

**ESTUDIO DEL AREA DE DISTRIBUCION DE LA EMPRESA COOLECHERA
UBICADA EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA**

**REINALDO RAAD
JOSE FABIAN RIVILLAS
JAVIER MACHACON OCHOA
WILFRIDO PEREZ GUTIERREZ**

**CORPORACION EDUCATIVA MAYOR DEL DESARROLLO
SIMON BOLIVAR
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
X SEMESTRE
BARRANQUILLA 5 DE DICIEMBRE
2005**



TABLA DE CONTENIDO

	PAG
LINEA DE INVESTIGACION	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2-4
2. JUSTIFICACION	5-6
3. OBJETIVOS	7
4. MARCO REFERENCIAL	8-11
4.2 MARCO TEORICO	12-19
4.3 MARCO CONCEPTUAL	20-25
5. DISEÑO METODOLOGICO	26-27
6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLE	22-30
7. PRESUPUESTO	31
8. CRONOGRAMA	32
9. PLAN DE TRABAJO	33-36
CAPITULO 1	37
AREA DE DISTRIBUCION	37
10. PRIMER CAPITULO	38
10.1 METODOLOGIA DE ESTUDIO	39
10.2 TRABAJO DE CAMPO	42
10.3 MODELO DE ENCUESTA	43-44
10.4 RESULTADOS OBTENIDOS	45-47
10.5 REPORTE RUTAS COOLECHERA	48-49
10.6 FACTORES MAS IMPORTANTES	50-51

10.7 METODOLOGIA DE ESTUDIO	51-53
10.8 ANALISIS GLOBAL DEL AREA DE DISTRIBUCION	54
CAPITULO 2	57
OBJETIVOS DE MEJORA	57
11. OBJETIVOS DE MEJORA DE DISTRIBUCION	58-59
11.1 RESULTADOS ESPERADOS	60
CAPITULO 3	61
ESTRATEGIAS DE MEJORAS	61
12. ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE DISTRIBUCION	62
12.1 COORDINACION ENTRE MATERIA PRIMA Y DISTRIBUCION	62
12.2 ANALISIS DE LOS TIEMPOS DE ENTREGA	63
12.3 PLANIFICACION DEL PROGRAMA DE DISTRIBUCION	64
12.4 RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES	64
12.5 METODOLOGIA ENSEÑANSA APRENDIZAJE	65
12.6 ANALISIS DE RESULTADOS	66
12.7 ESPACIOS DE TRABAJO	67
ANEXOS	
CONCLUSIONES	
BIBLIOGRAFIA	

LINEA INVESTIGATIVA

- ◆ Gestión de procesos productivos

TEMA

Mejoramiento Continuo área Logística

TITULO

Estudio del área de distribución de la empresa coolechera ubicada en la ciudad de Barranquilla.



1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

La empresa "Coolechera S.A" con sede en la ciudad de barraquilla ubicada en la calle 17 N° 16 – 55 barrio las nieves; basa su actividad económica en la venta de productos lácteos (leche, queso, mantequilla, suero y yogurt entre otros).

Para esta organización el principal objetivo es la satisfacción del cliente, por la cual han sacado al mercado una amplia gama de productos con distintas funciones que tienen como beneficio ahorrar tiempo, dinero, contribuir a la salud y satisfacción de su cliente. A pesar de lo antes mencionado se llego a la conclusión de que hay factores internos y externos que influyen en la decisión de la compra de los consumidores.

Esto afectando las ventas y los ingresos de la empresa de tal forma que podría llevarlos a posible quiebra, pero por otra parte es favorable puesto seria un reto a superar y un aspecto a mejorar para crecer dia a dia.

Algunos de los factores internos que mas incurren en el área es la falta de organización del reparto y la distribución, puesto que al presentarse problemas en los cargues de las madrugadas por factores como problemas de producción, pedidos no separados, llegas tardes de los transportadores y la caída del sistema de facturación entre otros; en gran parte del tiempo dificulta y atrasa las entregas de los transportadores.

Estos problemas se ven reflejados en la cantidad de devoluciones retornada por los transportadores en los pedidos realizados por los clientes al finalizar la jornada.

Creando así una desconfianza e inseguridad por parte de los compradores que se ven como una falta de seriedad que sus pedidos lleguen incompleto;

además del conflicto que crea entre los mismo empleados, porque cada vez que hay un pedido incompleto las personas en cargadas del reparo y/o distribución del producto tiene que buscar la forma de quedar bien con la entrega, aunque esto signifique sacar dinero propio para cubrir la mercancía faltante.

Por otra parte factores externos, tales como el incremento de la competencia es decir no solo empresas como ciledco, klarens, parmalat, fresca leche entre otras que han incursionado al mercado. Afectan el nivel de ventas asiendo mas reducido el grupo de clientes y compitiendo con factores como (precio, calidad, empaque, tecnología, procesos, presentación, promociones y distribución entre otros) asen que los nuestros clientes no compren con la misma intensidad.

Es por esta situación que el diseño que un plan de mejoramiento continuo en el área de reparto y/o distribución de la empresa Coolechera S.A., ayudara a reforzar las falencias mencionadas en el área.

Esta estará basada en teorías, métodos de análisis (observación, entrevista, encuesta e informes sucesivos) los cuales ayudaran a contribuir que la organización incremente sus utilidades y mejoren sus métodos.

Dado que si la empresa continua llevando a cabo el mismo sistema de reparto y/o distribución, pondría en riesgo el puesto de privilegio que ocupa actualmente. de igual forma si la empresa realiza a tiempo cambios en el mejoramiento de sus área (especialmente el de la distribución) posiblemente recuperaría su rumbo normal y se consolide como la mejor empresa de lácteos de la costa Atlántica.



1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo diseñar un plan de mejoramiento continuo para el área de reparto y/o distribución de la empresa Coolechera S.A. de la ciudad de Barranquilla?

1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

1° ¿Cuáles son las dificultades en el área de distribución de la cooperativa de Coolechera?

2° ¿En que condiciones se encuentran los medios de transporte “vehículos” que actualmente posee la cooperativa?

3° ¿Son adecuados estos equipos para la distribución de los productos?

4° ¿cuáles son las condiciones en cuanto a reservas económicas, logística y de personal para el análisis y posterior implantación de este estudio?

2 JUSTIFICACIÓN

Hoy en día es necesaria la economía global, ya que constituye una pieza clave e indispensable en los procesos productivos, con la dura vivencia a nivel económico y laboral; es decir es difícil gestionar una organización de forma eficiente sin que tenga una forma adecuada de controles de calidad, de inventarios y tiempo exacto como es la logística.

En la actualidad para ofrecer unos buenos servicios logísticos es necesario ser competitivo, la cual es una de la forma de pertenecer en el mercado, una empresa se hace competitiva cuando se trabaja en equipo y colaboran en el sistema, que si se mira en la competencia.

En otras palabras que la empresa sea competente, es que posea, tecnología avanzada, talento humano altamente capacitado, recurso físico sólido y capacidad de mercadeo.

En la organización ser competitivo, es uno de los propósitos, ya que su compromiso no es solamente de satisfacer la necesidades existente en el mercado, si no ofrecer un valor agregado al servicio, garantizando a su cliente una excelente prestación de manera oportuna y al menor costo.

Es por esto se realiza un estudio de mejoramiento de calidad utilizando la norma ISO, diagrama de PARETO y otras técnica para asegurar la calidad con el fin de demostrar la capacidad de la empresa. La ventaja de un estudio de mejoramiento continuo de la calidad como una herramienta competitiva es, que sirva como soporte para el desarrollo y supervivencia, de cualquier empresa.

La empresa debe tener en cuenta estas normas, pues son un punto de partida en la estrategia de la calidad, así como la posterior certificación de esta.



La calidad de los productos adquiridos por Coolechera no nacerá de controles ejercientes, sino de procesos productivos y de soportes que operen adecuadamente, este será el espíritu del estudio de mejoramiento, el cual se aplicará a la empresa y los productos de esta.

La empresa Coolechera con la implantación de estas normas asegurará a sus clientes tanto, por la calidad de los productos que compre; como los servicios de distribución se mantengan en el tiempo, de esta manera se diferenciará en el mercado.

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar un estudio de mejoramiento continuo para el área de Distribución de la empresa Coolechera.

3.2 OBJETIVO ESPECIFICO

- ◆ Analizar y evaluar la situación actual del área de distribución de la empresa.
- ◆ Establecer los objetivos de mejora para la distribución.
- ◆ Planear las posibles alternativas para conseguir los objetivos de mejoramiento.
- ◆ Evaluar y seleccionar las soluciones más adecuadas para la mejora del área de distribución de Coolechera.
- ◆ Definir los mecanismos de evaluación y control de resultados de la implementación del plan de mejora.



4 MARCO REFERENCIAL

4.1 Cadenas Productivas

Las cadenas productivas internacionales son cada vez más complejas y hay requisitos como calidad, precio y cumplimiento para pertenecer a una de ellas. En este contexto es indispensable responder con éxito a las demandas de los clientes. "Ellos quieren que cuando hagan una orden, haya producto y una vez pedido, les llegue a tiempo.

La logística permite la optimización de los flujos de producto, información y dinero, dentro y fuera de la organización para cumplir la promesa de servicio que se le hizo al cliente. La actividad logística se hace tangible a medida que se desarrollan cinco procesos básicos (procesamiento de órdenes, administración de inventarios y compras, transporte, distribución y almacenamiento) que fomentan la creación de valor, mediante la generación de ingresos, el control de los gastos operacionales y de los costos de capital.

Al diseñar un plan de logística, primero, hay que establecer una serie de indicadores para medir la gestión logística: "es indispensable medir los costos logísticos (directos, variables y de oportunidad) y el nivel de servicio, porque un sistema de logística debe garantizar el más alto nivel al menor costo logístico total", afirma Gabriel Hernández, gerente de DHL en Colombia.

El segundo paso es definir las actividades y procesos que influyen de manera positiva en los indicadores. Para eso es necesario establecer un sistema de información que permita tomar decisiones más acertadas, porque "en logística no siempre la intuición del gerente alcanza a detectar todos los impactos que se generan, debido a la cantidad de aspectos que están involucrados", dice Juan Pablo Matiz, director de *benchmarking* de LALC. Por

otra parte, "se necesitan análisis sistémicos para que la optimización de un componente no vaya en detrimento de otro", aclara Hernández

Servicios logísticos. En el mercado hay infinidad de productos y servicios. "Hoy los clientes pueden encontrar soluciones en cuanto a distribución, transporte, administración de inventarios y hasta compras, con lo cual pueden integrar toda la gerencia de su cadena de abastecimientos", dice Víctor Manuel Pérez, gerente de logística de Serví entrega. Según Hernández, "lo importante es entregar una solución que va más allá de la contratación de un simple flete. Se busca mejorar todo el sistema: maximizar las ventas, minimizar los inventarios y optimizar el capital de trabajo". Por su parte, Vállate considera que los criterios para un servicio logístico deben tender a incrementar las eficiencias y a mejorar la rapidez de cumplimiento de las órdenes, al eliminar posibles conjeturas en la toma de decisiones"

La trayectoria de la logística en empresa de alimentación está marcada por una constante búsqueda: la de la máxima calidad y la innovación constante. Una búsqueda que parte desde sus orígenes, desde las principales materias primas. Porque cuenta con algo fundamental: el compromiso de todos los ganaderos que forman parte del modelo de calidad para estas empresas.

