



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONOMICAS Y EMPRESARIALES

BANCA Y FINANZAS
Propuesta de Trabajo de Grado

TÍTULO DE LA PROPUESTA
APOYO ÁREA DE TRANSPORTES PARA ANALIZAR, RENTAR EL COSTO Y OPTIMIZAR EL SERVICIO PARA
EL TREN DE DESPACHOS FULLER PINTO S.A.

PROPONENTES
ANDRES CAMILO ESTEVEZ MERCHAN

DIRECTOR

OMAR HERNAN NOVA JAIMES

Adscrito a
I&D FINANCIERO

REFERENCIA AL COMITÉ

Con este acompañamiento se permite dar apoyo a la jefatura de logística, distribución y transporte con el fin de brindar un mejor rendimiento y dar solución a inconsistencias que se presentan con los clientes.

BUCARAMANGA
Fecha de Presentación: (24-08-2019)

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación

FECHA APROBACION:



TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO

APOYO ÁREA DE TRANSPORTES PARA ANALIZAR, RENTAR EL COSTO Y OPTIMIZAR EL
SERVICIO PARA EL TREN DE DESPACHOS FULLER PINTO S.A.

AUTORES

ANDRES CAMILO ESTEVEZ MERCHAN

Trabajo de Grado para optar al título de
TECNOLOGO EN BANCA Y FINANZAS

DIRECTOR

OMAR HERNAN NOVA JAIMES

GRUPO DE INVESTIGACIÓN – I&D FINANCIERO

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIECONOMICAS

BANCA Y FINANZAS

BUCARAMANGA

FECHA DE PRESENTACIÓN: 24-08-2019

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación

FECHA APROBACION:

Nota de Aceptación

Firma del jurado

Firma del Jurado

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

DEDICATORIA

A Dios por brindarme conocimiento y sabiduría para enfrentar las diferentes situaciones presentadas y darme la posibilidad de mostrar a los demás mis capacidades y destrezas, a mis madres por ser el pilar fundamental durante este proceso tan enriquecedor, por siempre apoyarme y brindarme su ayuda incondicionalmente.

A mis compañeros por la experiencia de vida que me brindaron de poder compartir y crecer personal y profesionalmente.

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

AGRADECIMIENTOS

A FULLER PINTO S.A por permitirme ser parte de esta gran empresa por cada habilidad que despertó en mi cada conocimiento y aporte a mi vida tanto profesional como personal, y así mismo permitirme ser parte de un equipo de trabajo amable y con siempre la disposición de enseñarme algo nuevo cada día, a mi jefe Laura Torres por ser la persona que vio en mi un gran talento y por día a día enriquecerlo con sus conocimientos.

A mis profesores por sus consejos y conocimiento y siempre estar dispuestos a brindarme su apoyo en este proceso.

Al director de mi proyecto Omar Hernán Nova por su paciencia y dedicación en este camino resaltando siempre su disposición y ayuda para culminar esta etapa.

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

TABLA DE CONTENIDO

<u>RESUMEN EJECUTIVO</u>	<u>9</u>
<u>INTRODUCCIÓN</u>	<u>11</u>
<u>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....</u>	<u>12</u>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.2. JUSTIFICACIÓN	13
1.3. OBJETIVOS	14
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	14
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES	15
<u>2. MARCOS REFERENCIALES</u>	<u>24</u>
2.1. MARCO TEÓRICO	24
2.2. MARCO LEGAL.....	27
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	40
<u>3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO</u>	<u>41</u>
<u>4. RESULTADOS.....</u>	<u>47</u>
<u>5. CONCLUSIONES</u>	<u>48</u>
<u>6. RECOMENDACIONES</u>	<u>49</u>
<u>7. BIBLIOGRAFÍA</u>	<u>50</u>
<u>8. ANEXOS</u>	<u>52</u>

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

Oficina de Investigaciones

soporte al sistema integrado de gestión

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Tipos de Investigación **Error! Bookmark not defined.**

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Fase 1 **Error! Bookmark not defined.**

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación

FECHA APROBACION:

RESUMEN EJECUTIVO

La mayoría de Empresas industriales y comerciales tienen por defecto un área de transportes el cual buscan disminuir los gastos y costos, esperando tener respuesta por medio del mercado, poseer un margen estratégico y estar a un paso delante de su competencia. Para ello se debe tener en cuenta varias opciones a la hora de tramitar los despachos en las diversas poblaciones por medio de un tercero, brindando así confianza, seguridad y un buen servicio al cliente.

Es así como surge el propósito de implementar una herramienta que optimice y al mismo tiempo disminuya los costos y gastos que la empresa asume al momento de dar distribución de los productos solicitados por los clientes y que muchas veces estos no son entregados en la fecha esperada, y así mismo buscamos brindar un servicio que agrade, brinde rapidez y confianza al momento de requerir nuestros productos.

Ya que muchas veces estos retrasos en los pedidos causan en los clientes problemas en sus ventas y retribuyen a la empresa cancelaciones y sobrecostos en las transportadoras, y así mismo grandes dificultades para la planta administrativa y comercial al tratar de solucionar las inconsistencias presentadas en dichas situaciones y que por ende la empresa debe asumir en

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

algunas ocasiones la perdida de grandes clientes se desmotivan al presentar problemas en sus entregas.

Palabras claves: Fletes, análisis, liquidación, trasportadora, indicador.

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo tiene como finalidad dar solución parcial y total a las inconsistencias de la empresa comercial FULLER PINTO S.A la cual presenta problemas en el área de logística y transporte al momento de realizar el envío de la mercancía a las diferentes ciudades donde esta se solicita ya que a diario se presentan fallas en la transportación y distribución de esta y generan grandes sobrecostos a la cartera de la empresa.

Así mismo esta herramienta nos permite visualizar los problemas y dificultades que esta problemática afecta en la operatividad de la empresa y se creó alguna DOFA que facilitara este trabajo junto con el de los demás operadores de cargue de la mercancía, ya que cuando se realiza una devolución la empresa asume el recargo que realice la transportadora sin importar si es dentro o fuera del límite de cobertura de esta por lo que se debe responder por la devolución y así mismo el reintegro de los productos, igualmente nos permite realizar las notas créditos de manera más eficaz para los clientes la hagan participe mucho antes de recibir los productos y obtengamos un reconocimiento por cumplimiento del 100% en atención a nuestros clientes

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Todas las empresas industriales del país tienen una función muy importante en el sistema económico, ya que por medio de ellos se ofrece una gran variedad de productos y servicios, buscando siempre tener a la mano una alternativa que mejore la satisfacción de los usuarios y los costos que genera la empresa, afectando directamente la productividad y el balance que se implantan mediante las ventas.

No en todas las empresas industriales se ofrece el sistema de entrega de mercancía a sus clientes y optan por contratar a un tercero que ayude con este proceso para tener ventaja sobre el tiempo y el desempeño que se emplea al implantar esta metodología. Aun así la empresa debe tener control sobre el cumplimiento de sus indicadores en el tiempo de entrega y poder cumplir su promesa a sus clientes, teniendo en cuenta que los costos generados no excedan el presupuestado y autorizado por la gerencia general.

