA (RESUELTO)       |
|                  | CISTOBAL CARRILLO  | 1       | ZAPATOCA        | EXPRECAR        | 29/4/21  | A TIEMPO          |                                       |
|                  | FANY PINEDA        | 1       | SAN GIL         | EXPRECAR        | 30/4/21  | A TIEMPO          |                                       |
| REYNALFO GARNICA | 2                  | SAN GIL | COTRASANGIL     | 30/4/21         | A TIEMPO |                   |                                       |

Elaboración propia. (2021)

El día 10 de abril se realizó el envío de 3 cajas hacia el destino del municipio de Aratoca, la mercancía llegó a tiempo, pero en el momento en el que el cliente recibió la mercancía pudo notar que una de las cajas venía alterada, este reporte se le dio a conocer a Exprecar quienes hicieron la labor de seguir la manipulación de las cajas y generar una sanción. Pero el día 26 del mes de abril se realizó un envío de 5 cajas a la ciudad de Barrancabermeja, donde el cliente informó a Variedades macro que una gran cantidad de productos valuados en un alto precio no se encontraban dentro de las cajas, el jefe de operaciones realizó el seguimiento en el momento en que se empacó el pedido y se verificó que los trabajadores si empacaron la mercancía y que la caja fue manipulada en el camino. Al tener evidencia se procedió a informarle a Expresar de lo

sucedido por lo que ellos dieron como respuesta que no se harían responsable ya que el cliente o el destinatario no diligencio que no había verificado el contenido de la mercancía como se puede ver en la Ilustración 2.

*Ilustración 2 Respuesta de Exprecar a Variedades Macro*

Como conclusión de la trazabilidad realizada y analizando cada proceso y controles establecidos para cada uno de ellos, a su caso, nos permitimos informarle que no se realizará reconocimiento de pago a su reclamación por motivo de pérdida ya que las unidades fueron entregadas en perfectas condiciones, no se identifica que haya sido manipulada y por el contrario el destinatario firma y recibe a satisfacción.

| UNIDADES | MONEDA | VALOR  |
|----------|--------|--------|
| 5        | MONEDA | 100.00 |

OPERACIONES DESTINATARIO: CONTRAENTREGA

FECHA: 14/05/21

*Correo Variedades Macro. (2021)*

Como se puede observar en la tabla 16 el mes de mayo tuvo un impacto negativo grande para la empresa Variedades Macro, debido a que a partir del 6 de mayo se registraron retrasos y demoras en la llegada de los pedidos debido a los cierres de vías y saqueos presentados por el motivo del Paro Nacional, varios de estos clientes no realizan el pago hasta que la mercancía no haya sido entregada o se solicitan a crédito, por lo variedades macro tuvo reducción en los ingresos durante esas semanas. Por otro lado, debido a esta misma problemática se tomó la decisión de no realizar envíos a otras ciudades del país hasta que el conflicto se mermara y se tuviera seguridad en las vías para no tener inconvenientes ni pérdidas.



Tabla 16 Base de Datos Envíos Mes de Mayo

| MAYO             |  |        |                 |                 |                    |                    |
|------------------|--|--------|-----------------|-----------------|--------------------|--------------------|
| SEMANA 01        | VICTOR MONTAGU   | 1      | BARRANCABERMEJA | SAFERBO         | 1/05/21            | A TIEMPO           |
|                  | FABIO PARRA  | 2      | LEBRIJA         | TURBO           | 1/05/21            | A TIEMPO           |
| SEMANA DEL 03-08 | MARLENE MARTINEZ   | 2      | SAN GIL         | COTRASANGIL     | 3/05/21            | A TIEMPO           |
|                  | ROSMIRA CONTRERAS  | 3      | SAN PABLO       | TURBO           | 3/05/21            | A TIEMPO           |
|                  | MARIA ISABEL AYALA   | 4      | OIBA            | BUS             | 4/05/21            | RETRASO DE 1 DIA   |
|                  | JAIME GARCIA   | 1      | ZAPATOCA        | SOTRAMAGDALENA  | 4/05/21            | A TIEMPO           |
|                  | JHON MATEUS  | 2      | SAN PABLO       | TRANSLACOR      | 5/05/21            | A TIEMPO           |
|                  | ARIEL ARIZA  | 3      | YOPAL           | SAFERBO         | 6/05/21            | RETRASO CIERRE VIA |
|                  | ANIBAL DOMINGUEZ   | 1      | SAN PABLO       | COOTRAMAGDALENA | 8/05/21            | RETRASO CIERRE VIA |
| RICARDO VILLABON | 3  | BERLIN | TURBO           | 8/05/21         | RETRASO CIERRE VIA |                    |
| SEMANA DEL 10-15 | LUZ AMPARO PICO  | 4      | SARABENA        | MORALAR         | 10/05/21           | RETRASO CIERRE VIA |
|                  | RUTH JAIMES  | 6      | AGUACHICA       | COTRANC         | 12/5/221           | RETRASO CIERRE VIA |
|                  | DEISY CARRILLO   | 1      | SAN MARTIN      | EXPRECAR        | 12/05/21           | RETRASO CIERRE VIA |
|                  | JAVIER ROA   | 2      | AGUACHICA       | SOTRAMAGDALENA  | 13/05/21           | RETRASO CIERRE VIA |
| LUIS RICAJUTER   | 3  | OCAÑA  | CAMION          | 13/05/21        | RETRASO CIERRE VIA |                    |
| SEMANAS 18-31    | NO SE REALIZARON ENVIOS AL RESTO DEL PAIS DEBIDO A BLOQUEOS EN LAS VIAS Y SAQUEOS POR MOTIVO DEL PARO NACIONAL |        |                 |                 |                    |                    |

Elaboración propia. (2021)

En el mes de junio se retomaron los envíos al resto del país, donde se presentaron varios retrasos hacia algunos municipios, principalmente los más lejanos, además de esto se pudo notar la disminución de los pedidos hacia otros lugares de Colombia.