4.1.2 EL CONTROL DE CALIDAD MODERNO

En 1931, Walter Shewhart publicó "Economic Control of Quality of Manufactured Products" (Control Económico de la Calidad de Productos Manufacturados), en el que se plantean los principios básicos del control de la calidad, sobre la base de métodos estadísticos, centrándose en el uso de Cuadros de Control. Convirtiéndose así en el padre del Control de Calidad Moderno (aunque algunos autores dan esta paternidad a Deming, debemos considerar que los estudios de Deming se basaron inicialmente en los de Shewhart).

Después del aporte de Shewhart, en 1941 y 1942 se aprobaron y publicaron los "Estándares Z" conocidos como los estándares de la Guerra, que enfocaban el uso de los Cuadros de Control para el análisis de datos y su aplicación durante la producción. Y también en 1941 Leslie E. Simons publicó "Un Manual de Métodos Estadísticos para Ingenieros".

Estos tres aportes eran lo único con que se contaba en el campo del control de calidad durante los años cuarenta en el mundo occidental, donde hasta ese momento la calidad y el mejoramiento no tenían ninguna importancia para las empresas, sino hasta 1947, en que un grupo de empleados de Johns- Manville terminaron de rodar y editar un video llamado "Control de Calidad Moderno" con el objetivo de promover los aspectos básicos del control de calidad en su empresa entre los empleados e indirectamente a la gerencia : cuadros de control, histogramas, límites para gráficos de barras y cuadros R, así como muestreo. Fue tan exitoso, que trascendió a la empresa y fue utilizado en muchas otras durante décadas. Sin embargo, la concientización real sobre la importancia de la calidad no se asentó en occidente sino hasta los años 80.

4.1.3 LOGISTICA

La logística es la gerencia del almacenaje y del movimiento de mercancías y de la información. La buena logística corta costos, las velocidades trabajan, y mejoran el nivel de servicio para el cliente.

La logística implica la gerencia coordinada de los flujos del material y de información a través de su organización. La gerencia de la cadena de fuente se ocupa de las mismas ediciones a través de la cadena de sus fuentes a sus clientes. Su objetivo es simplificar la cadena de fuente para controlar costos totales, para mejorar calidad total, para maximizar servicio de cliente, y para aumentar su beneficio. La logística es una disciplina compleja: conseguir el equilibrio entre las maneras de comprar, la mudanza y almacenar de mercancías implica el hacer juegos con malabares con demasiadas bolas inmediatamente. Pero conseguirlo es extraordinaria recompensa. Inmediatamente, la buena práctica puede tomar muchos de basura (valor no agregado) de sus sistemas. Quizás más importantemente, agregará valor a sus actividades: le hará más competitivo.

4.2. MARCO TEÓRICO

4.2.1 TRANSPORTE TERRESTRE

Los elementos básicos para el desarrollo del transporte por carretera lo constituyen la infraestructura vial, los vehículos, la organización empresarial y desde luego la carga.

1. Las Vías

La infraestructura vial está compuesta por las carreteras, con sus servicios anexos como terminales, zonas de manejo y parqueo. La capacidad portante de las vías está determinada por las normas especiales de construcción de cada país y de ellas dependen la capacidad de los equipos de transporte.

2. Tipos De Vehículos

Los vehículos de transporte de carga, ya sean de estructura rígida o articulados, como remolques y semiremolques, cuentan con carrocerías especializadas según las características de la carga a movilizar. En el mercado de transporte terrestre se encuentran, entre otros, los siguientes tipos de vehículos:

Camión de plataforma abierta,

Camión con carrocería de estacas y lona para cubierta,

Camión cerrado tipo furgón, para carga general, refrigerada o isotérmica,

Camión tolva,

Camión tanque, y

Camiones para cargas especiales, por ej: transporte de vehículos, animales.



3. La Organización Empresarial

La estructura organizativa de las empresas prestatarias de los servicios de transporte terrestre por carretera, generalmente está reglamentada por normas emitidas por los Ministerios de Transporte.

Se destaca que la organización empresarial en países en vía de desarrollo puede ser precaria, por lo cual se debe investigar con anterioridad los servicios y controles que ofrecen las compañías transportadoras.

4. Naturaleza De La Carga

Esta condiciona el tipo de vehículo a utilizar, entre ellos, de acuerdo con las características de la carga, los siguientes:

- Carga general
- Líquidos
- Cargas a granel
- Cargas unitarias y
- Cargas extra pesadas y especiales.

De otra parte, las condiciones térmicas en las que la mercancía debe transportarse obligan a emplear un tipo especial de vehículo previsto con equipo frigorífico y recubierta su caja de material aislante.

La elección del vehículo apropiado supone definir sus características de capacidad, carga y espacios de maniobra requeridos, así como los medios auxiliares que pudieran emplearse. Por lo tanto hay que definir:

- Capacidad volumétrica,
- Carga máxima,
- Accesos para la carga/descarga, y
- Equipos de cargue/ descargue.

5. Cotización Del Transporte Por Carretera

Los usuarios deben exigir de los transportadores por carretera cotizaciones que contemplen los siguientes aspectos:

Valor de la tarifa por unidad de carga (incluidos o excluidos cargues y/o descargues),

Tipo de vehículo que utilizará,

Clase de seguro que posee,

Recargos por manejos adicionales y/o "stand by" (tiempo de espera),

Tiempo de tránsito,

Condiciones de seguridad y control de seguimiento,

Condiciones de pago, y

Documentos exigibles.

4.2.2 Transporte Carretero Internacional

El transporte carretero o terrestre internacional es aquel que permite el traslado de mercancías desde un país exportador hasta un país importador cumpliendo normas sobre tránsito aduanero internacional, ceñido a normas internacionales sobre operación de servicios, utilizando empresas debidamente reconocidas y habilitadas por los distintos países por donde circulará la carga,

Este tipo de transporte. Por lo general, está regido por acuerdos o convenios internacionales que han sido suscritos por los países. Dentro de estos acuerdos se destacan:

- o El convenio de transporte terrestre Internacional por carretera del Cono Sur, que rige los servicios en los países latinoamericanos del sur del Continente.

- o La Decisión 399, sustitutiva de la Decisión 257, que es aplicable al transporte terrestre Internacional dentro de los países miembros de la Comunidad Andina.
- o Convenio Internacional de transporte por carretera CMR. Normativa Europea sobre servicio de transporte terrestre por carretera.

Por lo general, las empresas transportadoras que prestan servicio terrestre internacional deben obtener los permisos reglamentarios en las normas antes mencionada.

TEMAS RELACIONADOS

Tarifas Transporte Terrestre

Tarifas Transporte Terrestre de Carga Internacional

Fletes terrestres referenciales para planear los costos de exportación.

Tarifas Transporte Terrestre De Carga Nacional

Información sobre los fletes por carretera en los principales corredores de Exportación

4.2.3 EL CONCEPTO DE SISTEMA DE CALIDAD

La utilización de sistemas de calidad en el mundo empresarial suele remontarse a los años posteriores a la 2da Guerra Mundial, cuando las compañías de ciertos sectores de actividad advirtieron la necesidad de una evolución en la metodología utilizada para conseguir el nivel deseado de calidad. Hasta entonces, la calidad se venía obteniendo a base de laboriosas y costosas inspecciones, normalmente al final del proceso, realizadas por personal especializado diferente del implicado en la producción.

Este enfoque recibe usualmente el nombre de **DETECCION**, y entre sus principales inconvenientes, además del elevado coste, figura la imposibilidad de asegurar una eficacia del 100%. Es decir, por muy precisa que sea la inspección final, no puede evitar que el Cliente reciba productos defectuosos en algunos casos.

Además, cuando se detectaba el defecto, ya podía ser demasiado tarde para corregirlo, puesto que al producto ya se le había incorporado todo el valor añadido. En muchos casos, el valor añadido se perdía totalmente, o en una proporción importante, resultando totalmente antieconómico. Por ejemplo un error en el diseño sólo se advertía en el momento de la producción, o incluso después de ésta, conduciendo a enormes pérdidas y esfuerzos inútiles.

Como complemento o superación de la filosofía de la **DETECCION**, empieza a surgir un nuevo modelo, basado en la atención a los aspectos vinculados a la calidad en todas las etapas, desde la recepción del pedido del Cliente pasando por el diseño, las compras, la producción, el almacenamiento, la expedición, y hasta el servicio posventa. Estos controles de la calidad en cada una de las fases anteriores, para ser efectivos, ya no son realizados por personal ajeno a las actividades, sino por los propios ejecutores de las tareas. Para realizar estos controles, las personas cuentan con documentos que indican la forma de realizar las tareas, y registran los resultados de ciertas actividades como prueba efectiva del control realizado. A este modelo de organización se le denomina **ASEGURAMIENTO DE CALIDAD** (y también **GARANTIA DE CALIDAD**, termino exactamente equivalente).

Los pioneros en la utilización de los modelos de **ASEGURAMIENTO DE CALIDAD** son las compañías de los sectores de la **DEFENSA**, **AERONAUTICO**, **NUCLEAR** Y **ELECTRICO**.

En todos estos casos, un **DEFECTO** podía tener consecuencias nefastas para la seguridad o para la vida de las personas. Por esta razón, estas



compañías comienzan a exigir a sus proveedores la utilización de sistemas o modelos para el ASEGURAMIENTO DE CALIDAD. Así se inicia el desarrollo de normativas genéricas de Aseguramiento de la calidad: la familia de normas ISO 9000 recoge en la actualidad toda esta herencia.

Un SISTEMA DE CALIDAD comprende, por tanto, la ORGANIZACIÓN, las RESPONSABILIDADES y los PROCEDIMIENTOS (documentos) necesarios para proporcionar CONFIANZA en que se cumplirán los requisitos de calidad. Más concretamente, un Sistema de Calidad queda materializado en una BASE DOCUMENTAL, es decir, un conjunto de documentos que especifican la forma de realizar las tareas en cada una de las etapas de la actividad de la empresa, haciendo énfasis en las RESPONSABILIDADES afectadas por las tareas, y en los RECURSOS a utilizar.