¿Cómo generar un control en el tiempo de entrega de los pedidos y así mismo reducir el costo que ocasiona las inconsistencias en las entregas a los clientes, optimizando y brindando un buen servicio a estos, por medio de una plantilla en EXCEL?

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

1.2. JUSTIFICACIÓN

El sector comercial está sometido a diferentes factores y etapas que lo rigen como la fabricación, comercialización, venta, distribución, y con un nivel de competencia a nivel mundial y compañías que se dedican a este oficio que día a día buscan posicionamiento de marca a como dé lugar.

Este trabajo tiene como finalidad la mejora continua en procesos de distribución en los diferentes productos y logística que esta emplea ya que se presentan diariamente situaciones que ponen en riesgo la seriedad de la empresa al momento de su mal distribución y aumentan los costos en cuanto a transportadoras.

Es por esto que se hace necesaria una herramienta que nos permita mejorar los procesos logísticos y administrativos que se ven afectados en las inconsistencias presentadas a diario y que así mismo se busca una mejora notoria en la atención y supervisión a nuestros clientes para así disminuir el riesgo en la pérdida de estos y obtener una mayor fidelización ya que en un mercado tan competitivo este problema nos acarrearía muchas dificultades.

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Acompañamiento y apoyo al área de logística y transporte de la empresa FULLER INTO S.A utilizando una plantilla en Excel que nos permita medir y controlar el costo del envío de la mercancía solicitada por los clientes y así mismo teniendo un mejor servicio con ellos.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Diagnosticar mediante una herramienta en Excel el costo en el área de logística y transporte los errores y recargos generados al momento de las novedades presentadas en las entregas.
- ✓ Diseñar una plantilla que nos permita realizar seguimiento a los envíos y así evitar sobrecostos para la empresa. Implementar una herramienta en EXCEL que me ayude a cifrar todos los datos y demás espacios requeridos para movilizar de manera más eficaz y practica las notas créditos que me solicitan los clientes por novedades efectuadas a la hora de la entrega.
- ✓ Implementar la herramienta en Excel con el fin de llevar un control detallado de cada cliente que presente inconsistencias en sus pedidos y así dar una pronta solución. Mantener una plantilla en EXCEL que mida la liquidación de la relación de peso/volumen que

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

contiene cada uno de mis paquetes para ayudar a conocer el costo que este representara a la hora de su trayectoria.

1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES

Somos una empresa colombiana líder en la producción y comercialización nacional e internacional de artículos para el aseo, calzado plástico y productos especiales de uso en el hogar. Industria e instituciones. Nuestra compañía data su origen a partir del año 1906 en Estados Unidos, donde el visionario Alfred Fuller, vio la oportunidad de crear y desarrollar una línea de productos para solucionar los problemas de limpieza a nivel doméstico e industrial. Su visión y pujanza hacia los años 20 la convirtieron en una pequeña compañía que con constante esfuerzo y perseverancia en los años 30 se convirtió en una de las empresas líderes de los Estados Unidos, estableciendo plantas de producción, destacándose por su novedoso sistema de distribución, llevando soluciones a todos los hogares del estado unidenses y extendiéndose también a nivel internacional.

Llegados los años 50 un empresario español, quiso llevar estas soluciones al mercado colombiano empezando como distribuidor y vendedor puerta a puerta. Debido a la gran aceptación y acogida de los productos decidió iniciar la producción en Colombia de algunos de estos artículos bajo los formatos de diseño y calidad de la Fuller USA. Esta Empresa fue

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

consolidándose y rápidamente se convirtió en la empresa líder en la fabricación y distribución de artículos de aseo a nivel nacional. Hacia finales de los 90 la compañía FULLER Colombia se mantenía como líder en calidad, variedad y reconocimiento de marca. Pero de caras a la globalización y expansión comercial e Industrial decidió fusionarse con la compañía Pinto, empresa creada a finales de los años 80 que gozaba de reconocimiento y buen posicionamiento, por su gran tecnología y buena calidad a un precio justo. Dicha fusión se estableció como una compañía mucho más sólida, tecnificada y planificada posicionándose, así como una de las primeras a nivel nacional, hoy por hoy Industrias Fuller Pinto S.A. es una compañía fuente de trabajo para colombianos, cuenta actualmente con un gran número de empleados que conforman un grupo de colaboradores valiosos, donde predomina el trabajo en equipo, esfuerzo y perseverancia constante.

La organización cuenta con equipos de alta tecnología que permite a sus empleados desarrollar su trabajo en un ambiente propicio para brindar a sus clientes productos de excelente calidad. Industrias Fuller Pinto S.A. es reconocida a nivel nacional por su labor desarrollada durante más de 50 años de existencia en los cuales ha contribuido al fortalecimiento y consolidación del sector empresarial colombiano.

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

Misión:

Fuller Pinto S.A brinda soluciones integrales de limpieza para el cuidado personal, el hogar y la industria; mediante el diseño, desarrollo, producción y comercialización de productos innovadores de excelente calidad, que cumplan las expectativas de nuestros clientes, consumidores y familias, aportando al desarrollo sostenible de los países en los que tenemos presencia.

Visión:

Posicionar al 2023 a nivel nacional e internacional, nuestra imagen corporativa y marcas, con excelencia e innovación de nuestros productos y servicios, enfocados en la preservación del medio ambiente.

Políticas de Calidad:

Brindamos soluciones integrales de limpieza para el hogar, instituciones e industria mediante el mejoramiento continuo de los procesos, asegurando la satisfacción de nuestros clientes, garantizando la rentabilidad de los inversionistas y brindando bienestar a nuestras familias, soportado en un sistema integrado de gestión donde nos comprometemos a: -Ofrecer productos innovadores de excelente calidad, que cumplan con las expectativas de nuestros clientes. - Cumplir los requisitos legales y demás aplicables a nuestra actividad comercial. - Prevenir la

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

Oficina de Investigaciones

soporte al sistema integrado de gestión

contaminación al medio ambiente, controlando nuestros impactos negativos, haciendo uso eficiente de los recursos e implementando buenas prácticas ambientales.

Tesis pregrado PROPUESTA PARA LA MEJORA DEL PROCESO LOGÍSTICO DE TRANSPORTE Y ENTREGA DE LOS PRODUCTOS COMERCIALIZADOS POR LA COMPAÑÍA CCENECA COMERCIAL LTDA.

