

Implementación de procesos logísticos en la empresa “avidigital” para mejorar la satisfacción del cliente.

Implementation of logistics processes in the company “Avidigital” to improve customer satisfaction.

Henry Nelson Aguilera Vidal

RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue realizado en la empresa AVIDIGITAL, Teniendo como centro a todo el personal involucrado en la gestión de la cadena de suministros. El objetivo principal fue crear los procesos logísticos como factor fundamental en la cadena de valor de productos distribuidos por la empresa.

Se trata de un estudio analítico experimental. Para conseguir resultados más precisos se realizó una encuesta en la que se pudo medir el grado de satisfacción de los clientes, la misma que fue el inicio ideal para nuestro trabajo, luego se diseñó el esquema logístico y se integró el departamento de logística al organigrama general de la empresa utilizando una metodología de control de cambio para luego proceder a la implementación del modelo logístico alineado a los objetivos de la empresa, que con su evolución de la contribución se pudo determinar el aporte de la intervención.

Palabras clave: Clientes, Control de Cambio, Intervención

ABSTRACT

The present research work was carried out in the AVIDIGITAL company, having as a center all the personnel involved in the management of the supply chain. The main objective was to create the logistics processes as a fundamental factor in the value chain of products distributed by the company.

It is an experimental analytical study. To obtain more precise results, a survey was conducted in which the degree of customer satisfaction could be measured, which was the ideal start for our work, then the logistics scheme was designed and the logistics department was integrated into the general organizational chart of the company using a change control methodology and then proceed to the implementation of the logistics model aligned with the objectives of the company, which with its evolution of the contribution could determine the contribution of the intervention.

JOURNAL OF BUSINESS
and entrepreneurial
studies

ISSN: 2576-0971



<https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.84>

Atribución/Reconocimiento-NoComercial- CompartirIgual 4.0 Licencia Pública Internacional — CC

BY-NC-SA 4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode.es>

Journal of Business and entrepreneurial
EI

<http://journalbusinesses.com/index.php/revista>
eISSN: 2576-0971

journalbusinessentrepreneurial@gmail.com

INTRODUCCIÓN

Esta investigación estudia y determina el diseño y la implantación de los procesos logísticos en la empresa distribuidora de productos tecnológicos, y como estos pueden beneficiar en la cadena de valor de un producto, teniendo clientes satisfechos y dispuestos a recomendar la marca.

Esta situación usualmente se presenta en las empresas distribuidoras, puesto que no son fabricantes directos del producto, y dependen de terceros para poder llegar hasta el cliente final, en estos casos trabajar sin conocer las funciones de cada departamento de la empresa no esté alineado uno con el otro y se creen problemas en los despachos de los productos, alargando los tiempos de entrega al cliente final.

Los beneficios de esta investigación se expresan en diferentes niveles:

- Individual: Cada trabajador tiene claro el rol que debe desempeñar en la empresa y como puede aportar a la cadena de valor del producto.
- Empresarial: Se percibirán efectos positivos en la imagen de la empresa en cuanto a la competitividad del mercado.
- Laboral: El acervo de conocimientos obtenidos conllevará a la comprensión y mejor desenvolvimiento de los métodos de trabajo, calidad, productividad y organización individual y colectiva.

Según (Miquel, 2008) actualmente las empresas deben hacer frente a retos para mantener o incrementar su posición competitiva, llevar nuevos productos al mercado e incrementar el beneficio de sus operaciones. Un área de negocio que adquiere particular importancia es la logística, tal como lo manifiestan empresas líderes que reconocen un positivo valor añadido para la mejora del negocio.

OBJETIVO GENERAL

Implementación de procesos logísticos en la empresa “AVIDIGITAL”, para mejorar la satisfacción del cliente, incrementar el nivel de ventas generando mayor rentabilidad y crecimiento empresarial.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- I. Medir el grado de insatisfacción de los clientes mediante encuestas y entrevistas ante la implantación de los procesos logísticos
- II. Diseño del esquema de los procesos logísticos de la empresa Avidigital.
- III. Definir un modelo de gestión del cambio para la implantación de los procesos logísticos de manera integral
- IV. Realizar la implantación en la empresa Avidigital de los procesos logísticos.
- V. Elaborar un control mediante el cuadro de mando para evaluar los indicadores de gestión logística implantados en la empresa “Avidigital” y la mejora conseguida mediante validación del Proyecto.