4.2.4 Almacenamiento, Transporte de Materia Prima y Producto Final

Las materias primas y el producto final deben almacenarse y transportarse en condiciones óptimas para impedir la contaminación y la proliferación de microorganismos. De esta manera, también se les protege de la alteración y posibles daños del recipiente. Durante el almacenamiento debe realizarse una inspección periódica de productos terminados. Y como ya se puede deducir, no deben dejarse en un mismo lugar los alimentos terminados con las materias primas.

Los vehículos de transporte deben estar autorizados por un organismo competente y recibir un tratamiento higiénico similar al que se da al establecimiento. Los alimentos refrigerados o congelados deben tener un transporte equipado especialmente, que cuente con medios para verificar la humedad y la temperatura adecuada.

Medios de Transporte de Alimentos

El diseño del medio de transporte de alimentos deberá realizarse de manera que se evite la contaminación cruzada como resultado de trasportes simultáneos o consecutivos. Algunos aspectos importantes son la facilidad de limpieza y los revestimientos apropiados.

El diseño y la construcción del medio de transporte de alimentos deberán facilitar las tareas de inspección, limpieza y desinfección, además de permitir el control de la temperatura.

Los medios de enfriamiento y calefacción deberán diseñarse y construirse de tal manera que su utilización evite la contaminación. Aunque el agua caliente y el vapor son los medios de calefacción preferidos, se pueden implementar otras sustancias, basándose en una evaluación de la seguridad y los riesgos así como en los procedimientos de inspección. Cuando la autoridad competente lo solicite, pueden exigirse pruebas que demuestren que los medios de calefacción empleados han sido debidamente evaluados y utilizados con seguridad.

En las superficies interiores deberán utilizarse materiales apropiados para el contacto directo con los alimentos. Los materiales deberán ser no tóxicos, inertes o por lo menos compatibles con los alimentos que se transporten, y no deberán transferir sustancias a los alimentos ni tener efectos perjudiciales en los mismos.

El acero inoxidable y las superficies revestidas con las resinas epoxíticas de calidad alimentaria son los materiales más apropiados. En el diseño de los interiores se deberán eliminar las zonas de difícil acceso o limpieza.

El diseño apropiado de los medios de transporte de alimentos deberá contribuir a prevenir la entrada de insectos, parásitos, etc. Así como la contaminación proveniente del medio ambiente, y cuando sea necesario, brindar aislamiento contra la pérdida o aumento de calor y una capacidad

adecuada de enfriamiento o calefacción, además de facilitar el cierre o la hermeticidad.

Se deberá disponer de instalaciones apropiadas y cómodas para limpiar y desinfectar, cuando proceda el medio de transporte de alimentos

El equipo auxiliar deberá estar sujeto a los requisitos estipulados anteriormente.

Para mantener Las condiciones higiénicas, deberán proporcionarse instalaciones para el almacenamiento de tuberías, mangueras y demás equipos utilizados para trasladar los alimentos.

4.3 MARCO CONCEPTUAL

Logística

La logística es la gerencia del almacenaje y del movimiento de mercancías y de la información. La buena logística corta costos, las velocidades trabajan, y mejoran el nivel de servicio para el cliente.

transporte terrestre

Los elementos básicos para el desarrollo del transporte por carretera lo constituyen la infraestructura vial, los vehículos, la organización empresarial y desde luego la carga.

Tipos De Vehículos

Los vehículos de transporte de carga, ya sean de estructura rígida o articulados, como remolques y semiremolques, cuentan con carrocerías especializadas según las características de la carga a movilizar. En el mercado de transporte terrestre se encuentran, entre otros, los siguientes tipos de vehículos:

- Camión de plataforma abierta,
- Camión con carrocería de estacas y lona para cubierta,
- Camión cerrado tipo furgón, para carga general, refrigerada o isotérmica,
- Camión tolva,
- Camión tanque, y Camiones para cargas especiales, por Ej.: transporte de vehículos, animales.

Naturaleza De La Carga

Esta condiciona el tipo de vehículo a utilizar, entre ellos, de acuerdo con las características de la carga, los siguientes:

- o carga general,
- o líquidos,
- o cargas a granel,
- o cargas unitarias, y
- o cargas extrapesadas y especiales

Características de la carga

Carga, desde el punto de vista del transporte, es un conjunto de bienes o mercancías protegidas por un embalaje apropiado que facilita su rápida movilización. Existen dos tipos principales de carga: general y a granel.

Carga general

Comprende una serie de productos que se transportan en cantidades más pequeñas que aquellas a granel. Dicha carga está compuesta por artículos individuales cuya preparación determina su tipo, a saber: suelta convencional (no unitarizada) y unitarizada.

Carga a granel líquida o sólida

Se almacena, por lo general, en tanques o silos y se desplazan por bandas transportadoras o doctos respectivamente, ambos tipos de productos se movilizan por bombeo o succión, cucharones,

cucharones de almeja y otros elementos mecánicos. Estos productos no requieren embalaje o unitarización.

Las Vías

La infraestructura vial está compuesta por las carreteras, con sus servicios anexos como terminales, zonas de manejo y parqueo. La capacidad portante de las vías está determinada por las normas especiales de construcción de cada país y de ellas dependen la capacidad de los equipos de transporte.

Envase:

Todo continente o soporte destinado a:

- o Contener el producto
- o Facilitar el transporte

Por envase se entiende el material que contiene o guarda a un producto y que forma parte integral del mismo; sirve para proteger la mercancía y distinguirla de otros artículos.

En forma más estricta, el envase es cualquier recipiente, lata, caja o envoltura propia para contener alguna materia o artículo.

Empaque:

Se define como cualquier material que encierra un artículo con o sin envase, con el fin de preservarlo y facilitar su entrega al consumidor.

Embalaje:

Son todos los materiales, procedimientos y métodos que sirven para acondicionar, presentar, manipular, almacenar, conservar y transportar una mercancía.

◆ **CALIDAD**

Conjunto de características de una entidad que confieren su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas y las implícitas.

Normas ISO 900:

- ◆ ISO 9001 Sistemas de la calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio postventa.
- ◆ ISO 9002 Sistemas de la calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, la instalación y el servicio postventa.
- ◆ ISO 9003 Sistemas de la calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en la inspección y los ensayos finales.

◆ **Suministrador**

Es la empresa que pretende implantar un Sistema de Gestión de la calidad.

◆ **Certificación**

Proceso mediante el cual una empresa consigue el llamado certificado de calidad bajo la norma ISO 9001 o ISO 9002 (dependiendo de si tiene o no diseño en su proceso productivo respectivamente). Esta certificación la otorga un organismo que realiza una serie de auditorías a la empresa para comprobar si cumple con lo dispuesto en su sistema de calidad y si éste cumple a su vez con las normas. En cada país el organismo que certifica a las empresas es distintos o hay varios.

5 DISEÑO METODOLOGICO

5.1 Tipo de estudio

El tipo de estudio de este proyecto de investigación, es tipo descriptivo, ya que estamos describiendo de manera independiente los conceptos y variables que comprende el estudio.

5.2 Método de investigación

El método de investigación que constituye este proyecto, es de carácter deductivo, ya que se esta especificando con un argumento claro, coherente y ordenado el planteamiento del problema y los objetivos a seguir.

5.3 Técnicas y fuentes de recolección de información

5.3.1 Fuentes primaria

las fuente primarias utilizadas para este proyecto fueron: la empresa Coolechera, la cual brindo ayuda para la búsqueda de información con respecto a la distribución y reparto de sus producto, otras fuente utilizado fue el personal que labora en el área de reparto (transportadores) ya que ellos son los que están directamente relacionados con el proceso de distribución.

5.3.2 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias empleados para este proyecto fueron; los salones de Internet para conseguir información un con poco más avanzada y las bibliotecas, las cuales facilitan todo clase de textos para una investigación más completa.

5.3.3 Procesamiento de la información

Con respecto a toda la información obtenida por medios de los fuentes utilizadas, se establecen conclusiones estrategia para determinar así la fortaleza y debilidades en el área de distribución mejorando así las fortaleza mediante un manual del proceso.

6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Plan de mejora	Diagnostico del área del distribución	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Rutas de reparto ◆ Compromiso de la gerencia por la calidad
	Sensibilización	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Control total de la calidad ◆ Trabajo en equipo ◆ Técnicas para el mejoramiento continuo ◆ Distribución de rutas y procesos.
	Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Orden en el proceso ◆ Representante de los transportadores y la gerencia de Coolechera

	Recursos	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Recursos humanos comprometidos. ◆ Recursos económico necesario para el sistema de gestión de la calidad ◆ Disponibilidad de tiempo
Objetivo del plan de mejora	Control de la calidad de entrega	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Incrementar la confianza de los clientes y consumidores en sistema de calidad de los transportadores ◆ Determinar que el producto este seguro en el transporte.
Alternativas para conseguir los objetivos de la mejora	Control de la calidad de entrega	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Establecer el control en las ordenes de facturación ◆ Revisión permanente en el área de despacho

Satisfacción del cliente	Tiempo de entrega	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Puntualidad en las rutas de entrega ◆ Control de tiempo de entrega.
	Calidad del producto	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Buen estado del producto ◆ Control en los ordenes de compra ◆ <u>Acondicionamiento</u> de la temperatura de los productos
Políticas de la Empresa	Filosofía empresarial de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Misión ◆ Visión ◆ Políticos de la calidad ◆ Objetivos de calidad

7 PRESUPUESTO

Descripción	Cantidad	Valor
Cartucho de impresión	3 unds	180.000
Fotocopias	300unds	18.400
Transporte		320.000
Internet	120 horas	280.000
Diskette	12und	12.000
Total		\$ 810.400

8 CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	TIEMPO								
	Abr.	May	Jun	Julio	Agos	Sept	Oct	Nov	
Diseño del proyecto	■	■							
Observación		■	■						
Análisis e interpretación			■	■					
Presentación del anteproyecto			■	■					
Revisión del anteproyecto				■	■				
Categorización de actividades					■	■			
Diagnósticos						■	■		
Estrategias							■	■	
Objetivos y métodos							■	■	
Plan de trabajos									■



9. PLAN DE TRABAJO

9.1. Evaluación de la gestión de la calidad de entrega

Se evaluará la empresa tanto en su capacidad como en su gestión de entregas para poder determinar así la fortaleza y oportunidades, las cuales permitirán saber la posición en la que se encuentran la empresa para desarrollar un sistema de gestión de calidad para el área logística.

9.1.2 Revisión inicial

Esta posición es el punto de referencia del plan de mejoramiento por cuanto otorga información sobre errores, devoluciones, problemas de pedidos, asuntos de higiene, etc su resultado servirán de base para el desarrollo y evaluación de la gestión de la calidad de la empresa Coolechera.