Los autores LEONARDO VARGAS y GERMAN RIPE en su tesis PROPUESTA PARA LA MEJORA DEL PROCESO LOGÍSTICO DE TRANSPORTE Y ENTREGA DE LOS PRODUCTOS COMERCIALIZADOS POR LA COMPAÑÍA CCENECA COMERCIAL LTDA. expresan; El presente estudio se refiere al desempeño de la cadena de suministros, concentrándonos en el eslabón relacionado al transporte y distribución, para la empresa CCENECA COMERCIAL LTDA, dedicada a la venta y distribución de productos de consumo masivo en el canal tienda a tienda conocida como (TAT). La característica principal de este modelo de negocio para la empresa en mención, corresponde a una línea de preventistas que realizan la atención y toma de pedidos al cliente tendero, enviando los pedidos vía internet al sistema de recolección de información conocido como: ábaco, para su posterior alistamiento en la planilla general de cargue y finalmente hacer la entrega. El objetivo principal es identificar las falencias y causas que están interfiriendo en el correcto desempeño de las labores logísticas de transporte y entrega de pedidos. Para analizar esta problemática es necesario verificar sus causas,

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

Oficina de Investigaciones

soporte al sistema integrado de gestión

desde una óptica planteada por las diferentes herramientas que nos ofrece la gestión de operaciones logísticas, desde el análisis de la cadena de abastecimiento tales como: estructuras de costos, ruteo y los diferentes indicadores de transporte y distribución. A lo largo de este trabajo, se llevan a cabo una serie de métodos de investigación tanto cualitativos como cuantitativos, tales como encuestas, entrevistas, técnicas de análisis de la estadística descriptiva y los indicadores de gestión que permiten identificar las necesidades principales de mejoramiento, en temas de logística, transporte y entrega de pedidos. (VARGAS & RIPE, 2015)

En esta tesis puedo destacar la importancia de los procesos logísticos en una empresa, ya que estas son responsables de responder a sus clientes frente a todas las dificultades técnicas que se presenten en el envío de los productos que estos han solicitados.

tesis pregrado DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA CORALINAS & PISOS S.A. CORPISOS S.A. EN EL MUNICIPIO DE TURBACO, BOLÍVAR.

Los autores ELLA CECILIA BOHORQUEZ VASQUEZ Y ROY ALFONSO PUELLO FUENTES, expresan: A lo largo de la historia, la gestión logística ha sido parte fundamental de los procesos administrativos y organizacionales; desde que empezó a tomar forma en el ámbito militar hasta la actualidad, se ha convertido en un aliado imprescindible del sector empresarial,

debido a que es considerada el conjunto de métodos necesarios para la correcta planificación y

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR : Asesor de planeación

FECHA APROBACION:

gestión de actividades. La logística es importante para el desarrollo de las organizaciones; hoy en día, se está incluyendo entre los programas de acción de las empresas con el fin de mejorar sus actividades. La logística es un modelo, un marco de referencia y un mecanismo de planificación que permite reducir la incertidumbre en un futuro desconocido. En logística se manejan diferentes técnicas, las cuales son necesarias para agilizar los procesos y reducir los costos. Autores como (Bowerso, D. J et al 1986; Langley, C.J et al 1986; Cristopher 1994), aunque dan diversas definiciones de logística y la manera adecuada en que estas se deben manejar en dichas empresas, Hay un punto donde se ponen de acuerdo en definir que la logística es un proceso donde interactúan el aprovisionamiento de materia prima, insumos, servicios, etc. La planificación y programación de la producción, sistemas de información y la distribución final hasta el cliente. (BOHORQUEZ VASQUEZ & PUELLO FUENTES, 2013)

En esta tesis podemos apreciar y resaltar la importancia de un orden organizacional en todos los procesos ya que nos permiten manejar de diferentes ámbitos y maneras las situaciones que presentemos en administración y áreas comerciales.

Tesis pregrado “PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO LOGÍSTICO DE LA EMPRESA TRAMACOEXPRESS CIA.LTDA DEL CANTÓN DURÁN”.

Los autores QUINTERO CAICEDO, ANA KATHERINE Y SOTOMAYOR SELLAN,

JOMAIRA MADELAINE expresan: El control de los procesos es un punto clave en el éxito de

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR : Asesor de planeación

FECHA APROBACION:

las operaciones a nivel de toda organización, evaluando las actividades que agregan valor a las cadenas de producción o unidades de negocios y que representan su sostenibilidad en el mercado. Los problemas de planeación, tecnología, cultura y procesos de información, son causas de un flujo de procesos no apropiado, lo cual dificulta la supervivencia de la empresa disminuyendo su competitividad. Para asegurar un desarrollo óptimo del servicio y que las empresas sean altamente competitivas, el análisis de la administración de los recursos y procesos debe ser implementado. Las empresas cuya actividad es el transporte, manejo de correspondencia y carga, priorizan la logística como factor estratégico para satisfacer las necesidades de los clientes teniendo en consideración los entornos dinámicos de la sociedad. “Tramacoexpress Cía.Ltda”, empresa de servicio de Courier y transporte de correspondencia y carga liviana a nivel nacional, presenta inconvenientes dentro del proceso de logística ocasionando retrasos en la operación y entrega de correspondencia. Las falencias en la coordinación entre el operador y cliente para el horario y lugar de entrega afecta directamente al cumplimiento del servicio y un impacto negativo en la imagen de la empresa. (Quintero Caicedo, & Sotomayor Sellan., 2018)

En esta tesis podemos inferir que el éxito de una empresa depende mucho de su orden y capacidad de mejorar día a día su atención y brindar a sus clientes una rápida y concluyente respuesta a cada dificultad que estos presenten.

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

Tesis de pregrado “PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTO TERMINADO EN UNA EMPRESA CEMENTERA DEL SUR DEL PAÍS”

Los autores DANIEL FERNANDO PAREDES FERNÁNDEZ Y ROMMEL ALEXSI VARGAS LLERENA expresan: A lo largo del presente proyecto de tesis, se llevará a cabo un análisis de la problemática actual presente en las operaciones logísticas de almacenamiento y distribución de producto terminado de una empresa cementera del sur del país, la cual de ahora en adelante se denominará “La Empresa” por temas de confidencialidad. Así mismo se elaborará un marco conceptual, el cual dará soporte a la propuesta de mejora planteada desde el lado de la Ingeniería Industrial. Se comenzará por realizar un Análisis Situacional de la empresa, del área y del proceso de almacenamiento y despacho en el Capítulo IV. Procederemos con la identificación y planteamiento del problema, así como las posibles causas y puntos críticos que conllevan a dicha problemática. Cabe mencionar que, para la obtención de esta información, se realizará un estudio de percepción de los clientes intermedios y finales sobre el proceso actual de despacho se analizarán diversos reportes con data histórica obtenida del sistema ERP. A partir de ello, en el Capítulo V se expondrá la propuesta de mejora para dichos procesos, la cual pretende lograr una disminución en los tiempos de despacho, una optimización de los recursos, el ahorro de costos de estibaje, llevar un control eficiente de inventarios, aumentar la satisfacción del