ESTADO DE ARTE

Nacionales

En Ecuador, (Flor Cevallos & Pazmiño Almeida, 2008) en su tesis “Diseño de un modelo para la determinación de la satisfacción del cliente para el mejoramiento de las operaciones internas de la empresa Papeles S.A” tuvo como objetivo realizar la investigación sobre la determinación de la satisfacción del cliente, a través de los factores más importantes que describen e influyen en su mayoría en esta satisfacción, realizando una evaluación completa a la empresa Papeles S.A. y poder definir qué factores son los que deben mejorar. Esta tesis tiene relación con la tesis a desarrollar puesto que resalta la importancia de la satisfacción de los clientes, enfocado al desarrollo de procesos y crecimiento comercial de la empresa mejorando su rentabilidad. Este trabajo aporó en mi Proyecto a entender que la percepción del cliente es estratégica para la toma de decisiones. (Gamboa et al., 2019)

En Cuba, (Daylí Covas, Gretel Martínez-, Noemí Delgado, & Mailiú Díaz, 2016) El presente trabajo está dirigido al desarrollo de la agricultura con el objetivo de mejorar los procesos logísticos con enfoque de cadenas de suministros en la UEB Comercializadora de Productos Agropecuarios Cienfuegos, para así corregir sus principales defectos con vista a perfeccionar e integrar el funcionamiento de la misma. Para la mejora de las actividades logísticas se caracteriza y se diagnostica la cadena de suministro con mayor deficiencia, se utilizan métodos estadísticos y programas de procesamiento de datos como el SPSS 15.0, MAPINFO 9.0 y Win QSB 1.00; se aplican técnicas como el "Value Stream Mapping" para representar el flujo de la cadena de valor. Se propuso una mejora en las rutas de transporte en la que se utiliza una matriz de kilometraje para la entrega de productos permitiendo disminuir el gasto de combustible en un 2.53 %, lo que representa una disminución de los costos de transportación en un 56.66 % no afectando la satisfacción de los clientes. Este artículo tiene que ver con nuestro trabajo por su importancia participación en el proceso logístico enfocado en la cadena de valor. La utilidad de este artículo está relacionada a la mejora de rutas de transporte que también está direccionado a nuestro trabajo. (Barros-Bastidas & Gebera, 2020)

MATERIALES Y MÉTODOS

La falta de información del mercado es uno de los problemas centrales por los cuales las PYMES tienden a fracasar, la empresa Avidigital no conoce la satisfacción de sus clientes por ende tampoco sus necesidades y preferencias, lo que conlleva a tener un bajo nivel de ventas en los últimos meses poniendo en riesgo el capital que su propietario ha invertido en la empresa.

Cabe mencionar que la empresa distribuye productos y por lo tanto sus canales de venta son locales comerciales y cliente final, y los tiempos de entrega como otras variables de satisfacción que pueden estar en la falta de promoción entre otras.

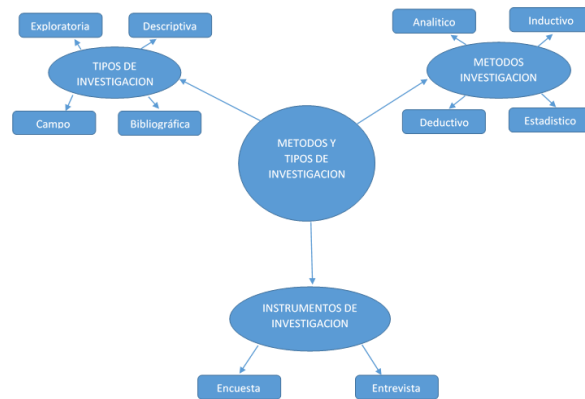


Figura 1. Metodología de la investigación. Fuente: Elaboración propia

POBLACIÓN

La población de clientes total estimada al año 2019 tomando como base los reportes del 2018 son:

Tabla 1. Clientes urbanos y rurales del cantón Cuenca

	URBANO	RURAL	TOTAL
CUENCA	750	215	965
TOTAL	750	215	956

MUESTRA

Para la determinación del tamaño de la muestra se empleó la fórmula para poblaciones finitas (< 100.000 individuos). La fórmula aplicada fue la siguiente (Flores Uribe, 2015)

$$n = \frac{(N)PQZ^2}{(N - 1)(e)^2 + PQZ^2}$$

$$n = 381,1 \rightarrow 382$$

RESULTADOS

Interpretación de los datos hallados Los datos registrados y analizados se interpretaran buscando las causas, es decir dando un significado de acuerdo a la naturaleza de la investigación y los lineamientos del Marco Referencial, lo que en el trayecto permitirá la comprobación de la hipótesis del trabajo.