9.1.3 Etapa de revisión

- ♦ Planificación
- ♦ Selección del equipo de transportadores
- ♦ Preparación del equipo
- ♦ Información de resultados

9.1.4 Alcances

- ♦ Identificación de requisitos legales
- ♦ Identificación de aspecto de higiene, calidad e impacto y riesgos significativo del plan.

- ◆ Evaluación de comportamiento relacionado con la distribución, criterios internos, normas externas y conjunto de principios.
- ◆ Oportunidades para la ventaja competitiva
- ◆ Identificar del punto de vista de las partes interesadas.
- ◆ Funciones o actividades de otra empresa que pueda complementar el plan de trabajo.

9.2 Metodología

- ◆ Lista de chequeo de ruta
- ◆ Cuestionario
- ◆ Entrevista
- ◆ Inspección de ruta permanente
- ◆ Revisión de informe

9.3. Compromiso y política

Define la política de calidad de la empresa y asegurar el compromiso de esta con los transportadores.

PLAN DE TRABAJO

Objetivos	Actividad	Meta	Indicador
Entregas Tiempo	1. estudio del estado actual de los procesos de entregas		
	2. análisis del grado de efectividad de entrega		
	3. elaboración y ejecución del plan de acciones	mejorar el tiempo de entrega en 20%	tiempo entregas/cada entrega
	4. verificación de que el plan ha sido efectivo		
	5. documentación de procesos		
	6. estandarización		
Costos de Análisis	Ídem Anterior	disminuir 25%	\$pesos/ análisis
Mejora Ambiente Calidad de entrega	Ídem Anterior	80%	% evaluación inicial
Capacitar Personal	Ídem Anterior	100%	Curso / Persona
Cumplimiento de Requisitos Ministerio de Salud	Ídem Anterior	100%	Cumplimiento Total

9.4. Etapa de la política de calidad

La política de calidad se desarrolla teniendo en cuenta los hallazgos de la revisión inicial, los valores y exigencia de la empresa su relación con los transportadores y clientes.

CAPITULO I

Estudio Área de Distribución



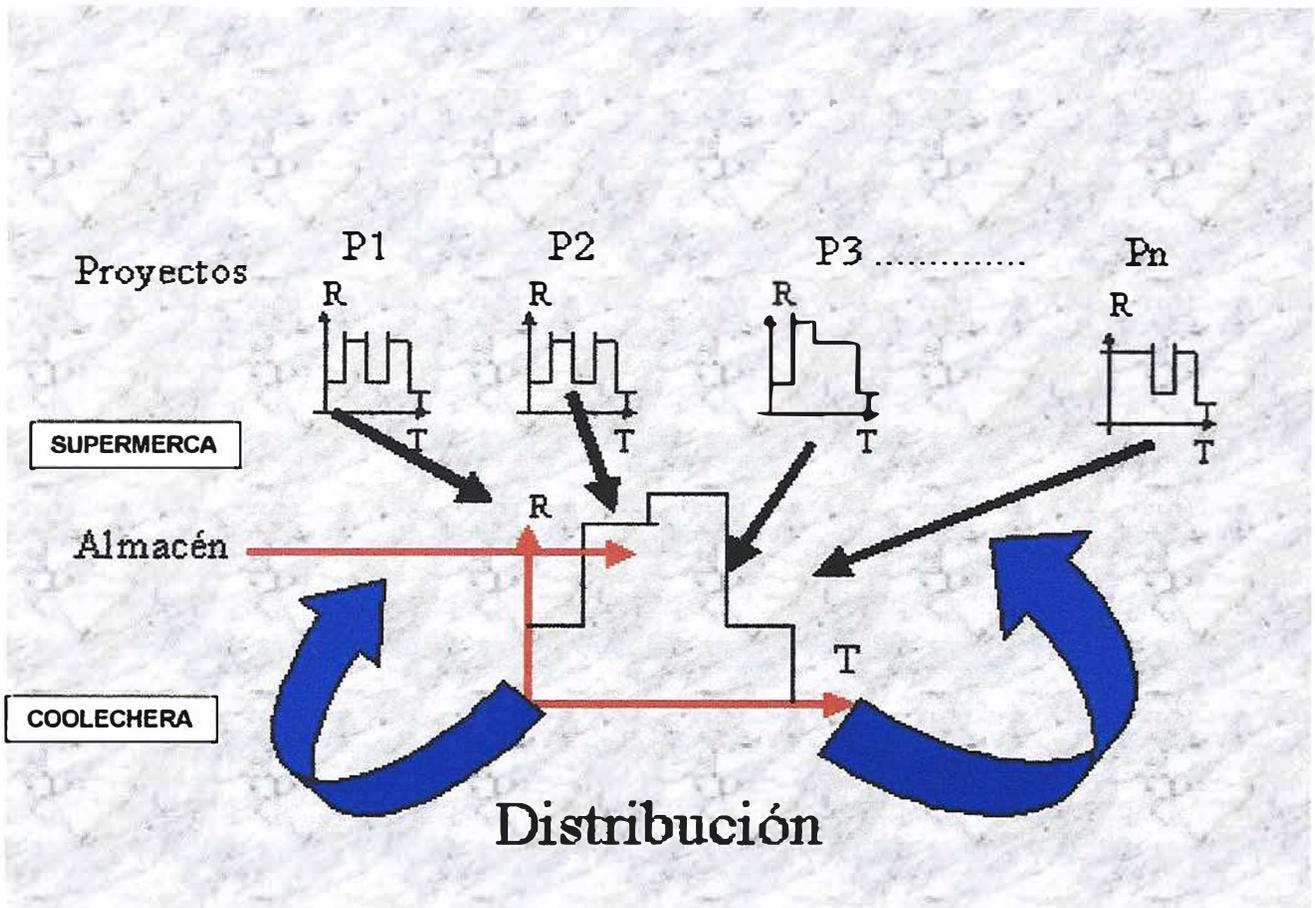
10. PRIMER CAPITULO

10.1. METODOLOGIA DE ESTUDIO

Para la realización del estudio de distribución de la empresa **COOLECHERA** se formulo una encuesta dirigida a los almacenes de cadena "Supermercados" además de un registro de las horas de salidas y llegadas de los vehículos así como su capacidad y el recorrido realizado, con el objetivo de calcular el nivel de servicio de los transportadores y el cumplimiento de estos con las horas de entregas en los almacenes.

Para determinar el tamaño de la muestra de los almacenes de cadena de la ciudad de Barranquilla se realizo un trabajo de campo, el cual consistió en visitas realizadas a los distintos supermercados además de un croqui de la ciudad el cual nos muestra con mayor facilidad las zonas donde se encontraban algunos almacenes, por medio de la cual se logro realizar un rutero de los distintos supermercados esto con el objetivo de realizar una mejor distribución de los almacenes en los vehículos programados.

DISTRIBUCION



PLANO DE LA CIUDAD



Por medio del plano anterior podemos visualizar con mayor facilidad la ubicación de los supermercados, y posteriormente hacer una mejor distribución en el recorrido de los vehículos programados.

Todo esto con el objetivo de mejorar y optimizar el tiempo de entrega de los transportadores, así como también garantizar a los clientes que sus pedidos llegaran en los horarios estipulados creando una confianza en el nivel de calidad de entrega de la empresa.

10.2 Trabajo de campo

Supermercados visitados

ZONA NORTE	ZONA SUR
<ul style="list-style-type: none">♦ STO 72♦ STO 82♦ STO 73♦ STO 76♦ SAO 53♦ SAO 93♦ SUPER LEY♦ CARRULLA 82♦ CARRULLA 72♦ MERQUEFACIL 48♦ MAKRO♦ STO 68♦ VIVERRO SAN FRANCISCO♦ VIVERRO BUENA VISTA♦ VIVERRO MURILLO♦ STO 528♦ STO 47♦ CARREFOUR♦ STO 46♦ STO 515♦ STO 514♦ STO 84♦ STO 38♦ CARRULLA 86♦ MERQUEFACIL 59♦ STO 516♦ MERKOSTO♦ CARIBIAN EXPRESS♦ ÉXITO♦ LEY 72	<ul style="list-style-type: none">♦ STO 20♦ STO 21♦ STO 30♦ SAO HIPODROMO♦ LEY CENTRO♦ ÉXITO SAN DIEGO♦ STO 503♦ MERQUEFACIL MURRILLO♦ STO 36♦ MERQUEFACIL OLIMPIA♦ ALMACENES UNICO♦ VIVERRO MURRILLO♦ MERQUEFACIL SIMON

10.3 MODELO

Encuestas Realizadas Supermercado

Fecha: _____

Supermercado: _____

Encuestador: _____

Horario

Recibo Supermercado: _____

Se Cumple Con El Horario De Recibo: Si ____ No ____

Actitud Del transportador: Buena ____ Mala ____ Regular ____

Presentación Personal: Buena ____ Mala ____ Regular ____

Habilidad De Entrega: Buena ____ Mala ____ Regular ____

Manipulación Del Producto: Buena ____ Mala ____ Regular ____

Calificación De La Entrega

- ◆ Débil ____
- ◆ Regular ____
- ◆ Buena ____
- ◆ Excelente ____

Estado de llegada de los productos: _____

Observación (Temperatura, cestillos rotos, mercancía maltratada, faltantes, etc.)



El supermercado se queda con cestillos: Si ____ No ____

Donde las guarda? _____

Observaciones

Jefe o Auxiliar de recibo:

Temperatura de la nevera en supermercado: _____

Observaciones de fecha de los productos:

Fechas Corta _____

Fechas Largas _____

Firma _____

Después de haber realizado las visitas programadas en el trabajo de campo, se obtuvo como resultado un total de (30) treinta almacenes de cadenas “supermercados” en la zona norte de Barranquilla y un total de (13) trece supermercados en la zona sur.

Dando un total de (43) supermercados por distribuir en la flota actual de la empresa la cual cuenta con un total de (12) vehículos (doce rutas) exclusivamente para la distribución de supermercados.

Basados en este dato se procedió a evaluar el nivel de servicio de entrega de los transportadores, llevando un control de horas de salidas y llegadas de los vehículos así también como la efectividad en la entrega de los productos y las causales que más incurren en las devoluciones de los almacenes.

10.2 RESULTADOS OBTENIDOS EN EL TRABAJO DE CAMPO

A cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario se le establecieron porcentajes de conformidad y no conformidad las cuales nos proporcionaron Las causales que mas incurrían en el nivel de servicio prestado a los supermercados.

Preguntas:

1. como le parece el servicio de la empresa.