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

Oficina de Investigaciones

soporte al sistema integrado de gestión

cliente final e intermedio y por último aumentar los ingresos de la empresa (mayor nro. de despachos). En base a la información recabada, se busca dimensionar y definir técnicamente la cantidad adecuada de zonas de carga, de descarga y de almacenamiento. Así mismo, se contempla la elaboración de los procesos, instructivos y procedimientos propios de la gestión y operatividad del almacén. A fin de garantizar la factibilidad de esta propuesta, en el Capítulo VI se analizará el costo – beneficio de la propuesta; se analizarán los costos actuales que se incurren por llevar a cabo el despacho desde la zona antigua con estibaje, la inversión requerida para demarcar y señalar el almacén y el trayecto del proceso de despacho, la inversión en capacitación y entrenamiento versus los ahorros que se podrán generar si es que se optimiza el proceso de despacho desde el almacén de producto terminado (cuantitativos y cualitativos) (Paredes Fernández & Vargas Llerena, 2018)

Esta tesis me brinda una amplia perspectiva de las diferentes problemáticas que presentan muchas empresas encargadas de la comercialización de productos y así mismo podemos ver la gran cantidad de soluciones que podemos brindar día a día junto a la parte administrativa y comercial de cada empresa y así mismo optimizar su rendimiento.

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

2. MARCOS REFERENCIALES

2.1. Marco teórico

La actividad productiva de una economía de mercado, conformada por los sectores primario y secundario, se encarga de la producción y transformación de bienes para el consumo final e intermedio; sin embargo, se hace cada vez más importante en cualquier sistema económico que se vean bien complementados con el sector terciario, que brinda servicios como comercio transporte y comunicaciones. Se encarga de impulsar a los sectores productivos a la vez que es impulsado por ellos.

El comercio se puede definir como la “prestación del servicio de distribución, canalización y venta de todo tipo de bienes tanto, a nivel nacional como internacional”.

La actividad comercial en la economía no puede crecer EFICIENTEMENTE sin un crecimiento paralelo o mayor de la producción de bienes.

La esencia económica del sector servicios en general no es la producción de algo físico sino de intangibles que hacen posible que el aparato productivo siga funcionando. Otra de las funciones importantes del sector terciario es la relación y síntesis de la información de oferta y

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

demanda que ayude a la formación de precios y mantenimiento de un modelo de mercado con información “perfecta”.

En el presente trabajo se tratará de mostrar la evolución de la estructura comercial interna colombiana, así como la manera en que se perfila, dejando de lado el sector del comercio exterior que representa un apartado diferente en el estudio de la estructura económica-social del país.

El tema del comercio interno, a diferencia del comercio internacional, ha sido poco estudiado en Colombia y este hecho hace del estudio un ejercicio necesario para la formulación de políticas públicas tanto a nivel nacional como regional. En un estudio, realizado por el Centro de Investigaciones para el Desarrollo se avanzó en una tipología de empresas ubicadas en seis categorías:

En Colombia, el sector terciario representa aproximadamente el 50% del Producto; y específicamente el comercio es uno de las actividades que más aporta a la actividad económica nacional. En términos de empleo, el sector servicios representaba aproximadamente un 47% en 1989, habiendo aportado tan solo el 36% en 1968. El comercio pasó de aportar un 11.1% del empleo en 1970 a un 25,4% en 1995.

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

Oficina de Investigaciones

soporte al sistema integrado de gestión

El comercio interno de Colombia es un sector muy heterogéneo, en el que se está produciendo un proceso de cambio desde unas estructuras tradicionales, con la incorporación de una tecnología comercial nueva y de formas comerciales adaptadas a la evolución del mercado.

Tendencias de largo aliento como el incremento de los niveles de ingreso disponible, la recomposición de los gastos familiares, la mayor urbanización, la incorporación de la mujer al mercado laboral, la disminución del tamaño de la familia, la penetración de los medios de comunicación masivos, etc., han supuesto un cambio profundo en los hábitos de compra del consumidor colombiano. (GIRALDO, 2002)

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

2.2. Marco legal

Fuller Pinto en calidad de responsable a los principios y disposiciones ante las leyes constitucionales que hacen referencia a los derechos, libertades y garantías se rige por las normas que se presentan a continuación así: → Ley 1581 de octubre 17 del 2012 → Decreto 1377 de junio 27 del 2013.

PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presentes ley en FULLER PINTO S.A. se aplicarán los siguientes principios como lo estipula la Ley.

Principio de Legalidad: El Tratamiento de los datos a que se refiere la ley 1581 del 2012, el decreto 1377 del 2013 y demás normas que los modifiquen, desarrollen, deroguen.

Principio de Finalidad: El tratamiento de los datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo a la constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular.

Principio de Libertad: El tratamiento de los datos personales solo se puede ejercer con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

Oficina de Investigaciones

soporte al sistema integrado de gestión

Principio de Veracidad o Calidad: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Principio de Transparencia: En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del Tratamiento o del encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Principio de Acceso y Circulación Restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la constitución. En este sentido, el Tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley.

Principio de Seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o encargado del Tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

Oficina de Investigaciones

soporte al sistema integrado de gestión

Principio de Confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.

AUTORIZACION Y TRATAMIENTO DE DATOS.

Fuller Pinto S.A., en el mismo momento de la recolección de datos solicita la autorización del titular para el tratamiento de datos personales, e informa que los datos van hacer recolectados y tratados, así como el propósito del tratamiento para los cuales se obtiene el consentimiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización. La autorización otorgada por el titular a FULLER PINTO S.A. cumple con los requisitos de ley cuando se declare por escrito. De igual forma le informamos que el tratamiento de los datos sensibles a los cuales se refiere la ley 1581 del 2012 está prohibido, a excepción de los siguientes casos:

- Cuando el titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

- Cuando el tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado en estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.

- El tratamiento se refiere a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial. Como titular de sus datos usted puede en cualquier momento solicitar a FULLER PINTO S.A. como responsable del tratamiento de datos la eliminación y/o anulación de la autorización que nos otorgó siempre y cuando no esté en proceso legal.

DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS.

Legitimación para el ejercicio de los derechos del titular. Los derechos de los titulares establecidos en la Ley, podrán ejercerse por las siguientes personas.

- Por el titular, quien deberá acreditar su identificación en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.

- Por los causahabientes, quienes deberán acreditar su calidad.

- Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

- Por estipulación a favor de otro o para otro.
- Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

Del Derecho al acceso.

Los responsables y encargados del tratamiento deben establecer mecanismos sencillos y ágiles que se encuentren permanentemente disponibles a los titulares con el fin de que estos puedan acceder a los datos personales que estén bajo su control. El titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales al menos una vez calendario y/o cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Del Derecho de actualización, rectificación y supresión.

En desarrollo del principio de veracidad o calidad, en el tratamiento de los datos personales deberán adoptarse las medidas razonables para asegurar que los datos personales que reposan en las bases de datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando el Responsable haya podido advertirlo, sean actualizados, rectificadas o suprimidos de tal manera que satisfagan el propósito del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

Oficina de Investigaciones

soporte al sistema integrado de gestión

datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento este expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

Medios para ejercer los derechos.