Análisis de la investigación

Con los datos obtenidos se procederá a realizar el análisis correspondiente de esta manera le daremos forma a la investigación y apreciación de los datos relacionándolos con las variables planteadas.

Dentro del muestreo que se realizó a los clientes se obtuvieron los siguientes resultados de las encuestas.

		Estadísticos						
		¿Recibió el total de los productos antes solicitados en la factura? (Mercadería completa)	¿Recibió el total de los ítems de la factura sin ruptura y desperfecto (Buen estado)	¿Recibió ítems no solicitados en la factura?	¿Cómo fue la presentación e imagen del personal de despacho?	¿La entrega del producto fue de acuerdo a lo pactado?	¿El tiempo de entrega del producto en el punto de venta fue de acuerdo a lo pactado?	¿El tiempo de entrega del producto en su oficina o vivienda fue de acuerdo a lo pactado?
N	Válido	382	382	382	382	382	382	382
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0

Figura 2: Validación de datos de encuesta realizada
Fuente: IBM, SPSS.Statistics 24

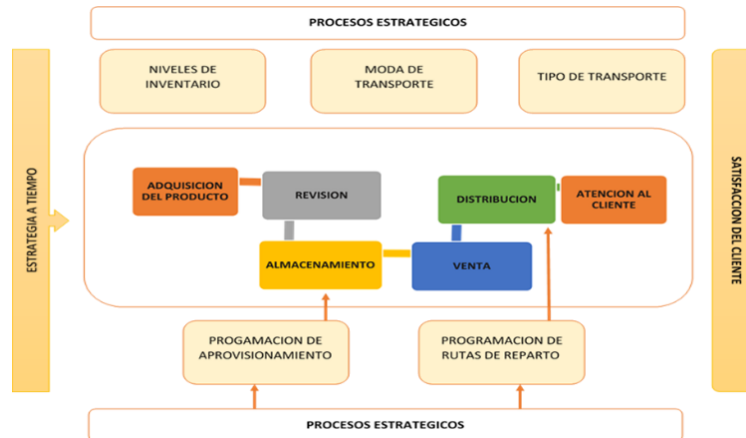
Conclusiones de la encuesta

Los resultados en las preguntas 6 y 7 que tiene que ver con el tiempo de entrega son alarmantes para la empresa, más del 50% de los clientes no están satisfechos y manifiestan que la empresa tiene problemas de organización para los despachos. Luego de nuestra intervención con los procesos logísticos esperamos superar estas variables que no están alineadas con los objetivos de la empresa.

PREGUNTAS	REGULAR	BUENO	SATISFACTORIO	TOTAL
1	82	131	169	382
2	67	49	266	382
3	41	64	277	382
4	33	92	257	382
5	35	20	327	382
6	208	91	83	382
7	275	36	71	382

IMPLANTACIÓN DE PROCESOS

La implantación de procesos está enfocada en la creación de un control logístico en cada una de los procesos que están afectando al tiempo de entrega de los productos, por lo que vamos a organizar en un flujograma la estructura logística de los procesos a ser implantados.



CUADRO DE MANDO

Un Cuadro de Mando Logístico CML ofrece información inteligente, a gerentes, directivos y responsables, al medir el rendimiento y la salud de su gestión en base a indicadores claves como: el servicio al cliente (porcentaje de cumplimiento de previsiones), la cartera de productos (nivel de cobertura y porcentaje del incremento de su stock), la calidad en la entrega (porcentaje de servicio a tiempo, calidad de servicio y calidad de servicio por líneas) o la logística interna - actividad del almacén- (porcentaje de ocupación del almacén).

Indicador	Cálculo	Planificado	Ejecutado	Resultado
Pedidos	Pedidos reales al año/pedidos presupuestados al año*100	40	41	102%
Ventas	Ventas reales al mes/Ventas presupuestadas al mes *100	520000	370000	71%
Entregas	Entregas realizadas mes/entregas planificadas *100	300	230	76%
Transporte	Número de vehículos utilizados / Numero de vehículos planificados	15	15	100%
Ciente	Número de clientes al año /valor proyectado *100	1200	890	74%

Debe presentarse los resultados obtenidos, en forma de párrafo, gráfico o tabla

DISCUSIÓN

Este trabajo se centra dentro del campo de la logística. En concreto, se han presentado distintos procesos que para las empresas consideradas PYMES, puede ser gran ayuda en los que podemos mencionar:

- Encuestas de satisfacción al cliente que ayuden a relacionar la logística como actor fundamental en la cadena de valor.