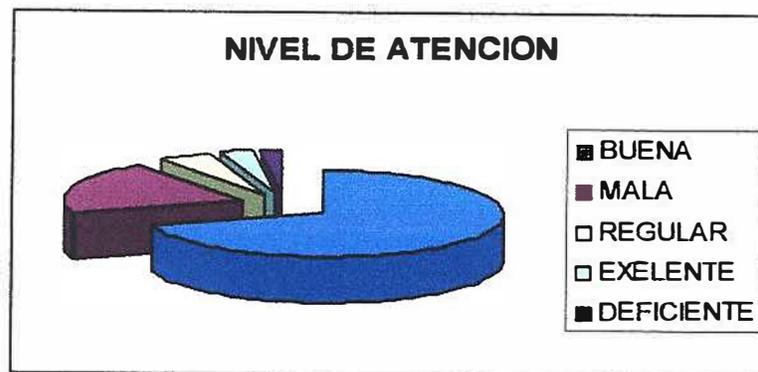
- Buena 56 %
- Mala 10 %
- Regular 14 %
- Excelente 8 %
- Deficiente 12%



El resultado de la encuesta nos muestra que tan bueno es el nivel de servicio de la empresa ya que obtenemos resultados de un: 64% de los clientes que están conforme con los servicios prestados.

2. Para usted la atención del transportador es :

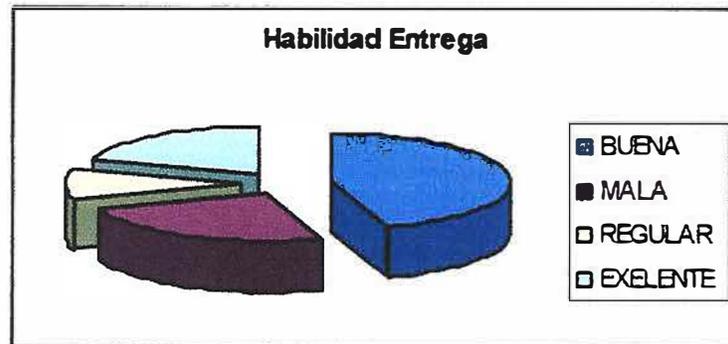
- Mala 20%
- Buena 70%
- Regular 5%
- Deficiente 2%
- Excelente 3%



La grafica nos muestra en que grado de atención esta el servicio prestado por los transportadores ya que por medio de los resultados obtenidos en las encuestas podemos tomar decisiones correctivas.

3. Como es la habilidad de entrega del transportador

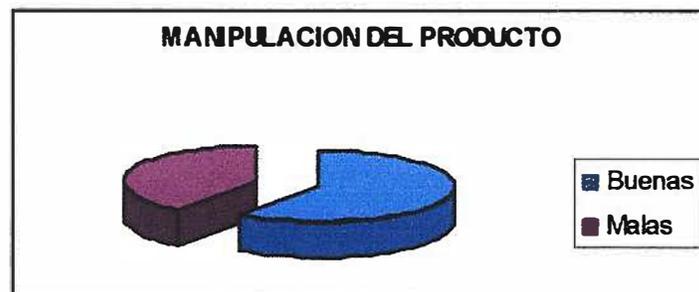
- Buena 45%
- Mala 25%
- Regular 10%
- Excelente 20%



El resultado obtenido en el trabajo de campo nos muestra que tan buena es la habilidad de los transportadores, ya que obtenemos resultados que nos indican que un 65 % de los almacenes encuestados esta conforme con los transportadores y su habilidad ha la hora de realizar las entregas.

4. La manipulación de los productos como son:

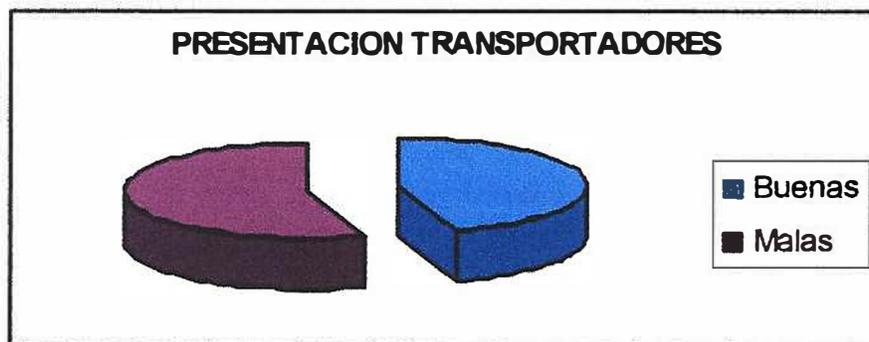
- Buenas 60 %
- Malas 40 %



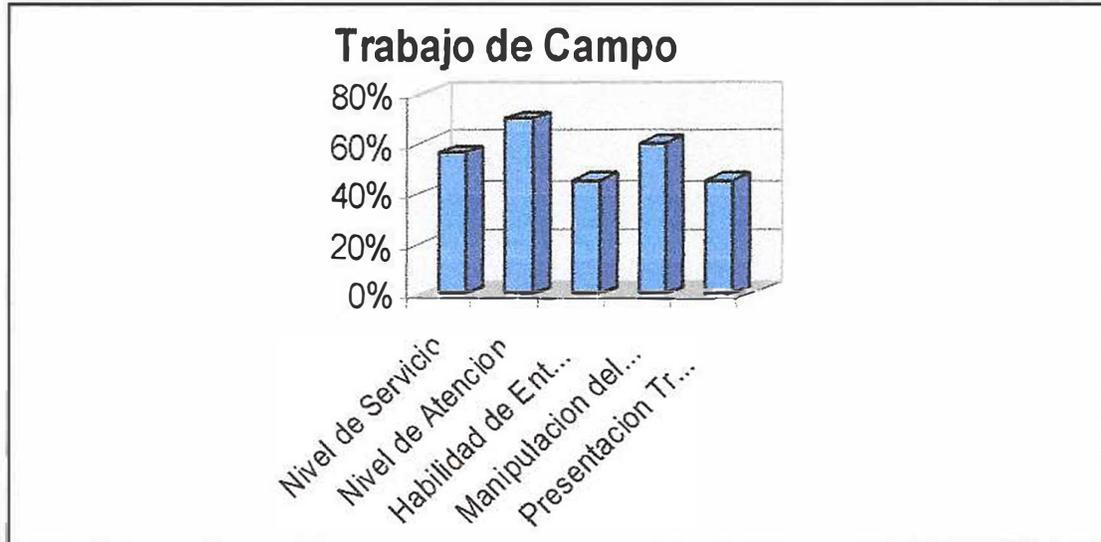
El grafico nos muestra que tan bueno es el manejo de los productos “manipulación” de los transportadores

5. Presentación de los transportadores (se evalúa la presentación personal, limpieza, identificación “documentación que lo identifique” y el porte del uniforme reglamentario de la empresa)

- Buena 45 %
- Mala 55%



Después de hacer un minucioso análisis de los resultados arrojados por la encuesta realizada en el trabajo de campo durante el mes de junio de 2005, se pudo observar que los clientes “SUPERMERCADOS” no se encuentran el 100% satisfechos con la calidad del servicio prestado puesto que estos manifiestan inconformidades con sus entregas retrasadas, pedidos mal digitados y el servicio prestado por parte de los transportadores



Para determinar el cumplimiento de los transportadores con los pedidos realizados se llevo a cabo un control con respecto a las entradas y salidas de los vehículos, así como las frecuencias de entregas en los distintos supermercados y la capacidad de los vehículos con respecto a los pedidos que entregan.

Todo esto con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las entregas en los distintos supermercados de la ciudad de Barranquilla

Por medio de un trabajo de campo realizado a las distintas rutas de supermercados se obtuvieron resultados como el nivel de capacidad de los vehículos, el número de supermercados entregados por ruta así como el nivel de efectividad de entrega de los transportadores y las causales que más incurrían en las devoluciones de los almacenes

10.5 Reporte Rutas Coolechera

Transportador	Ruta	Tipo De Vehiculo	Hora Salida	Hora Llegada	Tiempo Entrega	Cestillos Leche Liquida	Cestillos Derivados	Leche Polvo B.T	Devolución Mal Estado	Devolución Buen Estado	Observaciones
Alex Gomez	1	FORD 300	2:00 AM	9:45 AM	3 H	36	12	0	SI	SI	DEVUELTO POR ARDEN DE PEDIDO
Álvaro Mendoza	2	FORD 300	2:15 AM	9:30 AM	3 H	32	5	10	NO	SI	MERCANCIA EN MAL ESTADO
Carlos perez	3	DODGE 300	2:00 AM	10:00 AM	3:30 H	45	14	0	NO	NO	NINGUNA
Jon Zavala	4	FORD 300	2:30 AM	8:15 AM	2 H	20	6	0	SI	NO	NINGUNA
Marcos Zambrano	5	DODGE 300	2:00 AM	10:20 AM	3:45 H	50	8	0	NO	NO	NINGUNA
Leonidas calvo	6	CHEVROLET	3:30 AM	10:09 AM	3 H	50	14	20	SI	NO	NINGUNA
Neptalí Amaya	7	DODGE 300	3:40 AM	11:00 AM	4 H	78	9	0	SI	NO	NINGUNA
Carlos machado	8	CHEVROLET	2:30 AM	11:15 AM	4 H	80	21	15	SI	NO	NINGUNA
Néstor muños	9	CHEVROLET	3:30 AM	9:30 AM	3 H	100	28	15	SI	NO	NINGUNA
Wilson vesga	10	DODGE 300	4:30 AM	11:00 AM	4 H	36	30	25	NO	NO	NINGUNA
Mario mercado	11	FORD 300	5:30 AM	10:36 AM	3:30 H	29	12	0	SI	NO	NINGUNA
Alexis Bernal	12	DODGE 300	5:30 AM	9:00 AM	3 H	35	27	5	SI	SI	DEVUELTO POR ARDEN DE PEDIDO

Factores Toma De Tiempo								
Fecha	Transportador	Factores Utilizados						Observaciones
		F	CM	Cm	CT	nv	P1	
15/06/05	Alex Gómez	6	100	15	3 t	1	4	Zona Norte
15/06/05	Mario mercado	6	120	15	3 t	1	3	Zona Sur
15/06/05	Carlos perez	6	120	15	3 t	1	3	Zona Norte
15/06/05	Álvaro Mendoza	5	100	15	3 t	1	4	Zona Norte
15/06/05	Marcos Zambrano	6	100	15	3 t	1	4	Zona Norte
15/06/05	Leonidas calvo	6	100	15	3 t	1	3	Zona Sur
15/06/05	Neptalí Amaya	5	100	15	3 t	2	4	Zona Sur
15/06/05	Carlos machado	5	100	15	3 t	1	3	Zona Sur
15/06/05	Néstor muños	6	100	15	3 t	2	3	Zona Norte
15/06/05	Wilson vesga	4	120	15	3 t	2	3	Zona Norte
15/06/05	Alexis Bernal	6	120	15	3 t	1	3	Zona Norte
15/06/05	Jon Zavala	6	120	15	3 t	1	4	Zona Norte

10.6 Los factores más importantes a tener presente son:

F = Frecuencia con que se realiza la entrega. Preferiblemente de forma sistemática. en determinados supermercados puede variar.