Tabla 17 Base de Datos Envíos Mes de Junio

| JUNIO            |                        |  |             |                 |          |          |
|------------------|------------------------|--|-------------|-----------------|----------|----------|
| SEMANA DEL 01-05 | NORBERTO GOMEZ         |  | SOCORRO     | COOTRANS        | 1/06/21  | RETRASO  |
|                  | CARLOS GUEVARA         |  | SAN PABLO   | TURBO           | 2/06/21  | RETRASO  |
|                  | YADIRA GUTIERREZ       |  | ARATOCA     | EXPRECAR        | 3/06/21  | A TIEMPO |
|                  | SANDRA LEAL            |  | SAN VICENTE | MORALAR         | 3/06/21  | RETRASO  |
| SEMANA DEL 07-12 | LUIS RICAJUTER         |  | OCAÑA       | CAMION          | 7/06/21  | RETRASO  |
|                  | SANDRA LEAL            |  | SAN VICENTE | MORALAR         | 7/06/21  | A TIEMPO |
|                  | SOLANGEL CAMPOS        |  | SAN GIL     | COTAXI          | 8/06/21  | A TIEMPO |
|                  | FABIO SOLANO           |  | SAN GIL     | COTRASANGIL     | 10/06/21 | A TIEMPO |
|                  | OMAR MACHADO           |  | SANTA ROSA  | TRANSBOLIVAR    | 11/06/21 | RETRASO  |
|                  | MARIA ANTONIA USCATEGA |  | CIMITARRA   | COOTRAMAGDALENA | 11/06/21 | RETRASO  |

Elaboración propia. (2021)

### 9.2.1 Base de datos entrada de mercancía

Debido al control que se pudo llevar a cabo con la base de datos de salida de mercancía el jefe administrativo y el jefe de operaciones hicieron la sugerencia de crear una base de datos similar donde se pudiera registrar la entrada de mercancía para poder verificar que ingresen los productos y las cantidades correctas para evitar inconvenientes con los proveedores.

Esta base de datos lleva como ítems el nombre del proveedor, la cantidad de cajas que ingresaron y el producto que contenían como se puede observar en la tabla 18.

*Tabla 18 Ítems Base de Datos Ingreso de Mercancía*

| REGISTRO LLEGADA DE MERCANCIA |          |               |
|-------------------------------|----------|---------------|
| PROVEEDOR                     | CANTIDAD | OBSERVACIONES |

*Elaboración propia. (2021)*

Después de diligenciar la base de datos el jefe de operaciones procede a confirmar si es correcto o incorrecto, al confirmar el jefe de operaciones firma con seguridad la ficha de entrega que suministra la empresa transportadora.

Al crear una base de datos para el ingreso de la mercancía se pudo llevar un control más directo sobre esta operación y disminuir el error de aceptar mercancía que no ha sido ordenada o mercancía en mal estado, como se puede observar en las siguientes tablas 19-20.

Tabla 19 Base de Datos Ingreso de la Mercancía-Abril

|                                  | PROVEEDOR              | CANTIDAD        | OBSERVACIONES                   |          |
|----------------------------------|------------------------|-----------------|---------------------------------|----------|
| <b>A<br/>B<br/>R<br/>I<br/>L</b> | PEGAS Y CINTAS         | 14 CAJAS        | CINTA DE 20MT Y 100MT           | APROBADO |
|                                  | TITA2                  | 1 CAJA          | TALCO MEXANA ECONOMICO          | APROBADO |
|                                  | ETICOS                 | 2 CAJAS         | ACETAMINOFEN JARABE             | APROBADO |
|                                  | PRODUCTOS FRESH        | 5 CAJAS         | COPOS                           | APROBADO |
|                                  | WATRIX                 | 30 CAJAS        | BRILLO ECONOMICO WATRIX         | APROBADO |
|                                  | MARFIL                 | 8 CAJAS         | COLBON 40 GR                    | APROBADO |
|                                  | PEDRO                  | 2 CAJAS         | ESPEJO BOLSILLERO               | APROBADO |
|                                  | TITA2                  | 1 CAJA          | TALCO YODORA                    | APROBADO |
|                                  | AROBELL                | 3 CAJAS         | REMOVEDOR DE CALLO Y CUTICULA   | APROBADO |
|                                  | PEGAS Y CINTAS         | 6 CAJAS         | CINTA DE ENMASCARAR 3/4         | APROBADO |
|                                  | EL TREBOL              | 3 CAJAS         | VELA VOLCAN                     | APROBADO |
|                                  | PASTOR JULIO           | 6 CAJAS         | LAPICERO KILOMETRICO 100        | APROBADO |
|                                  | WILMER                 | 10 BULTOS       | ALCANCIA                        | APROBADO |
|                                  | SURTIMARCAS            | 3 CAJAS         | BLOQUEADOR NUDE                 | APROBADO |
|                                  | IMPORTACIONES NAFER    | 1 CAJA          | INFLABOMBAS                     | APROBADO |
|                                  | CINPLAST               | 2 CAJAS         | CINTAS DE 40 MT                 | APROBADO |
|                                  | LA GRAN CACHARRERIA    | 4 CAJAS         | ENCENDEDOR BIC                  | APROBADO |
|                                  | COMERCIALIZADORA ARISK | 8 CAJAS         | CANDADOS Y PRESERVATIVOS.       | APROBADO |
|                                  | LABORATORIO LISSIA     | 14 CAJAS        | COSMETICOS                      | APROBADO |
|                                  | ENGOL COLLECTIONS      | 2 CAJAS         | CORTACUTICULA Y ENCHURCADORES   | APROBADO |
|                                  | MEGA TOYS              | 2 CAJAS         | POMA DE POLVOS                  | APROBADO |
|                                  | OSBLAK                 | 6 CAJAS         | BOMBILLO DE 30W                 | APROBADO |
|                                  | YUBIMAR                | 30 CAJAS        | ALCOHOL DE 350ML                | APROBADO |
|                                  | JAMES GROUP SAS        | 7 CAJAS         | CEPILLOS DE DIENTES Y TAPABOCAS | APROBADO |
| DISTRIBUIDORA JAG                | 1 CAJA                 | UÑAS ADORO      | APROBADO                        |          |
| MENSOLY                          | 31 CAJAS               | JABONES DE BAÑO | APROBADO                        |          |
| JHUNIOS ROLD                     | 15 CAJAS               | VAPORIZANTE     | APROBADO                        |          |
| DISTRIBUIDORA NEWILEG            | 2 CAJAS                | TIJERAS         | APROBADO                        |          |