Todo responsable y Encargado deberá designar a una persona o área que asuma la función de protección de datos personales, que dará trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley.

El titular de los datos personales también tendrá los siguientes derechos:

- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento.
- Ser informado por el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y en las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales legales.

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

Oficina de Investigaciones

soporte al sistema integrado de gestión

- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Utilización del tratamiento de datos.

Fuller Pinto S.A. se limitará a utilizar aquellos datos que sean pertinentes y adecuados para el desarrollo normal de su actividad económica y de su objeto social, así:

- Proveer productos y servicios requeridos por nuestros clientes.
- Ejecutar contratos establecidos entre las partes.
- Cancelar obligaciones con el sector bancario o real.
- Reportar información a los entes Judiciales y de Vigilancia y Control.
- Reportar información a las Eps, Fondos de Pensiones, Cajas de Compensación, Icbf, Sena.
- Reportar información a compañías asociadas como transportadoras, Agencias de Carga, Agentes de Aduana, Centrales de Riesgo, Acovedi, etc.
- Soportar procesos de auditoria externa.
- Realizar estudios Internos y/o externos sobre el comportamiento de las relaciones comerciales y de mercado de nuestros productos y servicios.

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

- Realizar estudios internos y/o externos de clima organizacional, bienestar y salud ocupacional de nuestros empleados.
- Enviar y Recibir mensajes con fines comerciales, publicitarios y/o de atención al cliente.
- Cualquier otra finalidad que resulte en el desarrollo del contrato o de la relación que existe entre usted y la compañía. Con el fin de llevar a cabo las actividades anteriores sus datos podrán ser divulgados al interior de la compañía al departamento que lo requiera, así como a entes externos de vigilancia y control, consultores, contratistas, asesores y demás.

DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Los deberes de Fuller Pinto S.A. como responsable de datos son:

- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

Oficina de Investigaciones

soporte al sistema integrado de gestión

- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente Ley.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

- Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE SUS DERECHOS COMO TITULAR DE DATOS.

Los derechos de los titulares establecidos en la Ley, podrán ser ejercidos por:

- El titular de los datos, quien deberá acreditar ante Fuller Pinto su identidad (cedula de ciudadanía) • Los herederos bien sea de la persona natural o persona jurídica del titular de los datos, quienes deberán acreditar tal calidad ante Fuller Pinto S.A.

- El apoderado y/o representante del Titular de los datos, previa acreditación ante Fuller Pinto S.A. Les informamos que como titular de sus datos usted puede en todo momento solicitar a Fuller Pinto S.A. la anulación de sus datos personales o revocar la autorización otorgada, esta

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

Oficina de Investigaciones

soporte al sistema integrado de gestión

solicitud se debe realizar mediante la presentación de un reclamo. De Acuerdo con lo previsto en la legislación vigente aplicable, para el ejercicio de cualquiera de los derechos que le asisten como Titular de los datos, usted podrá utilizar ante Fuller Pinto S.A. cualquiera de los mecanismos que se establecen a continuación:

Consultas:

- Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en las bases de datos de Fuller Pinto S.A.
- Fuller Pinto como Responsable del Tratamiento Suministrara a los titulares toda la información que se encuentre contenida en el registro individual o que esté vinculada con la Identificación del Titular.
- La consulta se formular al correo electrónico protección.datos@fullerpinto.com (canal venta tradicional) y/o protección.datos@fullcenter.com (canal venta directa), o carta enviada por correo certificado a Nombre de Fuller Pinto S.A. a la dirección Calle 12B N. 68B – 25.
- La consulta será atendida en un término máximo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de recibido, en caso de no poderse atender dentro de este término se le informará vía escrita los motivos de la demora y la fecha en que atenderá su consulta.

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

Reclamos:

- Los titulares o los causahabientes que consideren que la información que se encuentra contenida en las bases de datos de Fuller Pinto S.A. debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, podrán presentar un reclamo de la siguiente manera:
- El reclamo se formulará de forma escrita, enviando carta escrita dirigida a Fuller Pinto S.A. Ubicada en la Calle 12B No. 68B - 25, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y adjuntando los documentos que se soporten dicha reclamación. (Al reclamo deberá adjuntarse fotocopia del documento de identificación del titular)
- El reclamo se formulará de forma escrita, enviando carta a través del correo electrónico protección.datos@fullerpinto.com (canal venta tradicional) y/o protección.datos@fullcenter.com (canal venta directa). Si el reclamo resulta incompleto, Fuller Pinto requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que se subsanen las fallas.
- Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento realizado por Fuller Pinto, sin que el solicitante presente la información requerida, la compañía entenderá que se ha desistido del reclamo.

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

- En caso de quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informara de la situación al interesado.
- Una vez Fuller Pinto S.A. reciba el reclamo completo, incluirá en la base de datos una leyenda que indique: “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- El término máximo para atender el reclamo por parte de Fuller Pinto será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibido.
- Cuando no fuere posible para Fuller Pinto atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. (PINTO, 2019)

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

2.3. Marco conceptual

FLETES: está vinculado al **alquiler de un medio de transporte**. El término puede hacer referencia al precio del alquiler, a la carga que se transporta o al vehículo utilizado. (DEFINICION.DE, 2019)

ANALISIS: es un estudio profundo de un sujeto, objeto o situación con el fin de conocer sus fundamentos, sus bases y motivos de su surgimiento, creación o causas originarias. Un **análisis estructural** comprende el área externa del problema, en la que se establecen los parámetros y condiciones que serán sujetas a un estudio más específico, se denotan y delimitan las variables que deben ser objeto de estudio intenso. (CONCEPTODE.DE, 2019)

LIQUIDACION: se refiere a las ventas con grandes **descuentos** que suelen hacer las empresas con el fin de reducir sus **inventarios** y obtener ganancias rápidamente. (ECONOMIPEDIA, 2019)

TRANSPORTADORA: se utiliza para describir al **acto y consecuencia de trasladar** algo de un lugar a otro. También permite nombrar a aquellos artilugios o vehículos que sirven para tal efecto, llevando **individuos** o mercaderías desde un determinado sitio hasta otro. (DEFINICION.DE, TRANSPORTADORA, 2019)

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

Diagnosticar mediante una DOFA las inconsistencias presentadas en el área de logística y transporte de la empresa Fuller Pinto de la mercancía que es devuelta por clientes por retrasos en su llegada o en deterioro.

Fase 1: Se diagnosticó mediante el diseño de una herramienta en Excel el costo de los recargos generados a la empresa al momento de recibir las devoluciones de la mercancía por los clientes.

Tabla 1. DIAGNOSTICO Y DISEÑO DE UNA HERRAMINETA PARA OPTIMIZAR Y RENTAR LA OPERACIÓN DE LA EMPRESA.