CM = Capacidad máxima de almacenaje. Está en función de la frecuencia y las magnitudes máximas de cargue de vehículos en canastas.

Cm = Capacidad mínima de almacenaje. Es la reserva que debe tener presente el riesgo, la contaminación de lo productos y las pérdidas entre otros.

CT = Capacidad de transportación de los vehículos utilizados en t/n. "Toneladas"

nv = Número de viajes realizados al día por los vehículos.

S = Suministro.

P1 = Pedido de suministro "pedidos entregados a supermercados".

Los resultados obtenidos de la toma de tiempo de los vehículos programados dan como resultado el tiempo real de entrega así como las causales que más influyen en las devoluciones de los almacenes.

10.6.1 FRECUENCIA DE ENTREGA:

Esta frecuencia es relativa, en determinados almacenes cambia

Transportador	Ruta	Supermercado	Frecuencia	Observación
Álvaro Mendoza	2	Sao 93	5	Este supermercado tiene pedidos cinco veces a la semana

Nectali Amaya	7	Carrefour	5	Este supermercado tiene pedidos cinco veces a la semana
Carlos Machado	8	Merkosto	5	Este supermercado tiene pedidos cinco veces a la semana
Wilson Vesga	10	Sto 515	4	Este supermercado tiene pedidos cuatro veces a la semana

10.6.2 Factores Toma de Tiempo

Frecuencia: $61/12 = 5.56$ aprox. =6 viajes por vehículos

Promedio de entregas: $39:05 /12 = 3:25$ (tres horas veinte cinco minutos)

Efectividad entregas: numero de pedidos entregados / numero de pedidos llevados

Efectividad Entrega

$$9/12 = 75\%$$

10.7 METOLOGIA DE ESTUDIO

Para realizar el estudio del área logística de la empresa coolechera se tomaron como herramientas los de estudio el diagrama de pareto el cual por medio de el podemos visualizar con mayor facilidad las causales que mas influyen en las devoluciones de los supermercados

Así como también que grado de efectividad que tenemos con relación a las entregas realizadas por los transportadores

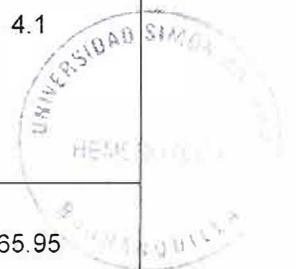
10.7.1 DIAGRAMA DE PARETO

Dificultades Presentadas

Problema Presentado	Detalle Del Problema
Entregas Retrasadas	Dificultades en el cargue de la empresa problemas de despacho
Problemas Sistema De Refrigeración De Los Vehículos	Perdida de la cadena de frío en los productos lácteos
Fallas Mecánicas En Vehículos	Problemas de arranque, eléctricos, motor, termo, ect.
Faltantes De Productos	Faltantes en entrega de mercancía
Atención Al Cliente	Mal servicio por parte de los transportadores
Demora Entrega De Mercancía	Dificultades en entrega , ocasionadas por ordenes de pedidos
Recorrido Programados	Distribución de rutas
Incumplimientos Por Parte De Los transportadores Del Servicio	Llegadas tarde, ausencias auxiliares, permisos, ect.

Problemas Presentados	Detalle Del Problema	Frecuencia
Entregas Retrasadas	Dificultades en el cargue de la empresa problemas de despacho	9
Recorrido Programados	Distribución de rutas	5
Incumplimientos Por Parte De Los transportadores Del Servicio	Llegadas tarde, ausencias auxiliares, permisos, ect.	4
Fallas Mecánicas En Vehículos	Problemas de arranque, eléctricos, motor, termo,ect.	2
Faltantes De Productos	Faltantes en entrega de mercancía	2
Problemas Sistema De Refrigeración De Los Vehículos	Perdida de la cadena de frío de los productos lácteos	0
Atención Al Cliente	Mal servicio por parte de los transportadores	1
Otros Problemas	Otras dificultades presentadas	0
Demora Entrega De Mercancía	Dificultades en entrega , ocasionadas por ordenes de pedidos	1

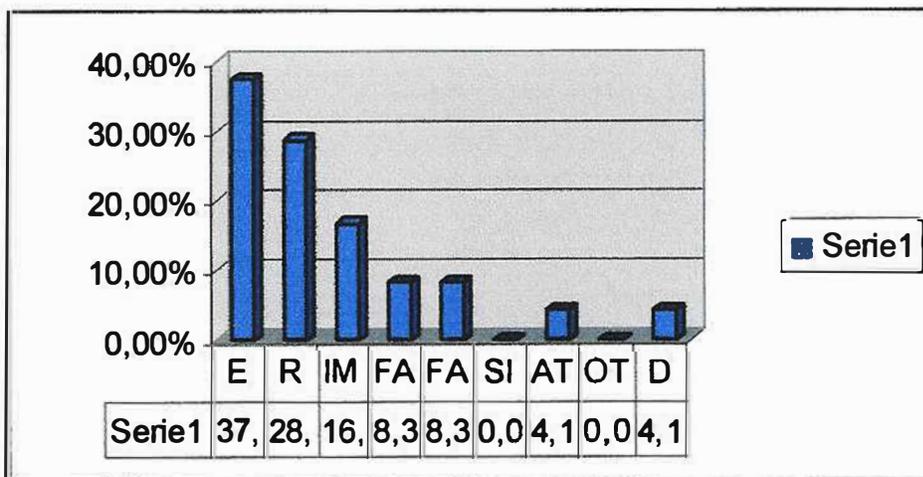
Problemas presentados	Detalle Del Problema	Frecuencia	Frecuencia %
Entregas Retrasadas	Dificultades en el cargue de la empresa problemas del sistema	9	37.5
Recorrido Programados	Distribución de rutas	5	20.8
Incumplimientos Por Parte De Los transportadores Del Servicio	Llegadas tarde, ausencias auxiliares, permisos, ect.	4	16.6
Fallas Mecánicas En Vehículos	Problemas de arranque, eléctricos, motor, termo,ect.	2	8.3
Faltantes De Productos	Faltantes en entrega de mercancía	2	8.3
Problemas Sistema De Refrigeración De Los Vehículos	Perdida de la cadena de frío en lo productos lácteos,	0	0
Atención Al Cliente	Mal servicio por parte de los transportadores	1	4.1
Otros Problemas	Otras dificultades presentadas	0	0
Demora Entrega De Mercancía	Dificultades en entrega , ocasionadas por ordenes de pedidos	1	4.1
Total	54	24	65.95



RESULTADOS OBTENIDOS

Ahora resulta evidente cuales son los tipos de problemas mas frecuentes, podemos observar que los 3 primeros tipos de problemas representan el 75% de las dificultades vistas en el área de distribución, aproximadamente, por el principio de pareto, concluimos que; la mayor parte de los problemas encontrados en el área pertenecen solo a 3 tipos de problemas, de manera que si se eliminan las causas que los provocan desaparecerá la mayor parte de los defectos.

Con los resultados obtenidos podemos tomar decisiones sobre las posibles soluciones necesarias, las cuales nos permitan dar le una solución satisfactoria y efectiva a la problemática de distribución.



10.8 Análisis Global del Área Distribución de Coolechera

La integración de la empresa es una necesidad y un reto actual para garantizar la competitividad. La logística es uno de los procesos claves ya que requiere de la incorporación de la Dirección de transporte. Integrando el análisis del estudio realizado con el objetivo de lograr la disponibilidad del suministro de los recursos necesarios de acuerdo con el cronograma de programación de los vehículos.

El objetivo fundamental de realizar un estudio logístico, es garantizar el suministro eficiente de los recursos necesarios en función de la programación, para alcanzar los resultados esperados del proyecto dentro del marco del presupuesto, acortando los plazos y con la calidad prevista.

El estudio logístico y las prioridades de los recursos según la estrategia prevista determinaran el éxito del proyecto. Es necesario precisar el aseguramiento de la calidad de entrega.

Los procesos inadecuados de gestión de la información, del área logística es carencia de una visión global de los procesos logísticos por parte de la empresa, esta genera algunas ineficiencias en todo el proceso, ya que tanto la información como el despacho fluyen incorrectamente

CAPITULO II

Objetivos de Mejoras

11. Objetivos De Mejora De Distribución

Hoy en día el tema de la logística es un asunto tan importante que las empresas crean áreas específicas para su tratamiento, se ha desarrollado a través del tiempo y es en la actualidad un aspecto básico en la constante lucha por ser una empresa líder en el mercado.

Los objetivos de mejora que planteamos a través del estudio realizado son los siguientes

Objetivos:

- ♦ Distribución eficiente de los productos a un menor costo y mejor servicio.

Anteriormente la logística era solamente, tener el producto justo, en el sitio justo, en el tiempo oportuno, al menor costo posible, actualmente estas actividades aparentemente sencillas han sido redefinidas y ahora son todo un proceso

- ♦ Mejorar el almacenamiento de los productos y el control de inventario

Objetivos planteados buscaremos gerencial estratégicamente la adquisición, el movimiento, el almacenamiento de sus productos y el control de inventarios, así como todo el flujo de información asociado, a través de los cuales la organización y su canal de distribución se encauzan de modo tal que la rentabilidad presente y futura de la empresa sea maximizada en términos de costos y efectividad de sus entregas .

Objetivos:

- ◆ Integrar todas las propuestas recogidas en el estudio realizado de manera sistemática las cuales nos señalaran las prioridades y metas a alcanzar.

El objetivo a perseguir en esta fase es integrar todas las propuestas recogidas en el plan de trabajo que de manera sistemática y jerarquizada, señalan las prioridades y posibilidades de actuación concreta, según el tiempo y los recursos que estén a nuestra disposición, orientando la gestión de la calidad de entrega a procesos de distribución los próximos años.

11.1 RESULTADOS ESPERADOS

INDICADOR	ESTADO ACTUAL	ESTADO DESEADO	BENEFICIOS	TIEMPO
Entregas a tiempo	Atraso	Mejora 25%	Mejora servicio	2 meses
Costo de análisis \$pesos/analisis	Sobre costo	Disminuir 30%	Ahorro	2 Meses
Capacitación Curso/ Personal	No capacitado	Capacitar 100%	Conocimientos sobre manipulación de alimentos	2 meses
Ambiente calidad Evaluación inicial	diagnosticar	Mejora 80%	Buena impresión de los clientes	2 meses

El plan de mejoras integra la Decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los Diferentes procesos de distribución, con el ánimo de ofrecer a los clientes un Resultado plenamente mejorado. Nada puede quedar fuera, pues, del Plan de Mejoras, ni sector alguno de la comunidad de transportadores

CAPITULO III

Estrategias de Mejoras

12. Estrategias para la Mejora de Distribución

12.1 COORDINACIÓN ENTRE MATERIA PRIMA Y SUPERVISIÓN

Descripción del problema:

No existen mecanismos de coordinación entre los transportadores y las distintas rutas programadas, ya que se presentan muchas devoluciones y faltantes de mercancía. Las Causas que provocan el problema es La falta de inspecciones de las ruta programadas en los cargues de la madrugada los cuales corresponde al Departamento que tiene asignada su despacho.