Elaboración propia. (2021)

Tabla 20 Base de Datos Ingreso de la Mercancía-Mayo

|                  |                     |                                 |                           |          |
|------------------|---------------------|---------------------------------|---------------------------|----------|
| M<br>A<br>Y<br>O | PROYECCION PLASTICO | 1 CAJA                          | LIMA MASGLO               | APROBADO |
|                  | PILAS CENTRAL SAS   | 1 CAJA                          | PILAS PANASONIC           | APROBADO |
|                  | LABORATORIO LISSIA  | 23 CAJAS                        | TRATAMIENTO CAPILAR       | APROBADO |
|                  | NAFER               | 5 CAJAS                         | GUANTE EXFOLIANTE         | APROBADO |
|                  | ETICOS              | 3 CAJAS                         | CREMA DE DIENTES          | APROBADO |
|                  | ETICOS              | 1 CAJA                          | CREMA YODORA              | APROBADO |
|                  | FACTURERO           | 3 CAJAS                         | FACTURERO PERIODICO       | APROBADO |
|                  | AROBELL             | 1 CAJA                          | UÑAS DE HIERRO            | APROBADO |
|                  | NAFER               | 2 CAJAS                         | LIMA LIZMAR               | APROBADO |
|                  | MEGA TOYS           | 5 CAJAS                         | PEGANTE INSTANTANEO       | APROBADO |
|                  | TOTITOS             | 6 CAJAS                         | PAÑITOS HUMEDOS           | APROBADO |
|                  | EFRAIN GIRALDO      | 9 CAJAS                         | TABLA PARA RATON          | APROBADO |
|                  | NAFER               | 4 CAJAS                         | REMOVEDOR ECONOMICO       | APROBADO |
|                  | LANDER              | 4 CAJAS                         | REMOVEDOR TRADICIONAL     | APROBADO |
|                  | ROLDA               | 10 CAJAS                        | GEL ROLDA PEQUEÑA         | APROBADO |
|                  | ARISK               | 3 CAJAS                         | CANDADOS Y PRESERVATIVOS. | APROBADO |
|                  | MEGA TOYS           | 2 CAJAS                         | GRAPADORAS                | APROBADO |
|                  | ADRIAN              | 3 CAJAS                         | RAQUETAS                  | APROBADO |
|                  | OGUS SAS            | 1 CAJA                          | CORTAUÑA PONY#1           | APROBADO |
|                  | NAFER               | 5 CAJAS                         | CORTACUTICULA             | APROBADO |
| JAMES GROUP SAS  | 50 CAJAS            | BRILLO WATRIX                   | APROBADO                  |          |
| JAMES GROUP SAS  | 6 CAJAS             | CEPILLOS DE DIENTES Y TAPABOCAS | APROBADO                  |          |
| TOKIN SAS        | 3 CAJAS             | GANCHO DE ROPA                  | APROBADO                  |          |
| WILGA            | 1 CAJA              | ESPARADRAPO                     | APROBADO                  |          |
| SEDOCITOS        | 6 CAJAS             | COPITOS                         | APROBADO                  |          |
| WILFER GALLO     | 2 CAJAS             | MASCARILLA PUNTOS NEGROS        | APROBADO                  |          |
| FACTURERO        | 2 PAQUETES          | FACTURERO QUIMICO               | APROBADO                  |          |
| PEDRO SOCO       | 2 CAJAS             | ACEITE 3 EN 1                   | APROBADO                  |          |
| ETICOS           | 2 CAJAS             | CHAMPIOJO                       | APROBADO                  |          |
| UNILEVER         | 2 CAJAS             | SHAMPOO SAVITAL                 | APROBADO                  |          |
| TOTITOS          | 5 CAJAS             | PAÑITOS HUMEDOS                 | APROBADO                  |          |
| PASTOR JULIO     | 2 CAJAS             | LAPICERO KILOMETRICO 100        | APROBADO                  |          |
| MARFIL           | 1 CAJA              | TEMPERAS                        | APROBADO                  |          |

Elaboración propia. (2021)