Tipo	Elementos
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad 1: mediante una DOFA verificar los sobrecostos que genera a la empresa las devoluciones en los productos que no llegan a tiempo o en condiciones aceptables para el cliente.
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Fuller Pinto S.A • Conexión a internet • Computador • Programas del computador • Navegador Web • Word • Excel
Resultados	Se diagnosticó mediante una herramienta que nos permitió llevar un control de toda la mercancía que era devuelta por los clientes por la demora en entrega o por su estado.

Fuente: Autor

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR : Asesor de planeación

FECHA APROBACION:

Oficina de Investigaciones

soporte al sistema integrado de gestión

Para iniciar la Herramienta en Excel note molestias en los clientes que realizaban las llamadas por devoluciones de mercancía ya sea por demora en la fecha de entrega de esta o por quejas en la novedad en precios que claramente los molestaban, así mismo empecé a observar los sobrecostos que estas devoluciones afectaban la cartera y la gestión que se realiza para mantener los costos en un bajo precepto y así mismo aumentan el presupuesto y disminuyen la eficiencia de nuestros trabajadores.

Es por esto que visualice todos los problemas y dificultades que esta problemática afecta la operatividad de la empresa y quise crear alguna herramienta que me facilitara este trabajo junto con el de los demás operadores de cargue de la mercancía, ya que cuando se realiza una devolución la empresa asume el recargo que realice la transportadora sin importar si es dentro o fuera del límite de cobertura de esta por lo que se debe responder por la devolución y así mismo el reintegro de los productos ya sean en el mismo periodo de fecha o el integro de un nuevo pedido y que muchas veces los clientes presentan molestias y credibilidad hacia la empresa y su responsabilidad para con ellos.

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

Fase 2: Se diseñó una plantilla en Excel para permitir realizar el seguimiento a los envíos y evitando sobrecostos para la empresa

Tabla 2. DISEÑO DE UNA PLANTILLA EN EXCEL QUE NOS PERMITA REALIZAR SEGUIMIENTO A LOS ENVÍOS Y ASÍ EVITAR SOBRECOSTOS PARA LA EMPRESA

Tipo	Elementos
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad 2: Diseño de la plantilla en Excel que nos permita dar seguimiento a los envíos de manera más eficaz y donde pueda generar las notas crédito de una manera más cómoda para el cliente.
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • FULLER PINTO S.A • Conexión a internet • Computador • Programas del computador • Navegador Web • Word • Excel
Resultados	<p>Se diseñó en Excel una plantilla que nos permitiera dar un óptimo seguimiento a los envíos y así mismo generar de manera más practica las notas crédito solicitadas por los clientes al momento de realizar las respectivas devoluciones</p>

Fuente: Autor

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR : Asesor de planeación

Oficina de Investigaciones

soporte al sistema integrado de gestión

FECHA APROBACION:

Mediante esta DOFA que se diseñó buscamos la manera más óptima y eficiente de responderles y fidelizar nuestros clientes teniendo en cuenta que nuestro objetivo siempre va a ser su comodidad y atención para con ellos y mediante esta herramienta que nos permita mejorar la efectividad en el momento permitiéndonos verificar la fecha en que los productos deben llegar a su destino incluyendo el estado en el que sean empacados y despachados por los empleados encargados del cargue y descargue de la mercancía en adecuarla para que de esta forma obtengamos una satisfacción y una calificación mucho más alta y productiva que nos permita seguir impulsando nuestras ventas y mejorando nuestra calidad.

Esta herramienta ha sido de mucha utilidad para los encargados del despacho y recibo de mercancía, y permitiéndonos dar seguimiento y controlando los pedidos desde el momento del cargue hasta la llegada a su destino y así mismo nos deja ver su ruta de salida y el día en que se entregan los productos, para minimizar las devoluciones por falta de seriedad en la llegada estimada que el cliente programo a la hora de realizar su pedido.

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

Fase 3: Implementación de la herramienta en Excel con el fin de llevar un control detallado de cada cliente que presente inconsistencias en sus pedidos y así dar una pronta solución.

Tabla 3. IMPLEMENTAR UNA HERRAMIENTA EN EXCEL PARA LLEVAR UN CONTROL DE CADA CLIENTE QUE REPORTE NOVEDADES EN SUS PEDIDOS Y PORDER DAR UNA PRONTA SOLUCIÓN.

Tipo	Elementos
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad 3. Se implementó la herramienta en Excel que nos permitió controlar de manera más eficiente y ordenada los pedidos solicitados y así mismo una medición de la liquidez en peso y volumen de cada paquete que va a ser enviado a su respectivo destino.
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • FULLER PINTO S.A • Conexión a internet • Computador • Programas del computador • Navegador Web • Word • Excel
Resultados	Se implementó la herramienta con el fin de controlar y medir las capacidades y eficiencia de las trasportadoras y por lo consiguiente la calidad de los productos que estamos impartiendo a nuestro clientes para así mejorar nuestra reputación hacia estos.

Fuente: Autor

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación

FECHA APROBACION:

Se empezó a utilizar diariamente la plantilla en Excel con sus fórmulas respectivas y su alimentación en cada cargue y descargue de mercancía que la empresa tenga es por esto que se lleva un orden consecutivo de cada pedido y la fecha exacta en la que el cliente desea que llegue su pedido y que por consiguiente la empresa se comprometió a enviar en óptimas condiciones, además de esta opción también me permite medir el peso y el volumen de cada paquete y así poder reconocer el costo que este representa a la hora de transportarlo.

Por lo consiguiente se ha visto un gran resultado y eficiencia en la atención a nuestros clientes ya que por estas fallas en la logística muchos de ellos representaron un alto costo de fidelización y otros de valorización al momento de realizar la calificación opcional para medición en nuestras políticas de calidad, en cuanto a rendimiento con la implementación de esta herramienta se ha podido ver reflejado un aumento del 63% en eficiencia que nuestros clientes han calificado por medio de encuestas realizadas por algunos superiores y que han dejado la empresa con un sin número de recomendaciones y día a día aumentan, con esta herramienta se ha observado que las novedades que se tienen que presentar son completas y concisas para los clientes que las solicitan.

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

4. RESULTADOS

Se realizó mediante la herramienta o DOFA el diagnóstico de los errores y recargos generados al momento de enviar la mercancía y no ser recibida en buenas condiciones y así mismo se nos permitió realizar seguimiento a los envíos y así evitar sobrecostos para la empresa y por ende malas referencias por parte de nuestros clientes, al implementarla se genera un control detallado de cada cliente que presente problemas con su pedido o con la mercancía y minimizar los costos.

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

5. CONCLUSIONES

De este proyecto puedo concluir una gran experiencia, aprendizaje, y conocimiento en el área de logística y transporte así mismo de amplios conocimientos en cuanto a análisis de presupuesto y sobrecostos que se generan en esta área con respecto a las devoluciones que los clientes realizan a diario y así mismo brindando una eficiente atención con respecto a la realización de las novedades y notas créditos presentadas al área de cartera para que este realice sus respectivas aprobaciones y así mismo se mida la liquidación de lo que mida cada paquete y así conocer mejor el costo y poder optimizar el rendimiento.