Objetivo a conseguir Evitar los posibles problemas que pueden provocar la confusión de rutas” recorridos” y faltantes de productos de los transportadores.

Acciones de mejora:

1. Establecer Mecanismos dentro de los departamentos de (logística y facturación) para la coordinación de los pedidos del día siguiente. El coordinador de la materia prima” supervisores de turno” podrían ser los responsable de la supervisión de los faltantes de las rutas.
2. Establecer mecanismos de coordinación entre los pedidos programados de los distintos clientes a través de revisiones constanstantes.

Beneficios esperados Si las programaciones de los diferentes pedidos del día anterior están bien coordinadas, se espera que redunde en lo mejora de la calidad De la entrega.

12.2 ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS DE ENTREGA

Descripción del problema:

No se han realizado estudios sobre el tiempo de entrega de los transportadores con respecto a las distintas rutas de supermercados en Barranquilla. Las Causas que provocan el problema, La demora de entrega de los pedidos. En los planes de estudio actuales, está basada únicamente en las horas de llegada presencial y no en el recorrido de la ruta del transportador.

Objetivo a conseguir Ver si el tiempo de entrega es realista, en el sentido de que el cliente este conforme con la entrega en el tiempo previsto por la empresa.

Acciones de mejora

1. Realizar encuestas a los distintos puntos de supermercados y a las personas encargadas del recibo de la mercancía de tal forma que permitan analizar el tiempo de entrega necesario para superar las falencias contempladas en el Plan de estudios.
2. Estudiar los resultados de las encuestas y ver si efectivamente el tiempo de entrega requerido es el adecuado.

Beneficios esperados Con los resultados que se obtengan, se puede extraer información que ayude al análisis de las razones de las tasas de fracaso en entrega de los pedidos que hay en la empresa.

12.3 PLANIFICACIÓN DEL PROGRAMA DE DISTRIBUCION

Descripción del problema:

La planificación del programa de distribución incorpora la mejora continua aunque no de forma explícita. Causas que provocan el problema La normativa de la empresa no contempla todas las áreas de posible mejora del programa logístico.

Objetivo a conseguir Corregir la deficiencia señalada.

Acciones de mejora

1. Realizar encuestas de satisfacción para tratar de analizar los posibles problemas que se están produciendo en la planificación del programa logístico.

Beneficios esperados Mejorar la calidad del programa logístico y la capacidad de los distintos departamentos que participan en él.

12.4 RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

Descripción del problema:

Los recursos humanos y materiales parecen insuficientes para llevar a cabo una adecuada organización del programa de distribución. Causas que provocan el problema Se han aplicado criterios de reparto presupuestario, sin tener en cuenta las necesidades reales de los clientes.

Objetivo a conseguir Mejora de la eficiencia en la gestión de los recursos humanos, económicos y materiales, destinados al desarrollo del programa de distribución.

Acciones de mejora

1. Establecimiento de criterios de reparto presupuestario que corrijan las dificultades que existen dentro de la empresa, para lo cual es necesario que se revisen también:
 - a. Las rutas de transportadores por supermercado.
 - b. La dedicación a la atención del cliente.
 - c. La presentación de los transportadores y su reconocimiento como labor activa para la empresa.
 - d. La capacitación de los transportadores en prácticas de manipulación de alimentos.
 - e. La participación en procesos de calidad y de planificación estratégica.

Beneficios esperados: Alcanzar los recursos necesarios para la mejora de la organización del programa de distribución, lo que redundará también en otros aspectos como mejora de la calidad de la entrega y reducción de las tasas de devoluciones por pedidos.

12.5 METODOLOGÍA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Descripción del problema:

La aplicabilidad de nuevas técnicas que aporten a la solución del problema presentado en el área de distribución es reducida, dado el elevado número de Transportadores por rutas. Causas que provocan el problema El elevado

número de transportadores por ruta y la excesiva carga de trabajo del vendedor.

Objetivo a conseguir Incrementar el uso de otros métodos de enseñanza como las prácticas de manipulación de alimentos, la elaboración de Informes escritos y su posterior exposición, actividades de discusión en grupo, etc.

Acciones de mejora

1. Reestructuración Reducción de las rutas de los transportadores por grupo de vendedores.

2. Estudio de las necesidades de formación de los transportadores en temas de: nuevas metodologías de enseñanza-aprendizaje, uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación.

Beneficios esperados Aumento en la calidad de entrega y reducción de las tasas de devoluciones.

12.6 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Descripción del problema:

Hasta ahora no se han revisado los resultados del programa distribución en los puntos de autoservicio y en la empresa. Causas que provocan el problema Hasta ahora no se había participado en un programa de evaluación.

Objetivo a conseguir Tratar de establecer un seguimiento sistemático de nuestros transportadores y establecer vínculos más estrechos con los empleadores.

Acciones de mejora

1. Realización de encuestas de inserción laboral con carácter anual o bianual.
2. Realización de encuestas de satisfacción a los transportadores y sus empleadores.

Beneficios esperados Mejorar la adecuación del programa de distribución a las demandas reales del mercado laboral.

12.7 ESPACIOS DE TRABAJO

Descripción del problema:

Se observan deficiencias, sobre todo en la calidad de algunos de los espacios destinados al desarrollo de las funciones del personal de reparto. Causas que provocan el problema Insuficiencia presupuestaria para la renovación del equipamiento.

Objetivo a conseguir Mejorar las Condiciones de trabajo y llevar a cabo las recomendaciones del plan de seguridad e higiene en el trabajo.

Acciones de mejora

1. Estudio de los problemas que se plantean en alguno de los despachos del centro.
2. Renovación del mobiliario que no cumpla las condiciones mínimas recomendadas en cuanto a la empresa. Beneficios esperados Mejorar las condiciones de trabajo del personal adscrito a la cooperativa.

ANEXOS

CONCLUSIONES

Actual mente la empresa a entrado en una etapa de desarrollo con clientes en mercados tanto nacionales como del sector exportador: por tal motivo se realizo un estudio en el área de distribución de la empresa coolechera con el objetivo de mejorar la prestación de los servicios y satisfacer los clientes “supermercados” de los diferentes sectores.

Basados en el estudio se encontraron dificultades en las entregas debido a los errores en los cargues, facturación, programaciones de vehículos y ausencias del personal, es por este motivo que diseñamos un plan de trabajo basados en los requerimientos del área plasmando allí los procesos a mejorar y sus respectivos beneficios.

Basados en el plan de trabajo y en el estudio de los capítulos podemos decir que la organización se volverá productiva en función del tiempo y a la vez competitiva, por ende podrá cumplir con los requerimientos de los clientes



BIBLIOGRAFÍA

Manual ISO 9000/ Roberto W. Peach. 3ra Edición- México Mc Graw – Hill
1999.

Administración de la documentación en las normas ISO 9000/ Engema
K.Brumm. Bogotá Rojas. Bernhard. Editors Ltda 1999.

<http://www.monografias.com>

[www.juanval.net/ISO-9000, htm](http://www.juanval.net/ISO-9000.htm)

www.bulltek.com.Htm

MODELO DE
Encuestas Realizadas Supermercado

Fecha: 10 Junio 09
Encuestador: José Emilio

Supermercado: Manguapal 59

Horario

Recibo Supermercado: 7:30 AM

Se Cumple Con El Horario De Recibo: Si No

Actitud Del transportador: Buena Mala Regular

Presentación Personal: Buena Mala Regular

Habilidad De Entrega: Buena Mala Regular

Manipulación Del Producto: Buena Mala Regular

Calificación De La Entrega

- Débil X
- Regular _____
- Buena _____
- Excelente _____

Estado de llegada de los productos: Conforme

Observación (Temperatura, cestillos rotos, mercancía maltratada, faltantes, etc.)

El supermercado se queda con cestillos: Si _____ No X

Donde las guarda? _____

Observaciones

Jefe o Auxiliar de recibo:

Ninguno

Temperatura de la nevera en supermercado: _____

Observaciones de fecha de los productos:

Fechas Corta X _____ Fechas Largas _____

Firma [Firma]

MODELO DE

Encuestas Realizadas Supermercado

Fecha: 15/Junio/05

Supermercado: STO 72

Encuestador: Reinaldo Raad

Horario

Recibo Supermercado: 5:00 A.M.

Se Cumple Con El Horario De Recibo: Si X No ___

Actitud Del transportador: Buena ___ Mala ___ Regular X

Presentación Personal: Buena X Mala ___ Regular ___

Habilidad De Entrega: Buena ___ Mala ___ Regular X

Manipulación Del Producto: Buena X Mala ___ Regular ___

Calificación De La Entrega

- Débil _____
- Regular _____
- Buena _____
- Excelente _____

Estado de llegada de los productos: _____

Observación (Temperatura, cestillos rotos, mercancía maltratada, faltantes, etc.)

El supermercado se queda con cestillos: Si _____ No _____

Donde las guarda? _____

Observaciones

Jefe o Auxiliar de recibo:

Temperatura de la nevera en supermercado: _____

Observaciones de fecha de los productos:

Fechas Corta _____

Fechas Largas _____

Firma _____

MODELO DE
Encuestas Realizadas Supermercado

Fecha: Junio 15/2005
Encuestador: Jorge Pacheco

Supermercado: Carulla

Horario

Recibo Supermercado: 6:00AM

Se Cumple Con El Horario De Recibo: Si No

Actitud Del transportador: Buena Mala Regular

Presentación Personal: Buena Mala Regular

Habilidad De Entrega: Buena Mala Regular

Manipulación Del Producto: Buena Mala Regular

Calificación De La Entrega

- Débil _____
- Regular
- Buena _____
- Excelente _____

Estado de llegada de los productos: Conforme

Observación (Temperatura, cestillos rotos, mercancía maltratada, faltantes, etc.)

El supermercado se queda con cestillos: Si _____ No

Donde las guarda? _____

Observaciones

Jefe o Auxiliar de recibo:

Falta de temperatura en los productos.

Temperatura de la nevera en supermercado: 3° - 4° C°

Observaciones de fecha de los productos:

Fechas Corta

Fechas Largas _____

Firma

[Firma]

MODELO DE

Encuestas Realizadas Supermercado

Fecha: 15 Junio 2005
Encuestador: Laura Pacheco

Supermercado: STO 53

Horario

Recibo Supermercado: 6:00 AM.