- Implantar procesos logísticos en empresas que no son fabricantes de sus productos y que dependen de factores externos para el cumplimiento de objetivos.

CONCLUSIONES

Esta investigación, realizada en la Empresa AVIDIGITAL, permitió corroborar que la falta de procesos logísticos en la empresa repercute en la insatisfacción del cliente, y a una disminución de las ventas, los procesos logísticos implementados fueron a nivel estratégico y a nivel operativo, que serán dirigidos por un departamento logístico creado para el monitoreo y control de las operaciones de la empresa.

- Se realizó una entrevista y encuesta a una muestra de 382 clientes activos de la empresa, dentro de las siete preguntas que se realizó en el cuestionario de satisfacción al cliente, las más representativas fueron las direccionadas a los tiempos de entrega en el punto de venta, con una insatisfacción del 54% de los clientes y un 72% en la entrega en la oficina o domicilio.
- El diseño del esquema de los procesos logísticos está basado en la satisfacción al cliente por lo que contaremos con procesos estratégicos como, niveles de inventario, modo de transporte y tipo de transporte. En los procesos operativos tenemos a la programación de aprovisionamiento y rutas de reparto.
- La gestión de cambio se dio con éxito mediante el modelo de Kotter que permite crear un ambiente de cambio en 8 pasos., crear el sentido de urgencia, formar una coalición, crear visión para el cambio, comunicar la visión, eliminar obstáculos, asegurar triunfos a corto plazo, construir sobre el cambio, anclar el cambio en la cultura de las empresas.
- Los procesos se implantaron en la empresa mediante un modelo de gestión logística, relacionando a los proveedores en este caso MOVISTAR, a los procesos internos tenemos a la lectura de pedidos, volumen óptimo de pedido, abastecimientos pedidos anuales, recepción de pedido, almacenamiento e inventario y distribución del producto a los clientes.
- Para la elaboración del cuadro de mando se eligió los siguientes indicadores o KPIs, pedidos, ventas anuales, entregas, transporte, clientes, los mismos que fueron evaluados en el periodo 2018 y 2019 primer semestre, dando un incremento representativo en cada indicador.

REFERENCIAS

- Barros-Bastidas, C., & Gebera, O. T. (2020). Training in research and its incidence in the scientific production of teachers in education of a public university of Ecuador. *Publicaciones de La Facultad de Educacion y Humanidades Del Campus de Melilla*, 50(2), 167–185. <https://doi.org/10.30827/publicaciones.v50i2.13952>
- Daylí Covas, Gretel Martínez-, Noemí Delgado, & Mailiú Díaz. (6 de 12 de 2016). Mejora de procesos logísticos en la comercializadora Agropecuaria Clen Fuegos. *Mejora de procesos logísticos en la comercializadora Agropecuaria Clen Fuegos*.
- Gamboa, M., Barros, L., & Barros, C. (2019). Childhood Aggressiveness, Learning and Self-Regulation in Primary Students. *Luz. Revista Electrónica Trimestral de La Universidad de Holguín*, 53(9), 1689–1699. <https://luz.uho.edu.cu/index.php/luz/article/view/743/637>
- Flor Cevallos, C. A., & Pazmiño Almeida, A. L. (2008). Diseño de un modelo para la determinación de la satisfacción del cliente para el mejoramiento de las operaciones internas de la empresa Papeles S.A. *Diseño de un modelo para la determinación de la satisfacción del cliente para el mejoramiento de las operaciones internas de la empresa Papeles S.A. Quito*.
- Flores Uribe, J. (2015). *Planes de Negocios*. Colombia: Ediciones de la U.
- Gellibert , G. (2015). Propuesta de mejora en procesos logísticos de la Empresa Hidrosa S.A. para maximizar la satisfacción del cliente. *Propuesta de mejora en procesos logísticos de la Empresa Hidrosa S.A. para maximizar la satisfacción del cliente. Guayaquil, Guayas, Ecuador*.
- Miquel, A. (2008). *Análisis de estrategias eficientes en la logística de distribución de paquetería*. Madrid: ESIC EDITORIAL.