Tabla 21 Base de Datos Ingreso de la Mercancía-Junio

| REGISTRO LLEGADA DE MERCANCIA    |                    |                          |                         |          |
|----------------------------------|--------------------|--------------------------|-------------------------|----------|
|                                  | PROVEEDOR          | CANTIDAD                 | OBSERVACIONES           |          |
| <b>J<br/>U<br/>N<br/>I<br/>O</b> | INTERBEL SAS       | 2 CAJAS                  | COLOR 1 LIQUIDO         | APROBADO |
|                                  | LABORATORIO LISSIA | 5 CAJAS                  | TRATAMIENTO CAPILAR     | APROBADO |
|                                  | COSMETICOS LEHIT   | 1 CAJA                   | ACEITE DE COCO          | APROBADO |
|                                  | MEGATOYS           | 8 CAJAS                  | PEGANTE INSTANTANEO     | APROBADO |
|                                  | ETICOS             | 2 CAJAS                  | JERINGAS                | APROBADO |
|                                  | ETERNA             | 3 CAJAS                  | LAPICERO ETERNA         | APROBADO |
|                                  | DIEGO HERNANDEZ    | 7 CAJAS                  | CORTACUTICULA ECONOMICO | APROBADO |
|                                  | INFINITA SAS       | 4 CAJAS                  | BOMBILLO AHORRADOR      | APROBADO |
|                                  | LANDER             | 3 CAJAS                  | REMOVEDOR CON VITAMINA  | APROBADO |
|                                  | ETICOS             | 1 CAJA                   | IBUPROFENO              | APROBADO |
|                                  | GRAN ASEO          | 30 PAQUETES              | ESPONJAS                | APROBADO |
|                                  | UNILEVER           | 3 CAJAS                  | DESODORANTE             | APROBADO |
|                                  | LOREAL             | 2 CAJAS                  | MAQUILLAJE              | APROBADO |
|                                  | UNILEVER           | 2 CAJAS                  | GEL EGO                 | APROBADO |
|                                  | PYG                | 3 CAJAS                  | HYS 200ML               | APROBADO |
|                                  | UNILEVER           | 2 CAJAS                  | CEPILLO Y CREMA COLGATE | APROBADO |
|                                  | PEDRO PLATA        | 6 CAJAS                  | BOXER PQ                | APROBADO |
|                                  | WATRIX             | 10 BULTOS                | BRILLO WATRIX           | APROBADO |
|                                  | PEDRO PLATA        | 6 CAJAS                  | CINTAS DE 40 MT         | APROBADO |
|                                  | FANTIPLAS          | 2 CAJAS                  | TROMPOS                 | APROBADO |
| INFINITA                         | 5 CAJAS            | MAQUINAS DE AFEITAR      | APROBADO                |          |
| SONIA LONDOÑO                    | 3 CAJAS            | LIGAS DELGADAS Y GRUESAS | APROBADO                |          |
| OSBLAK                           | 2 CAJAS            | CINTA NEGRA              | APROBADO                |          |
| COSMETICOS JHONVERY              | 4 CAJAS            | ACEITES ESENCIALES       | APROBADO                |          |
| PEDRO PLATA                      | 2 CAJAS            | CINTAS DE 40 MT          | APROBADO                |          |
| OSCAR DUQUE                      | 2 CAJAS            | TAPABOCAS                | APROBADO                |          |
| JAMAS COL LTDA                   | 2 CAJAS            | LISSO INTELIGENTE        | APROBADO                |          |
| JHUNIOS ROLD                     | 3 CAJAS            | SILICONA ROLD            | APROBADO                |          |
| COSMETICOS BARDOT                | 12 CAJAS           | MAQUILLAJE               | APROBADO                |          |

Elaboración propia. (2021)

Como se puede observar en las tablas anteriores debido a la alta variedad de productos que maneja Variedades Macro cuenta con una extensa lista de diferentes proveedores tales como Unilever, éticos, L'Oreal, Lander, Cosméticos Lissia, Cosméticos Bardot, Distribuidora Infinita, Eterna, entre otros, por lo cual para los trabajadores que se desempeñan dentro de las bodegas de la empresa era muy extenuante recordar de manera exacta la cantidad y clase de productos que recibieron en el día, por lo que para el jefe de operaciones y compras era complicado detectar falencias en los pedidos que ingresaban.

### **9.3 Análisis de resultados**

Para lograr analizar si la estrategia de la implementación de la base de datos lograría el objetivo esperado se tuvo como punto de referencia el servicio al cliente y la imagen de la empresa, ya que estas son unas de las principales consecuencias de los síntomas detectados anteriormente.

Para tener una referencia se decidió realizar una encuesta de servicio al cliente donde se pudiera observar la conformidad del cliente y la imagen que la empresa estaba generando hacia sus clientes actuales y clientes potenciales. Para realizar esta encuesta se seleccionaron de manera aleatoria quince (15) clientes que se encontraban en otras ciudades y municipios ya que ellos serían los más afectados por la falta de organización y retrasos en los envíos.

Se realizaron 2 encuestas exactamente iguales a finales de los meses de febrero para conocer la inconformidad y el pensamiento de los clientes en medio del problema. Luego, se realizó la segunda y última encuesta en la semana final del mes de abril para poder observar y analizar el avance y la satisfacción del cliente con la nueva modalidad en el servicio y si se logró la mejora esperada.

En los meses de mayo y junio no se realizaron encuestas debido a que los envíos y pedidos disminuyeron por los cierres viales alrededor del país.

#### **9.3.1 Encuesta**

La encuesta que se llevó a cabo consta de 5 preguntas cortas diseñada con el jefe administrativo de manera en que se pueda realizar en otras oportunidades, donde cada pregunta tiene 4 opciones respuesta calificando en diferentes niveles para medir la satisfacción del cliente, la encuesta fue realizada con la aplicación

SurveyMonkey ya que esta aplicación ofrece un fácil acceso, manejo y de manera gratuita cómo se puede observar en las ilustraciones, esto se realizó con el fin de que el cliente pueda responder de manera rápida sin que se vea afectado su tiempo.

*Ilustración 3 Encuesta servicio al Cliente- Pregunta 1*

### **SERVICIO AL CLIENTE- FEBRERO**

1. Como calificarías tu experiencia completa con Variedades Macro?

- Muy satisfactoria
- Satisfactoria
- Poco satisfactoria
- Insatisfactoria

*Ilustración 4 Encuesta servicio al Cliente- Pregunta 2*

2. Hasta que punto nuestro servicio superó tu expectativa?

- Muy bien
- Bien
- Promedio
- Apenas

*Ilustración 5 Encuesta servicio al Cliente- Pregunta 3*

3. Considerando tu experiencia con nosotros, cual es la probabilidad de que vuelvas a comprar más productos?

- Muy probable
- Probable
- Poco Probable
- Nada probable

*Ilustración 6 Encuesta servicio al Cliente- Pregunta 4*

4. Qué tan satisfecho se encuentra con el cumplimiento del tiempo en el momento de los envíos?

- Altamente satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Completamente insatisfecho

*Ilustración 7 Encuesta servicio al Cliente- Pregunta 5*

5.Cuál es la probabilidad de que nos recomiende?

- Ya los recomiendo
- Muy probable
- Probable
- Poco probable

### **9.3.2 Análisis resultado de la encuesta mes de febrero**

Como se puede observar en la *gráfica 1* la satisfacción de los clientes a los cuales se les realizan envíos de la mercancía es muy baja, donde de 4 opciones el 53,33% de los clientes encuestados que sienten poco satisfechos con el servicio completo brindado y el 46,67% de los encuestados califican su satisfacción como



insatisfactoria. En la gráfica también se puede observar que ninguno de los clientes se encuentra muy satisfecho ni satisfecho.

Gráfica 1 Resultado Pregunta 1- Febrero

Como calificarías tu experiencia completa con Variedades Macro?

Respondidas: 15 Omitidas: 0



| OPCIONES DE RESPUESTA | RESPUESTAS |
|-----------------------|------------|
| ▼ Muy satisfactoria   | 0,00 % 0   |
| ▼ Satisfactoria       | 0,00 % 0   |
| ▼ Poco satisfactoria  | 53,33 % 8  |
| ▼ Insatisfactoria     | 46,67 % 7  |
| <b>TOTAL</b>          | <b>15</b>  |

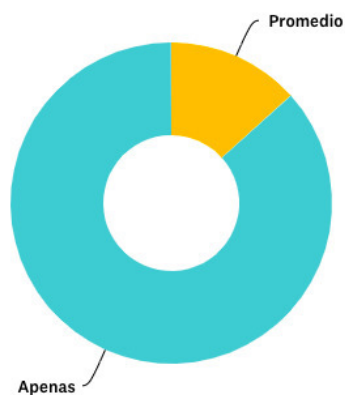
Elaboración propia. (2021)

En el resultado de la pregunta número dos de la encuesta donde se cuestionó el cumplimiento de la expectativa de nuestro servicio, el 13,33% de los encuestado respondió que fue un servicio promedio y el 86,67% respondió que apenas se cumplido su expectativa, se podría concluir que más de la mitad de los clientes encuestados quedaría satisfechos solamente por el precio que se manejan en los productos.

Gráfica 2 Resultado Pregunta 2- Febrero

## Hasta que punto nuestro servicio superó tu expectativa?

Respondidas: 15 Omitidas: 0



| OPCIONES DE RESPUESTA | RESPUESTAS |
|-----------------------|------------|
| ▼ Muy bien            | 0,00 % 0   |
| ▼ Bien                | 0,00 % 0   |
| ▼ Promedio            | 13,33 % 2  |
| ▼ Apenas              | 86,67 % 13 |
| <b>TOTAL</b>          | <b>15</b>  |

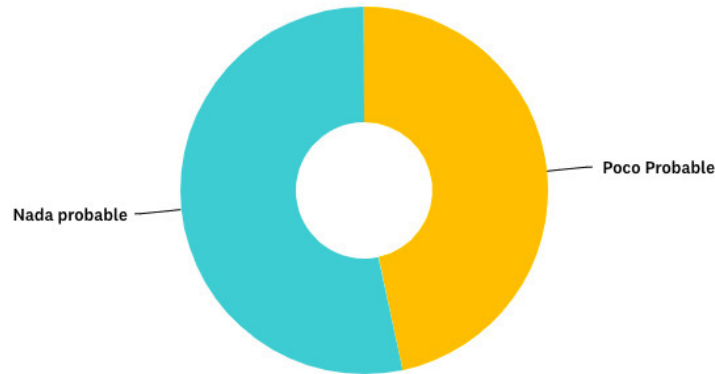
Elaboración propia. (2021)

En la tercera pregunta se requiere conocer que tan probable es que los clientes encuestados basados en su experiencia con el servicio brindado vuelvan a realizar las compras con la empresa Variedades Macro. El resultado como se ve en la *gráfica3* el 53,33% de los encuestados dijo que es nada probable que vuelvan a realizar comprar y el 46,67% que es poco probable que vuelvan a preferir nuestro servicio en una próxima oportunidad. Esto alterando la preocupación de los jefes de la empresa ya que se puede prever la perdida notoria de clientes.

Gráfica 3 Resultado Pregunta 3- Febrero

Considerando tu experiencia con nosotros, cual es la probabilidad de que vuelvas a comprar más productos?

Respondidas: 15 Omitidas: 0



| OPCIONES DE RESPUESTA | RESPUESTAS |
|-----------------------|------------|
| ▼ Muy probable        | 0,00 % 0   |
| ▼ Probable            | 0,00 % 0   |
| ▼ Poco Probable       | 46,67 % 7  |
| ▼ Nada probable       | 53,33 % 8  |
| <b>TOTAL</b>          | <b>15</b>  |

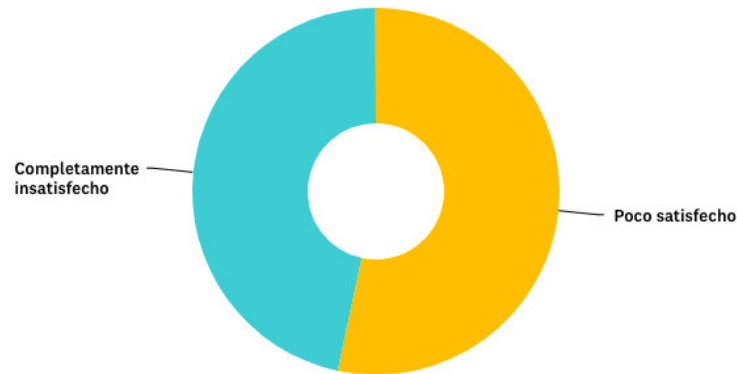
Elaboración propia. (2021)

En la pregunta cuatro queremos que tan satisfechos se encuentran con el cumplimiento en la llegada de la mercancía y la realización de los envíos por parte de Variedades Macro. Como resultado obtuvimos que el 53,33% de los encuestados se encuentran insatisfechos con el cumplimiento y tiempo de llegada de sus pedidos, por otro lado, el 46.67% de los encuestados se encuentran totalmente insatisfechos, grafica 4.

Gráfica 4 Resultado Pregunta 4- Febrero

Qué tan satisfecho se encuentra con el cumplimiento del tiempo en el momento de los envíos?

Respondidas: 15 Omitidas: 0



| OPCIONES DE RESPUESTA        | RESPUESTAS |
|------------------------------|------------|
| ▼ Altamente satisfecho       | 0,00 % 0   |
| ▼ Satisfecho                 | 0,00 % 0   |
| ▼ Poco satisfecho            | 53,33 % 8  |
| ▼ Completamente insatisfecho | 46,67 % 7  |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>15</b>  |

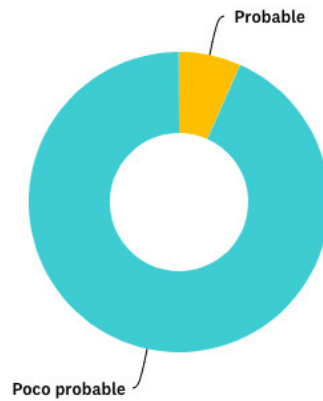
Elaboración propia. (2021)

En la quinta pregunta se quiere conocer si los clientes nos recomendarían a otras personas o conocidos, como resultado se obtuvo que más de la mitad de los encuestados, equivalentes al 93,33% respondió que es poco probable que les hable a otras personas o nos recomiende, solo el 6,67% respondió que es probable que recomiende nuestra empresa y nuestro servicio.

Gráfica 5 Resultado Pregunta 5- Febrero

## Cuál es la probabilidad de que nos recomiende?

Respondidas: 15 Omitidas: 0



| OPCIONES DE RESPUESTA | RESPUESTAS |           |
|-----------------------|------------|-----------|
| ▼ Ya los recomiendo   | 0,00 %     | 0         |
| ▼ Muy probable        | 0,00 %     | 0         |
| ▼ Probable            | 6,67 %     | 1         |
| ▼ Poco probable       | 93,33 %    | 14        |
| <b>TOTAL</b>          |            | <b>15</b> |

*Elaboración propia. (2021)*

Con los resultados de la encuesta realizada en el mes de febrero, se pudo concluir que la satisfacción de los clientes con el servicio brindado es muy baja a lo esperado y que se debe realizar un cambio para mantener y atraer a más clientes, de esta manera cambiaríamos la imagen corporativa y que el principal problema es el incumplimiento con los envíos.

### 9.3.3 Análisis resultado de la encuesta mes de abril

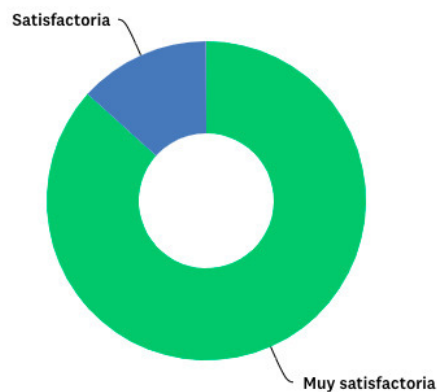
Dos meses después de poner en desarrollo la base de datos como estrategia y herramienta para buscar una mejora en el área logística se realizó nuevamente la encuesta para mirar si hubo avances y cambios en la perspectiva que tienen los clientes sobre Variedades Macro y su satisfacción.

Lo que se espera es que los clientes en el mes de abril se sientan más cómodos y felices no solo con los productos y los precios que se ofrecen sino también con la mejora del servicio y la solución de inconvenientes de manera rápida y optima.

Gráfica 6 Resultado Pregunta 1- Abril

Como calificarías tu experiencia completa con Variedades Macro?

Respondidas: 15 Omitidas: 0



Elaboración propia. (2021)

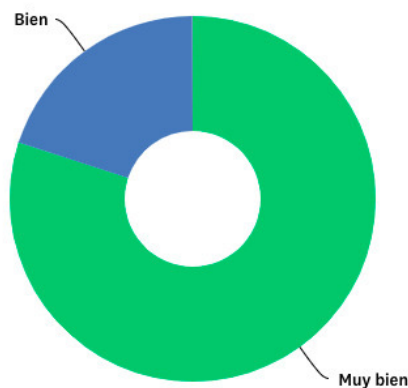
Como se puede observar en la grafica 6 la experiencia que han tenido el 86,67% de los clientes encuestados ha sido muy satisfactoria y para el 13,33% ha sido satisfactoria. En comparación con los resultados del mes de febrero se puede notar un gran cambio en la perspectiva que tienen los clientes, los cuales se sienten satisfechos con el servicio brindado.

Como se puede observar en la gráfica7 que pregunta “¿Hasta qué punto nuestro servicio superó tu expectativa?” el 20% de los clientes encuestados respondieron que se sienten bien y el 80% que se sienten muy bien con el cumplimiento de estas expectativas. También podemos observar que las respuestas tales como “promedio” y “apenas” no fueron seleccionadas, en comparación al mes de febrero.

Gráfica 7 Resultado Pregunta 2-Abril

Hasta que punto nuestro servicio superó tu expectativa?

Respondidas: 15 Omitidas: 0



| OPCIONES DE RESPUESTA | RESPUESTAS |
|-----------------------|------------|
| ▼ Muy bien            | 80,00 % 12 |
| ▼ Bien                | 20,00 % 3  |
| ▼ Promedio            | 0,00 % 0   |
| ▼ Apenas              | 0,00 % 0   |
| <b>TOTAL</b>          | <b>15</b>  |

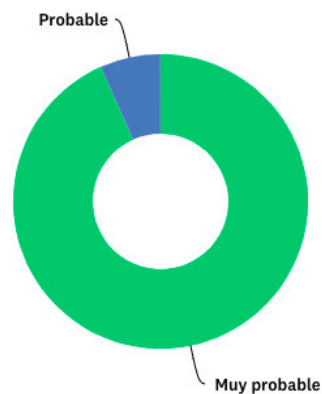
Elaboración propia. (2021)

En la pregunta tres (3) donde se desea conocer que basado en la experiencia vivida durante el tiempo transcurrido con variedades macro cual sería la probabilidad de que volviera a comprar más productos, el 6,67% de los clientes encuestados dijo que es probable mientras que el 93,33% de los encuestados respondió que muy probable, por lo que se puede concluir que el servicio a comparación del mes de febrero mejoro de tal manera que los clientes se sienten felices y cómodos de comprar en Variedades Macro.

Gráfica 8 Resultado Pregunta 3-Abril

Considerando tu experiencia con nosotros, cual es la probabilidad de que vuelvas a comprar más productos?

Respondidas: 15 Omitidas: 0



| OPCIONES DE RESPUESTA | RESPUESTAS |
|-----------------------|------------|
| ▼ Muy probable        | 93,33 % 14 |
| ▼ Probable            | 6,67 % 1   |
| ▼ Poco Probable       | 0,00 % 0   |
| ▼ Nada probable       | 0,00 % 0   |
| <b>TOTAL</b>          | <b>15</b>  |

Elaboración propia. (2021)

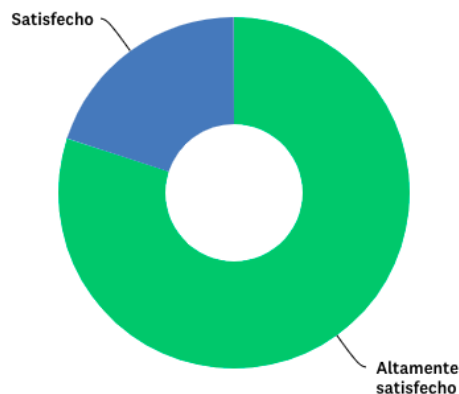


En la pregunta cuatro dice “¿Que tan satisfecho se encuentra con el cumplimiento del tiempo en el momento de los envíos?, el 80% de los clientes encuestados se encuentran altamente satisfechos en el mes de abril, y el 20% se encuentran satisfechos. Por lo cual podemos concluir que hasta el momento la base de datos ha sido una herramienta de gran apoyo para tener control de los envíos, lo cual ha ayudado a aumentar la satisfacción en los clientes y de esta manera podemos expandir y llegar a más ciudades y municipios del Colombia. *Grafica 9*

*Gráfica 9 Resultado Pregunta 4 - Abril*

Qué tan satisfecho se encuentra con el cumplimiento del tiempo en el momento de los envíos?

Respondidas: 15 Omitidas: 0



| OPCIONES DE RESPUESTA        | RESPUESTAS |           |
|------------------------------|------------|-----------|
| ▼ Altamente satisfecho       | 80,00 %    | 12        |
| ▼ Satisfecho                 | 20,00 %    | 3         |
| ▼ Poco satisfecho            | 0,00 %     | 0         |
| ▼ Completamente insatisfecho | 0,00 %     | 0         |
| <b>TOTAL</b>                 |            | <b>15</b> |

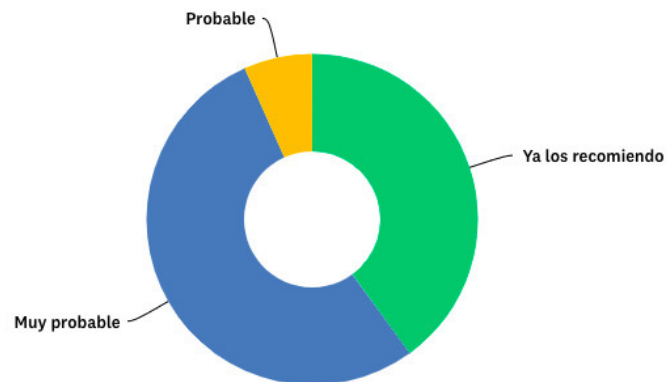
*Elaboración propia. (2021)*

Por último, en la gráfica 10 se observa según los clientes encuestados la probabilidad de que según nuestro servicio y su satisfacción con la empresa Variedades Macro nos llegue a recomendar con otras personas. Como resultado obtuvimos que para el 6,67% es probable que nos recomiende, el 53,33% dijo que es muy probable que recomiende a la empresa y el 40% de los clientes encuestados ya nos recomienda.

Gráfica 10 Resultado Pregunta 5- Abril

Cuál es la probabilidad de que nos recomiende?

Respondidas: 15 Omitidas: 0



| OPCIONES DE RESPUESTA | RESPUESTAS |           |
|-----------------------|------------|-----------|
| ▼ Ya los recomiendo   | 40,00 %    | 6         |
| ▼ Muy probable        | 53,33 %    | 8         |
| ▼ Probable            | 6,67 %     | 1         |
| ▼ Poco probable       | 0,00 %     | 0         |
| <b>TOTAL</b>          |            | <b>15</b> |

Elaboración propia. (2021)

Para el gerente general, el jefe de operaciones y el jefe administrativo fue gratificante y alentador observar que las satisfacciones que tienen los clientes con la nueva modalidad en el servicio y en la logística, manejar un control para atender cualquier actividad e inconveniente de manera oportuna hizo que la imagen de la

empresa mejorara y que la atención de los clientes y clientes potenciales aumentara, ya que eligen o tienen como primera opción a Variedades Macro para realizar las compras y como principales proveedores para su negocio.

## Conclusiones

Al finalizar las practicas empresariales dentro de Variedades Macro por un periodo de seis (6) meses se puede concluir que los objetivos que fueron planteados dentro de este proyecto se cumplieron con satisfacción y se lograron obtener resultados positivos.

Entre los resultados que se obtuvieron dentro del desarrollo de este proyecto, la empresa Variedades Macro logró obtener una mejor imagen empresarial y mejora de servicio frente a los clientes, esto, debido a que se implementó la base de datos lo cual generó que hubiese un mejor control y orden en cuanto a los envíos que la misma realiza en el departamento de Santander y Colombia. A su vez, la implementación de esta estrategia ayudó a mejorar la efectividad y eficacia en el área logística al mismo tiempo en que se mitigó la carga del jefe de Operaciones.

Por otro lado, en cuanto a la implementación de la base de datos en el momento de la entrada de la mercancía, esta ayudó que se tuviera un mejor conocimiento sobre la cantidad de productos que ingresan y la comprobación del cumplimiento del contrato de compra- venta que se mantienen con los proveedores. También, la implementación de la base de datos permitió tener un conocimiento mas amplio para identificar que tipo de productos son los que se ordenan con mas frecuencia. Por consiguiente, se recomienda que la empresa Variedades Macro continúe con el manejo de las bases de datos para que la mejora del servicio al cliente aumente y se incremente la atracción de nuevos clientes. Por este motivo, se realizó una mejora en el área logística y aumentar su organización para que la empresa Variedades Macro

de esta manera tener una base para su logística internacional ya que la empresa desea empezar a importar en un futuro cercano.

Finalmente, las practicas realizadas dentro de la empresa Variedades Macro fue de gran aporte y crecimiento para cimentar y desarrollar los conocimientos adquiridos durante cuatro (4) años en la carrera de Administración de Negocios Internacionales, en virtud de que pude desempeñarme y colaborar en distintas áreas, como lo son recursos humanos, logística y operación y administración general, y de esta manera aprender y adquirir experiencia en diversos ámbitos.

## Bibliografía

Afonso, E. (20 de Febrero de 2013). *La importancia de realizar inventarios en nuestra empresa*. Obtenido de NORAY: <https://www.noray.com/blog/la-importancia-de-realizar-inventarios-en-nuestra-empresa/>

Lozada, A. (s.f.). Obtenido de <http://mercaduis2006.blogspot.com/2006/04/arc.html>  
Competitividad, L. y. (s.f.). Obtenido de Legiscomex:  
<https://www.legiscomex.com/Documentos/colaborador-rodrigo-castelazo-logistica-competitividad>

Republica, L. (2019). Obtenido de <https://www.larepublica.co/empresas/pyme-son-las-que-mas-han-crecido-en-tecnologias-maduras-2594839#:~:text=banda%20ancha%20fija,-,En%20las%20cifras%20entregadas%20por%20el%20ente%20gubernamental%2C%20las%20Pyme,durante%20los%20%C3%BAltimos%20dos%20a%C3%B>

*MinTrabajo*. (2019). Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/septiembre/mipymes-representan-mas-de-90-del-sector-productivo-nacional-y-generan-el-80-del-empleo-en-colombia-ministra-alicia-arango>

Distribucion, L. d. (s.f.). *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de [http://accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/distribucion\\_1563828733.pdf](http://accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/distribucion_1563828733.pdf)

Legiscomex. (2017). Obtenido de Legiscomex:  
<https://www.legiscomex.com/Documentos/colaborador-rodrigo-castelazo-logistica-competitividad>

Inventarios, I. C. (2017). Obtenido de <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo/article/download/3261/4000>

Mantilla, S. A. (2018). Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>

Logistico, D. (2017). Obtenido de <https://zonalogistica.com/el-diagnostico-logistico/>