Se Cumple Con El Horario De Recibo: Si No

Actitud Del transportador: Buena Mala Regular

Presentación Personal: Buena Mala Regular

Habilidad De Entrega: Buena Mala Regular

Manipulación Del Producto: Buena Mala Regular



Calificación De La Entrega

- Débil _____
- Regular
- Buena _____
- Excelente _____

Estado de llegada de los productos: Frescura Maltratada

Observación (Temperatura, cestillos rotos, mercancía maltratada, faltantes, etc.)

El supermercado se queda con cestillos: Si No

Donde las guarda? Bodega

Observaciones

Jefe o Auxiliar de recibo:

Los productos llegaron carecidos de
Empaquetado.

Temperatura de la nevera en supermercado: 3-4°C.

Observaciones de fecha de los productos:

Fechas Corta Fechas Largas _____

Firma 

MODELO DE
Encuestas Realizadas Supermercado

Fecha: Junio 15/2005 Supermercado: SAO 53
Encuestador: Javier Pacheco

Horario

Recibo Supermercado: 6:30 AM.

Se Cumple Con El Horario De Recibo: Si No

Actitud Del transportador: Buena Mala Regular

Presentación Personal: Buena Mala Regular

Habilidad De Entrega: Buena Mala Regular

Manipulación Del Producto: Buena Mala Regular

Calificación De La Entrega

- Débil _____
- Regular X
- Buena _____
- Excelente _____

Estado de llegada de los productos: Deficiente Maltratada

Observación (Temperatura, cestillos rotos, mercancía maltratada, faltantes, etc.)

El supermercado se queda con cestillos: Si X No _____

Donde las guarda? Bodega

Observaciones

Jefe o Auxiliar de recibo:

Castillos Rotos en la entrega

Temperatura de la nevera en supermercado: _____

Observaciones de fecha de los productos:

Fechas Corta X Fechas Largas _____

Firma 

MODELO DE
Encuestas Realizadas Supermercado

Fecha: Junio 13/2005.
Encuestador: Javier Pacheco

Supermercado: 35093.

Horario

Recibo Supermercado: 7:30 AM

Se Cumple Con El Horario De Recibo: Si No

Actitud Del transportador: Buena Mala Regular

Presentación Personal: Buena Mala Regular

Habilidad De Entrega: Buena Mala Regular

Manipulación Del Producto: Buena Mala Regular

Calificación De La Entrega

- Débil _____
- Regular X
- Buena _____
- Excelente _____

Estado de llegada de los productos: Temperatura

Observación (Temperatura, cestillos rotos, mercancía maltratada, faltantes, etc.)

El supermercado se queda con cestillos: Si _____ No X

Donde las guarda? _____

Observaciones

Jefe o Auxiliar de recibo:

Los productos carecen de temperatura
no cumplen con el horario de recibo

Temperatura de la nevera en supermercado: 3° - 4° C°.

Observaciones de fecha de los productos:

Fechas Corta X Fechas Largas _____

Firma [Signature]

MODELO DE
Encuestas Realizadas Supermercado

Fecha: Junio 15/2003
Encuestador: Javier Pacheco

Supermercado: Super Ley

Horario

Recibo Supermercado: 8:00 AM.

Se Cumple Con El Horario De Recibo: Si No

Actitud Del transportador: Buena Mala Regular

Presentación Personal: Buena Mala Regular

Habilidad De Entrega: Buena Mala Regular

Manipulación Del Producto: Buena Mala Regular

Calificación De La Entrega

- Débil _____
- Regular X
- Buena _____
- Excelente _____

Estado de llegada de los productos: faltantes

Observación (Temperatura, cestillos rotos, mercancía maltratada, faltantes, etc.)

El supermercado se queda con cestillos: Si X No _____

Donde las guarda? Bodega.

Observaciones

Jefe o Auxiliar de recibo:

Los productos llegan con faltantes
Los productos carecen de refrigeración

Temperatura de la nevera en supermercado: 3°- 4° C°.

Observaciones de fecha de los productos:

Fechas Corta X Fechas Largas _____

Firma [Firma]

MODELO DE
Encuestas Realizadas Supermercado

Fecha: Junio 15/2005
Encuestador: Javier Pacheco

Supermercado: Carulla S2.

Horario

Recibo Supermercado: 7:15 AM

Se Cumple Con El Horario De Recibo: Si No

Actitud Del transportador: Buena Mala Regular

Presentación Personal: Buena Mala Regular

Habilidad De Entrega: Buena Mala Regular

Manipulación Del Producto: Buena Mala Regular

Calificación De La Entrega

- Débil _____
- Regular x
- Buena _____
- Excelente _____

Estado de llegada de los productos: Cestillo Roto

Observación (Temperatura, cestillos rotos, mercancía maltratada, faltantes, etc.)

El supermercado se queda con cestillos: Si x No _____

Donde las guarda? Bodega

Observaciones

Jefe o Auxiliar de recibo:

Se han presentado casos de faltantes en producto y entregas retrasadas

Temperatura de la nevera en supermercado: 3° - 4° (2°)

Observaciones de fecha de los productos:

Fechas Corta x

Fechas Largas _____

Firma Mario Trés palacios

MODELO DE
Encuestas Realizadas Supermercado

Fecha: Junio 19/2005.
Encuestador: Janez Pacheco

Supermercado: Merquefaol.

Horario
Recibo Supermercado: 7:20 AM.

Se Cumple Con El Horario De Recibo: Si X No

Actitud Del transportador: Buena X Mala Regular

Presentación Personal: Buena X Mala Regular

Habilidad De Entrega: Buena Mala Regular X

Manipulación Del Producto: Buena X Mala Regular

Calificación De La Entrega

- Débil ____
- Regular ____
- Buena X
- Excelente ____

Estado de llegada de los productos: faltantes

Observación (Temperatura, cestillos rotos, mercancía maltratada, faltantes, etc.)

El supermercado se queda con cestillos: Si X No ____

Donde las guarda? Bodegas

Observaciones

Jefe o Auxiliar de recibo:

Se percibieron faltantes y
destrozo en malas condiciones.

Temperatura de la nevera en supermercado: 7°-4°c°.

Observaciones de fecha de los productos:

Fechas Corta X Fechas Largas _____

Firma [Firma]

MODELO DE
Encuestas Realizadas Supermercado

Fecha: 15 Junio 2005

Supermercado: @asulla

Encuestador: Javier Pacheco

Horario

Recibo Supermercado: 7:00 AM

Se Cumple Con El Horario De Recibo: Si No

Actitud Del transportador: Buena Mala Regular

Presentación Personal: Buena Mala Regular

Habilidad De Entrega: Buena Mala Regular

Manipulación Del Producto: Buena Mala Regular

Calificación De La Entrega

- Débil X
- Regular
- Buena
- Excelente

Estado de llegada de los productos: Faltantes

Observación (Temperatura, cestillos rotos, mercancía maltratada, faltantes, etc.)

El supermercado se queda con cestillos: Si No X

Donde las guarda?

Observaciones

Jefe o Auxiliar de recibo:

Deben de cumplir mejor la entrega
y sin faltantes

Temperatura de la nevera en supermercado: 7:00 AM.

Observaciones de fecha de los productos:

Fechas Corta X

Fechas Largas

Firma MARIO NAVARRO



MODELO DE
Encuestas Realizadas Supermercado

Fecha: 17 Junio 09

Supermercado: Super Ley

Encuestador: Juan Ruiz

Horario

Recibo Supermercado: 7:30 AM

Se Cumple Con El Horario De Recibo: Si X No

Actitud Del transportador: Buena X Mala Regular

Presentación Personal: Buena Mala X Regular

Habilidad De Entrega: Buena Mala Regular X

Manipulación Del Producto: Buena X Mala Regular

Calificación De La Entrega

- Débil _____
- Regular X
- Buena _____
- Excelente _____

Estado de llegada de los productos: Cumplimiento

Observación (Temperatura, cestillos rotos, mercancía maltratada, faltantes, etc.)

El supermercado se queda con cestillos: Si X No _____

Donde las guarda? Bodega

Observaciones

Jefe o Auxiliar de recibo:

El transportador requiere un Pasa Pasos de Habilitación
o la Nota de Entrega de Productos

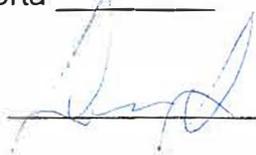
Temperatura de la nevera en supermercado: 2°C

Observaciones de fecha de los productos:

Fechas Corta _____

Fechas Largas X

Firma



MODELO DE
Encuestas Realizadas Supermercado

Fecha: 22 Junio 05

Supermercado: STO 36

Encuestador: José Revilla

Horario

Recibo Supermercado: 6:00AM

Se Cumple Con El Horario De Recibo: Si X No

Actitud Del transportador: Buena X Mala Regular

Presentación Personal: Buena Mala Regular X

Habilidad De Entrega: Buena X Mala Regular

Manipulación Del Producto: Buena X Mala Regular

Calificación De La Entrega

- Débil ____
- Regular ____
- Buena X
- Excelente ____

Estado de llegada de los productos: Conforme

Observación (Temperatura, cestillos rotos, mercancía maltratada, faltantes, etc.)

El supermercado se queda con cestillos: Si ____ No X

Donde las guarda? _____

Observaciones

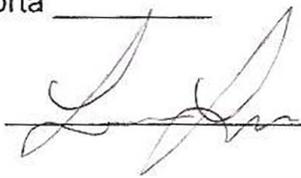
Jefe o Auxiliar de recibo:

El transportador cumple con los normas de higiene
y Manipulación de los Productos No sin embargo
se falta por presencia Personal "uniforme"

Temperatura de la nevera en supermercado: 4°C

Observaciones de fecha de los productos:

Fechas Corta _____ Fechas Largas X _____

Firma 

MODELO DE
Encuestas Realizadas Supermercado

Fecha: 15 Junio 2005

Supermercado: STO 20

Encuestador: Javier Pacheco

Horario

Recibo Supermercado: 6:30 AM

Se Cumple Con El Horario De Recibo: Si No

Actitud Del transportador: Buena Mala Regular

Presentación Personal: Buena Mala Regular

Habilidad De Entrega: Buena Mala Regular

Manipulación Del Producto: Buena Mala Regular

Calificación De La Entrega

- Débil _____
- Regular X
- Buena _____
- Excelente _____

Estado de llegada de los productos: Cestillos Rotos

Observación (Temperatura, cestillos rotos, mercancía maltratada, faltantes, etc.)

El supermercado se queda con cestillos: Si _____ No X

Donde las guarda? _____

Observaciones

Jefe o Auxiliar de recibo:

Deben mejorar la entrega.
cambiar los cestillos cada 6 meses

Temperatura de la nevera en supermercado: 4°C

Observaciones de fecha de los productos:

Fechas Corta X

Fechas Largas _____

Firma