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

6. RECOMENDACIONES

Se recomienda que esta herramienta se siga implementando en el área de logística y transporte de la empresa FULLER PINTO S.A ya que es necesario mantener un orden y una atención al cliente que nos caracterice día a día como una empresa eficiente y nos ayude a construir nuestra visión para así mantener un equilibrio y de manera más cómoda brindar un rápida solución a los problemas de los clientes que día a día buscan tener con mayor rapidez y en las mejores condiciones nuestros productos y así mismo brindar una rápida presentación de las notas crédito que los clientes soliciten para las novedades efectuadas por las devoluciones presentadas.

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

7. Bibliografía

BOHORQUEZ VASQUEZ, E., & PUELLO FUENTES, R. (01 de 2013). *DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA*. Recuperado el 08 de 2019, de DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/468/1/TESIS.pdf>

GIRALDO, J. (27 de 06 de 2002). *El comercio en la economía de Colombia*. Recuperado el 28 de 08 de 2019, de El comercio en la economía de Colombia: <https://www.gestiopolis.com/el-comercio-en-la-economia-de-colombia/>

Paredes Fernández, D., & Vargas Llerena, R. (08 de 2018). *“Propuesta de Mejora del Proceso de*. Recuperado el 08 de 2019, de “Propuesta de Mejora del Proceso de: http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15643/1/PAREDES_FERN%C3%81NDEZ_DAN_PRO.pdf

PINTO, F. (28 de 08 de 2019). *FULLER PINTO*. Obtenido de FULLER PINTO: <http://fullerpinto.com/wp-content/uploads/2018/06/PC-FI-01-Policas-de-Tratamiento-de-Datos-Personales.pdf>

PROPUESTA PARA LA MEJORA DEL PROCESO LOGÍSTICO DE. (01 de 01 de 2015).

Recuperado el 08 de 2019, de PROPUESTA PARA LA MEJORA DEL PROCESO

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR : Asesor de planeación

FECHA APROBACION:

LOGÍSTICO

DE:

<http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/7271/1/RipeJaimeGermanAugusto2016.pdf>

Quintero Caicedo,, A., & Sotomayor Sellan,, J. (04 de 2018). *TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE*. Recuperado el 08 de 2019, de TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28590/1/TESIS%20Quintero-Sotomayor.pdf>

VARGAS, L., & RIPE, G. (01 de 2015). *PROPUESTA PARA LA MEJORA DEL PROCESO LOGÍSTICO DE*. Obtenido de PROPUESTA PARA LA MEJORA DEL PROCESO LOGÍSTICO

DE:

<http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/7271/1/RipeJaimeGermanAugusto2016.pdf>

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

Oficina de Investigaciones

soporte al sistema integrado de gestión

8. ANEXOS

Fase 1. En esta fase podemos observar la necesidad que existe en la empresa la implementación de una plantilla de nos ayude a controlar más detalladamente las devoluciones que los clientes realizan a diario.

Seguimiento	CRM	Otra información	Detalle de ruta	
Seguimiento Documental				
Fecha de elaboración	Fecha Impresión	Fecha Despacho	Cumplido bodega	Cumplido operaciones
2019-09-04	2019-09-04	2019-09-05		2019-09-12
Documentos				
9091221460	Fecha Scanner	12/09/2019 6:30:34 p.m.		
Anexo	Fecha Scanner	12/09/2019 6:47:14 p.m.		
Anexo	Fecha Scanner	12/09/2019 6:47:14 p.m.		
Seguimiento Entrega				
Fecha	Estado	Observaciones		
4/09/2019 5:18:24 p.m.	GUIA CREADA	Guía Creada por Archivo		
4/09/2019 7:26:36 p.m.	EN BODEGA DESTINO	Guía en bodega destino.		
4/09/2019 11:18:11 p.m.	GUIA ASIGNADA A PLANILLA URBANA	Guía regional asignada a la planilla 2033117, placa: TTV026.		
5/09/2019 12:52:18 a.m.	GUIA EN VEHICULO URBANO	Guía regional en vehículo TTV026 con la planilla 2033117, placa: TTV026.		
5/09/2019 12:52:23 a.m.	GUIA EN REPARTO	Guía regional despachada con la planilla 2033117.		
5/09/2019 1:33:11 p.m.	NO HAY AUTORIZACION DE ENTREGAR	se recibe novedad del aux jose bayona el cual indica que devuelven 12 unidades de escobas de la referencia 12146 y ellos solicitaron 12147 se le inf al inhouse se escala a sac.		
5/09/2019 8:47:37 p.m.	GUIA DEVUELTA A BODEGA	Guía devuelta a bodega destino.		
11/09/2019 12:28:49 p.m.	REDIRECCIONADA	Guía Devolución: 902843164		

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR : Asesor de planeación

Oficina de Investigaciones

soporte al sistema integrado de gestión

FECHA APROBACION:

Fase 2. Se diseñó la plantilla en Excel para que nos permitiera realizar seguimiento a los envíos y así evitar sobrecostos para la empresa.

Fuller Pinto										PLANILA DE DESPACHOS									
FECHA										jueves, 11 de julio de 2019									
BUCARAMANGA SEDE BP07		USUARIO/SATELIT	TRANSPORTADORA		VEHICULO														
		CONTRASEÑA	TRANSPORTADOR		MARCA		PLACAS												
		CELULAR	CEDULA																
COD SAP	CLIENTE	DESTINO	ZONA	DIRECCION	PEDIDO	FECHA PEDIDO	FACTURA	VALOR FACTURA	FECHA FACTURA										
#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	02/09/2019															
10000068	Daza Contreras Rosa	SARAVENA	224	CR 13 # 21-17	965699	27/08/2019	92077922	676.689	31/08/2										
100013244	Cruz Sanchez Juan Bautista	SARAVENA	224	CL 21 # 12-15	966131	29/08/2019	92077879	399.312	31/08/2										
100009152	Chia Martinez Daniel	ARAUCA	224	CR 18 # 18-31-38	966343	29/08/2019	92077934	3.207.714	31/08/2										
100000039	Solano Mercedes	SARAVENA	224	CL 28 # 13-45	962716	16/08/2019	92077985	319.557	31/08/2										
100007765	Giraldo Espinosa Sandra Patricia	SARAVENA	224	CR 16 # 25 Esquina	964662	23/08/2019	92077993	5.221.747	31/08/2										
100013045	Mantilla Miller Piedad Xiomara	ARAUCA	224	CL 15 # 15-83	962564	15/08/2019	92077994	973.920	31/08/2										
100014400	Pita Reina Fredy	SARAVENA	224	CR 14 # 20-58	966277	29/08/2019	92078151	342.516	31/08/2										
100002325	Quiroga Fontecha Reinaldo	SARAVENA	224	CR 13 # 30	966274	29/08/2019	92077986	3.431.336	31/08/2										
100000938	Moncada Cano Edwin Yovany	SARAVENA	224	CL 29 # 13-58 San Luis	962568	16/08/2019	92077988	605.939	31/08/2										
#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	12/09/2019															
100008490	Niño Sanchez Jose Antonio	SARAVENA	224	DG 30 # 15-12	969525	10/09/2019	92086800	247.932	11/09/2										
100009619	Pico Marin Tito	SARAVENA	224	CR 13 # 19-72	969527	10/09/2019	92086802	247.932	11/09/2										
100015115	Villamizar Ruiz Astrid Carolina	ARAUCA	224	d 22 # 15 - 71	968145	05/09/2019	92085652	1.058.796	10/09/2										
100016196	Arias Murillo Angelica Katherine	FORTUL	224	CL 7 # 25 - 16	969175	09/09/2019	92087965	471.163	12/09/2										
100002208	Vega Trujillo Gloria Isabel	SARAVENA	224	DG 30 # 13-14	969158	09/09/2019	92087962	608.009	12/09/2										
100011613	Tibana Mora Luz Marina	SARAVENA	224	CL 28 # 19-01	967734	03/09/2019	92087960	256.940	12/09/2										
100011668	Villamizar Cuadros Carlos Andres	SARAVENA	224	CL 28 # 8-56	967306	02/09/2019	92087959	420.888	12/09/2										

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR : Asesor de planeación

FECHA APROBACION:

Oficina de Investigaciones

soporte al sistema integrado de gestión

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO Y

Fase 3. A la fecha se continúa implementando de la herramienta en Excel con el fin de llevar un control detallado de cada cliente que presente inconsistencias en sus pedidos y así dar una pronta solución.

COD SAP	CLIENTE	DESTINO	ZONA	DIRECCION	PEDIDO	FECHA PEDIDO	FACTURA	VALOR FACTURA	FE. FAC
#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	02/09/2019					
100002274	Carrascal Sanchez Luis Alfonso	OCAÑA	223	CL 7 # 42 - 06	966017	28/08/2019	92078329	281.042	31/0
100014585	La Merced Supermercado S.A.S.	OCAÑA	223	CL 7 # 43-246 LC 16	965080	26/08/2019	92078831	445.875	31/0
100002509	All Service Ltda.	BARRANCABERMEJA	204	AV 36 #31 23	964491	23/08/2019	92078214	509.785	31/0
100002257	Gonzalez Suarez Eliana	OCAÑA	223	CL 11 # 10-22	965478	27/08/2019	92078158	486.429	31/0
100015360	Rodriguez Buitrago Luz Deiry	CHIQUINQUIRÁ	230	CRA 10 # 12-21	965006	26/08/2019	92078186	251.741	31/0
100016409	Rueda Barbosa Edinson	OCAÑA	223	CL 7 # 43 - 246 Local 1	965595	27/08/2019	92078163	489.843	31/0
100002257	Gonzalez Suarez Eliana	OCAÑA	223	CL 11 # 10-22	965478	27/08/2019	92078328	236.456	31/0
100014060	Rueda Santamaria Luis Emilio	BARRANCABERMEJA	204	CR 6 # 50-25	965952	28/08/2019	92078150	141.820	31/0
100000298	Amaya Ramirez Geison	PIEDECUESTA	263	CL 9 # 4-95	964669	24/08/2019	92076780	269.539	30/0
100001871	Castilla Granados Oro Alfonso	PIEDECUESTA	266	CR 6 # 12-11	965389	27/08/2019	92075413	772.999	28/0
100000699	Niño Suarez Antonio	PIEDECUESTA	266	CRA 5 # 8-58	965386	27/08/2019	92075411	329.845	28/0
#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	03/09/2019					
100002268	AVIDESA MAC POLLO S.A.	MEDELLIN	266	CR 50C # 10 SUR 26 Aguacatala	958719	02/08/2019	87139559	994.968	27/0
100010439	Alfe Aseo S.A.S	BARRANCABERMEJA	204	CL 51 #43-47	966490	30/08/2019	92079733	897.884	03/0
100013178	Diaz Rueda Horacio	BARRANCABERMEJA	204	AV 5 CL 4	966487	30/08/2019	92079736	326.687	03/0
600001434	GIOVANNI PATIÑO	TUNJA	202	CRA 12 # 26 - 09	967386	03/09/2019	130862	255.328	03/0
400015147	Perea Camacho Zaida	PIEDECUESTA	266	CL 1NC MZ C CA 195	967088	02/09/2019	92080156	244.054	03/0
100012079	Bohorquez Quintero Angela Lilliana	TUNJA	228	TV 11 # 31-05	967061	02/09/2019	92080150	390.702	03/0
100015316	Velandia Quintero Christian Gabriel	PIEDECUESTA	266	CL 11 # 5-14	963316	20/08/2019	92069705	956.903	22/0
#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	04/09/2019					
100015999	Pineda Contreras Ana Victoria	BARRANCABERMEJA	204	Plaza de Mercado Central 2-122	967300	02/09/2019	92080736	227.799	04/0
100013979	Arciniegas Suarez Jorge Antonio	OCAÑA	223	CL 5 # 48-07	967166	02/09/2019	92080735	514.670	04/0
100002142	Caja Santandereana de Subsidio Fami	SOCORRO	265	CR 14 # 12 - 07	967514	03/09/2019	92080705	557.583	04/0
100002142	Caja Santandereana de Subsidio Fami	SOCORRO	265	CR 14 # 12 - 07	967155	02/09/2019	92080703	754.428	04/0
100002142	Caja Santandereana de Subsidio Fami	SAN GIL	265	Cajasan San Gil	967145	02/09/2019	92080702	754.428	04/0

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

Oficina de Investigaciones

soporte al sistema integrado de gestión

De igual forma se le solito a las trasportadoras permitir el ingreso a la herramienta para verificar la ruta de los pedidos con los datos de cada cliente y la hora estimada de entrega.



Guía 803221460

Detalle guía	
Destinatario :AUTOSERVICIO LA QUINTA S.A.S.	Números principales : 803221460
Dirección :CR 21 # 54-21	Documento externo Factura: 92081088
Teléfono :6228818	Cedula-Nit :1
Ciudad origen : BUCARAMANGA (Santander)	Ciudad destino : BARRANCABERMEJA (Santander)

Seguimiento	CRM	Otra información	Detalle de ruta	
Seguimiento Documental				
Fecha de elaboración	Fecha Impresión	Fecha Despacho	Cumplido bodega	Cumplido operaciones
2019-09-04	2019-09-04	2019-09-05		2019-09-12

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR : Asesor de planeación

Oficina de Investigaciones

soporte al sistema integrado de gestión

FECHA APROBACION:



R-DC-95

DOCENCIA

PÁGINA 56

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO Y

DE 56
VERSIÓN: 01

ELABORADO POR:

Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:

soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION: