



Estudio de la calidad de entrega de productos no perecederos en tiendas localizadas en el Barrio golfo.

Autor:

Luis Carlos Miranda Mendoza

Sadier Alejandro Pérez Yunquil

Trabajo de grado como prerrequisito para la asignatura de Proyecto Empresarial Tecnológico

Director(a):

Ing. Mario Meza

Codirector(a):

Ing. Leidy Mora

Facultad de Ingeniería

Programa de Ingeniería Industrial

Barranquilla

2020



Estudio de la calidad de entrega de productos no perecederos en tiendas localizadas en el Barrio golfo.

Autor:

Luis Carlos Miranda Mendoza

Sadier Alejandro Pérez Yunquil

Director(a):

Ing. Mario Meza

Codirector(a):

Ing. Leidy Mora

Facultad de Ingeniería

Programa de Ingeniería Industrial

Barranquilla

2020

RESUMEN

El siguiente proyecto tiene como objetivo realizar una investigación de la calidad de entrega de productos no perecederos en tiendas localizadas en el Barrio golfo de la ciudad de Barranquilla , en el cual se realizara una consulta del estado del arte como lo son documentos, y fuentes primarias que estén relacionados con el objetivo de esta investigación , en el cual se analizara, variables que inciden directamente en la calidad e entrega de un numero limitados de productos no perecederos lo seleccionados con datos previamente recolectados, ya que Mediante este estudio se propondrán estrategias a utilizar para el transporte de calidad de mercancía nacional e internacional. El transporte de mercancías nacional e internacional, contribuye al crecimiento de la región y el país tanto en lo cultural, social y económico, en el cual se busca resaltar en esta investigación que un correcta implementación y desarrollo del transporte de carga terrestre, contribuiría fuertemente en el desempeño y crecimiento eficiente del país, lo cual conllevara a la creación de una región y un país más competitivo a nivel internacional.

Palabras claves: transporte de carga, desarrollo económico, competitiva

ABSTRACT

The following project aims to carry out an investigation of the quality of delivery of non-perishable products in stores located in the Gulf neighborhood of the city of Barranquilla, in which a query will be made on the state of the art such as documents, and primary sources that are related to the objective of this research, in which it will be analyzed, Variables that directly affect the quality and delivery of a limited number of non-perishable products selected with previously collected data, since through this study strategies to be used will be proposed for the quality transport of national and international merchandise. The national and international freight transport contributes to the growth of the region and the country both culturally, socially and economically, in which it is sought to highlight in this research that a correct implementation and development of land freight transport would strongly contribute to the performance and efficient growth of the country, which will lead to the creation of a region and a more competitive country at the international near.

Keywords: freight transportation, economic development, competitive

Tabla de Contenido

Contenido

1. Presentación del proyecto de investigación	7
1.1 INTRODUCCIÓN.....	7
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.2.1 Pregunta problema.	10
1.3 Objetivos de la investigación.	11
1.3.1 Objetivo general.....	11
1.3.2 Objetivo específico.....	11
1.4 Justificación.....	12
2. MARCO DE REFERENCIA.....	14
2.1. Marco teórico.....	14
2.2. Marco conceptual	20
3.1. Diseño	25
Procedimiento metodológico	25
3.1.1. Muestra.....	26
4.referencia.....	36
amaya, j. s. (2014). suma de negocios. journals & books.	36
arroyo, i. (2008). transporte de calidad. modernizando el transporte terrestre de carga en colombia. colombia: banco del desarrollo de america latina	36
aton, f. r. (2005). logistica del transporte . universidad politécnica de catalunya.	36
christopher kopper, m. m. (2016). the organization of transport. a history of users. londres: routledge.	36
emmett, g. s. (2021). effects of covid-19 on land freight transportation in 2020. bibliography trid.	36
gigante+, l. (2019). la flexibilidad del transporte terrestre de carga en épocas de pandemia.....	36
josé a. barbero y pablo guerrero . (2017). el transporte automotor de carga en américa latina soporte logístico de la producción y el comercio . banco interamericano.	36
lópez-rodríguez, c. e. (2018). el transporte de carga terrestre en el comercio internacional. análisis comparativo entre bogotá, colombia y santa cruz de la sierra, bolivia. universidad ecci, colombia.	36

rosas, c. m. (julio de 2013). análisis del transporte de carga en colombia, para crear. bogotá d.c.: universidad del rosario.	36
sandoval, h. v. (2019). manual de procedimientos en la logística de distribución de la compañía de transporte de carga pesada lobtrans s.a. universidad laica vicente rocafuerte de guayaquil, ecuador.	36
bonilla, y. c. (2018). historicidad del transporte en colombia, un proceso de transición y rupturas. universidad michoacana de san nicolás de hidalgo.	36
fragozo, j. j. (2019). análisis del transporte de carga terrestre en los últimos. universidad simón bolívar.	36
gomez, a. s. (17 de octubre de 2008). el papel del transporte en el crecimiento económico colombiano en la. uptc- unal.	37
jiménez chávez, l. a. (2011). liderazgo estratégico vol. 8 núm. 1 enero-diciembre de 2018 universidad simón bolívar 3-17 http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo3 impacto del transporte internacional en el desarrollo económico de colombia. universidad simón bolívar.	37
maría alejandra bettera, m. c. (2019). geografía y transporte. río cuarto: universidad nacional de río cuarto.	37
rosas, c. m. (2013). análisis del transporte de carga en colombia, para crear. bogotá: colegio mayor de nuestra señora del rosario.	37
santana, h. t. (noviembre 2020). diseño de un plan estratégico de seguridad vial basado en la resolución 1565/2014 en una. universidad ecci.	37
fischer-kowalski, m., krausmann, f., & smetschka, b. (2004). modeling scenarios of transport across history from a socio-metabolic perspective. review (fernand braudel center), 27(4), 307-342. retrieved april 7, 2021, from http://www.jstor.org/stable/40241610	37
rosas, c. m. (2013). análisis del transporte de carga en colombia, para crear. bogota: colegio mayor de nuestra señora del rosario.	37

1. Presentación del proyecto de investigación

1.1 INTRODUCCIÓN

El servicio de entregas está cobrando una relevancia sin precedentes en todas sus modalidades, sobre todo, en el despacho de productos terminados e insumos a los clientes tanto de grades empresas, fábricas, y los consumidores finales, donde la modalidad de transporte más utilizado es el terrestre por carretera basado en su fiabilidad y economía comparándolo con otros medios de transporte, ya que en muchos países toman el transporte por tierra, como una herramienta crucial, para su desarrollo estratégico, en donde la demanda de productos por medio del mundo digital impone tiempos de despacho casi en tiempo real, el transporte cobra una relevancia poco antes vista y en todas sus formas, sobre todo en el despacho de productos terminados a clientes finales, pero no solo ese transporte debe ser el eficiente ya que al apurar el despacho en esta etapa final obliga a toda la cadena a ser más eficiente tanto en el despacho de materias primas para la producción de los productos como el abastecimiento de insumos, y el abastecimientos del comercio minoristas como lo son las tiendas de barrio, la cual es vista como una unidad productiva la cual provee sustento a miles de familias en el país, y la principal fuente de abastecimiento de la canasta familiar en los estratos bajos de la sociedad.

Siendo las tiendas de barrio el negocio más numeroso de la capital de atlántico De acuerdo con las cifras oficiales de la Unión Nacional de Comerciantes, “Undeco”, en la ciudad hay 7.500 tiendas y en Atlántico hay un total de 12.000, pero los números son alarmantes ya que la problemática producida por las grandes tiendas de superficies, que por medio de una estrategia de expiación con el fin de abarcar la mayor área posible atreves de la construcción de cadenas de mini mercados, y por ende desplazar a los pequeños comerciantes independientes

Como se ha demostrado en varios estudios, la medición del nivel de servicio de transporte de carga es de significativa importancia en el crecimiento y desarrollo de un país,

En cuanto a la movilización de carga, la antigüedad de los vehículos y su poca capacidad de carga hace que los costos de transporte se mantengan

altos, afectando la competitividad de los bienes transportados, sin mencionar que la región caribe colombiano posee, errores de planificación y en la calidad de entrega que inciden en la pérdida de clientes, que se encuentra en mejora, pero no deja de ser deficiente.

Este trabajo busca realizar un estudio de la calidad de entrega de productos no perecederos en tiendas localizadas en el Barrio golfo., donde se realizará un estudio atreves de diferentes artículos, trabajos de investigación, páginas web certificadas, en donde se analizará los aspectos y factores que influyen en el correcto desarrollo de la actividad de transporte de carga por tierra en la región caribe, donde se resaltarán puntos críticos y falencias del sistema actual de transporte actual de mercancías por tierra en la región caribe

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se tiene entendido que, a hablar del servicio de entrega de productos, se tiene por sentado que no solo basta que el producto llegue a posesión del cliente, la entrega debe realizarse de manera que cumpla las necesidades del cliente, donde las características que dicho cliente adquirió el producto el cual se pueden resumirse en las más generales como lo son tanto al tiempo como las condiciones de llegada de producto, es crucial entender que el cliente, en especial los comerciantes que buscan vender productos en las mejores condiciones, donde los atrasos, falta de fiabilidad del transporte de los productos que llegan en malas condiciones

Dentro de las áreas de distribución, ya sea industriales, urbanas o comerciales la capacidad de los proveedores de entregar en buen estado y a tiempo los productos, define las preferencias del cliente, Colombia a lo largo de los años ha aumentado y mejorando a los diferentes segmentos del mercado, estas mejoras se ven reflejadas en el comercio minorista que marco profundos cambios en las relaciones entre los proveedores y distribuidores, permitiendo a los proveedores la creación de redes de distribución para alcanzar la mayores zonas de la ciudad incluyendo a barrios bajo como los que se encuentra en la ciudad de barranquilla, donde en la actualidad en Colombia los barrios populares (95,75 % pertenecen a los estratos 1, 2 y 3), prefieren realizar sus compras de manera diaria en tiendas de barrio, demostrando la importancia de esta para la población de estratos bajos delo país .

Sin mencionar que las grandes cadenas de tiendas que son grandes referentes del mercado, Ara, D1 y Justo & Bueno, estas tiendas de descuentos que se expande a diario, provocando disminución de las ventas de las tiendas de barrio, lo cual disminuye la capacidad financiera de estas tiendas para adquirir productos de manera constaté provocando problemas de stock, y esto

deriva en falta de fiabilidad percibida por los clientes, al no encontrar productos con la misma frecuencia que antes, lo cual provoca pérdida de confianza de los clientes.

Ya centrándonos de manera más específica en la importancia que radica en los proveedores, los cuáles juegan un factor decisivo en la capacidad de stock de las tiendas de barrio, donde la calidad de entrega de los productos será reflejada en la eficiencia de las tiendas de barrio, ya que capacidad del proveedor de entregar el producto en el tiempo deseado, en condiciones óptimas y donde también se tomara en cuenta la capacidad de májor de los proveedores en devoluciones y solución de problemas que surgen prestando este servicio.

1.2.1 Pregunta problema.

¿El estudio de la calidad de entrega de productos no perecederos realizado en tiendas localizadas en el barrio golfo permitirá mejorar el servicio de proveedores?

1.3 Objetivos de la investigación.

1.3.1 Objetivo general.

-Realizar un estudio de la calidad de entrega de productos no perecederos en tiendas localizadas en el Barrio golfo.

1.3.2 Objetivo específico.

-Realizar una revisión bibliográfica que permita la recolección de información sobre nivel de servicio y variables de análisis.

-Realizar un diagnóstico de la situación actual del servicio de calidad en la entrega de productos no perecederos para tiendas localizadas en el Barrio golfo.

- Proponer estrategias de mejoramiento teniendo en cuenta las variables de análisis obtenidas dentro del estudio

1.4 **Justificación**

Este trabajo se realiza con el propósito de realizar un análisis del factor servicio, que impactan en el transporte de carga terrestre en el barrio el golfo, localizado en la ciudad de Barranquilla, a la vez que se realizara una revisión del estado de servicio, en cuanto a los diferentes problemas y falencias que presenta la calidad del transporte de mercancía terrestre con una muestra representativa, que demuestra que la calidad así como otros factores como la falta de vías alternas para el transporte de carga pesada, elevados costos operativos, el mal estado de las vías y falta de seguridad incide en la adecuada entrega de productos en los diferentes trayectos de la región caribe. Para esto se tiene que los servicios recibidos por las tiendas en el barrio el golfo no es muy completa por la falta de atención Asia la mercancía que se esta entregando por arte de la empres prestadora de servicio causando unas bajas en las encuestas realizadas, pero no todas las entregas son de mala calidad un pequeño grupo de tenderos si recibe debidamente su servicio, pero la mayoría de tenderos tienen este grave problema con el servicio brindado. se realizará una revisión de diferentes fuentes bibliográficas para contextualizar el estado en el cual se encuentra la logística de transporte en esta zona de barranquilla y fundamentar un análisis del estado de este, tomando en cuenta los factores que tienen un mayor impacto en el transporte de mercancías, en el cual relucirá los errores más influyentes en el proceso de transporte de carga. La creciente demanda de productos y la expansión de los diferentes mercados en la región caribe hacen que la eficiencia asociada a la gestión logística y de suministros tenga especial importancia para el desarrollo de la región caribe, donde la necesidad de alcanzar mayores niveles de competitividad se convierte en un factor crucial de mejora, Para conseguir este objetivo, el sector de transporte se organiza y funciona a través de cadenas de logística y suministros. Los procesos asociados a la gestión de unas cadenas involucran un conjunto de actores que intervienen en algún eslabón del mismo, proveyendo algún servicio o solución intermedia necesaria para que la materia prima sea

transformada en un producto terminado y llegue hasta el consumidor final. Para esto, se requieren que su estructuración y funcionamiento sea eficiente, donde los tiempos de respuesta sean mínimos, el sector del transporte de mercancías adquiere un papel protagónico, donde la capacidad de movilizar inmensos volúmenes de productos de un lugar a otro, están fuertemente liga al éxito y desarrollo tanto de empresas, como el desarrollo de la región caribe.

Hoy día diversas empresas se dedican a prestar servicios asociados a gestión logística para el transporte y distribución de productos terminados, tanto al nivel regional como nacional dando lugar al análisis de la importancia de conocer sobre las principales variables que afectan el área de transporte terrestre a una empresa tanto de pequeña a gran escala, donde este informe recopilara estas variables, en el cual serán analizadas y descritas para comprender el impacto de estas en el transporte de carga terrestre. Este trabajo busca realizar un estudio del impacto que ofrece el transporte por tierra en el desarrollo de la región, donde se realizará un estudio a través de diferentes artículos, trabajos de investigación, páginas web certificadas, en donde se analizará los aspectos y factores que influyen en el correcto desarrollo de la actividad de transporte de carga por tierra en la región caribe, donde a su vez con algunos indicadores relevantes sobre el estado actual de este sector con el fin de elaborar a partir de conclusiones sobre la problemática presentada en este trabajo investigativo de allí se resaltarán puntos críticos y falencias del sistema actual de transporte actual de mercancías por tierra en la región caribe.

2. MARCO DE REFERENCIA.

2.1. Marco teórico

Evolución Histórica Del transporte de carga terrestre

La historia del transporte es la historia de la humanidad, se remonta muchos siglos atrás en los cuales las personas transportaban sus bienes a pie y fue después de la invención de la rueda en donde las personas emprendieron el uso de diferentes tecnologías para el transporte más eficientes y así como la necesidad de cargar objetos y distribuirlos entre distintos territorios se sitúa en el origen del transporte terrestre pero también del transporte marítimo.

Ya en la época precolombina (un periodo que abarca desde el nacimiento de los primeros pobladores americanos hasta la conquista por los europeos con la colonización de Colón en 1492), donde el cual el transporte de mercancías se realizaba a través de caminos rudimentarios que recorren en territorio del imperio incas, cual se constituía del transporte a pie o utilizaban la fuerza de los animales ya que la constitución física del ser humano es débil, estos domesticaban animales más grandes y fuertes para transportar mercancías más pesadas.

(Ruano 10 mayo, 2016)

El transporte terrestre es aquel cuyas redes se extienden sobre la superficie de la tierra. Se utiliza tanto para el traslado de personas como de mercancías. Así pues, existen redes de carreteras, caminos, vías férreas y otras redes especiales (eléctricas, de comunicaciones, oleoductos y gaseoductos).

La revolución industrial dotó de innumerables variables y adquisición de nuevas tecnologías, donde resaltan la creación de nuevas máquinas, que facilitaron enormemente el transporte de

materiales y personas sin precedente alguno, aunque sea a fuerza de dejar a un lado aspectos tan conocidos y estudiados de la Revolución Industrial como las repercusiones que tuvo el empleo de la máquina de vapor en los transportes terrestres y marítimos a partir del siglo xix, que permitieron un desarrollo industrial en y desarrollo de Inglaterra en los años 1800, afectando la conciencia de transporte e incluso después de la caída del Imperio Napoleónico, cuando comenzaron a manifestarse con claridad las consecuencias, de la adquisición de estas tecnologías y el cambio total del transporte de carga terrestre.

(Palacios, 2004)

Lo escrito por Gijs Mom, en referencia al conflicto entre el ferrocarril y el transporte de carga por tierra, dentro del periodo de guerras, más centrado en Holanda donde hace referencias en el pacto que produce en su destrucción y economía, e le cual se resalta la eficiencia del método puerta a puerta y el papel fundamental de la bicicleta, donde la expansión de vehículos privados en Europa a partir de 1950, donde el ocio de los compradores de vehículos y mala logística vial, creo un mal funcionamiento del transporte de carga por carretera, pero el tren y ferrocarriles jugaron un papel fundamental en el desahogo del comercio, principalmente en zonas montañosas

(Christopher Kopper, 2016)

El estado colombiano en reiteradas ocasiones, ha resaltado que es esquema actual de desarrollo de transporte de carga terrestre en Colombia, el cual se lleva implementándose desde hace años hasta la actualidad, el cual se sustenta en análisis y evaluaciones obedece a criterios internacionales que con referencia al marco de referencia sobre el que es comprendido y explicado el comportamiento económico internacional, donde la libertad tanto en oferta y demanda Routledge va par con el libre mercado, el cual se caracteriza las actividades y sectores

que están relacionadas con la actividad del transporte de carga en general, el cual el estado plantea como un punto incuestionable a su política respecto a este sector.

(ROSAS, 2013)

En la década de 1830, se realizó la creación del ferrocarril a vapor, el cual fue tomado sin duda alguna como un gran logro, que revoluciono la época, ya que este representaba la posibilidad de mayor cantidad de carga llegar hacia el interior de los continentes y en menor tiempo, comparado con el de tracción a sangre, donde dio sus orígenes en Europa y después el resto del mundo, donde se desarrolló en otros entornos como en el continente americano (EE. UU.) y también del continente asiático.

Esto influyo en la creación, en 1904, del tren Transiberiano, que unió la ciudad de Moscú con el puerto de Vladivostok en la costa del Pacifico, a lo largo de 9000 kilómetros, donde la construcción de esta vía tuvo fuertes contribuciones en el territorio a permitir la comunicación de cargar, al aumentar el alcance en un solo trayecto directo, reduciendo costos y tiempos, permitiendo el desarrollo del comercio y la industria en la región

(María Alejandra Bettera, 2019)

El constante crecimiento resultante a nivel internacional después de la segunda mitad del siglo XX se debe, en gran medida, a la apertura económica, que trae consigo el crecimiento de exportaciones e importaciones, alrededor de todo el mundo, donde Asistimos a un proceso de revolución comercial, donde los países más dirigieron las riendas del comercio internacional, ya que estos valiéndose de sus capacidades competitivas donde resultan, Modos efectivos de transporte, incluyendo calidad de los caminos, vías férreas, puertos y transporte aéreo permiten a los emprendedores hacer llegar sus bienes y servicios a los mercados en forma segura y a tiempo

facilitando el movimiento de los trabajadores hacia mejores empleos, donde cabe resaltar que un gran porcentaje del producto global bruto. Una red de infraestructura de transporte bien desarrollada es un prerrequisito para el acceso a las actividades económicas y servicios a nivel mundial, recreando la dependencia de los países al comercio y este, al transporte de mercancías donde las vías, equipos y logística de transporte por tierra son de vital importancia (Jiménez Chávez, 2011)

El surgimiento del transporte moderno en Colombia, surgió de la necesidad de los pobladores de integrarse con las diferentes regiones del país, mediante un avance paulatino, de paso a paso el cual cambiaba junto a la sociedad. Desde esa perspectiva, historiar el transporte se entiende como el análisis de las infraestructuras y diversos sistemas de movilidad que impactaron en el desempeño económico de la sociedad colombiana que estos influyeron en los procesos productivos que se fueron acoplando con las tecnologías y normativas de la época, ya que antiguamente se hacía referencia a transporte al uso de mulas y caballos donde estos conceptos fueron cambiando, El siglo XIX y buena parte del XX como señala Jaime Salazar Montoya, fueron conflictivos en términos de vías de comunicación y transporte, aún se continuaba con una polarización y segregación de ciertas zonas. (Bonilla, 2018)

Basado en el tipo de mercado colombiano en la segunda mitad del siglo XX el cual se caracterizó por tener una economía pre moderna y un mercado nacional fragmentado; es decir, compuesto por pequeños mercados aislados que no permitían el desarrollo de la producción a gran escala, la cual influyó enormemente en la estructuración del país, lo cual tuvo consecuencias negativas en el país, obstaculizando el desarrollo económico del país, creando un gran interés nacional, en el correcto desarrollo de las infraestructuras de transporte, con el objetivo que de que las principales regiones económicas del país

se conectarán entre ellas y también tuvieran acceso a los puertos marítimos para desarrollar el comercio internacional.

(GOMEZ, 17 de octubre de 2008)

La red férrea y el río Magdalena constituida alrededor de espacios regionales estratégicos para la economía nacional, sirvieron a finales del siglo XIX, y la incorporación de camiones fueron importantes adquisiciones, ya que estos representaban el transporte de enseres, mercancías y personas, en tanto este tuvo como objetivo principal la movilización de carga, mano de obra de la industria y maquinaria importada para el crecimiento de esta, donde fue modernizándose y avanzando igual que la conexión interregional de los departamentos, donde se manifestaron diferentes dificultades tanto en las vías férreas en la región Caribe como en el interior por el mal estado de las vías, por otro lado el corredor comercial e industrial existente entre Boyacá, los Santanderes, Bogotá y posteriormente los llanos Orientales, donde se desarrollaron empresas cementeras, siderúrgicas, metal-mecánicas y de servicios más relevantes del país. (Bonilla, 2018)

Por las carreteras colombianas circulan un total del 90% de la mercancía del país las cuales recorren, todo tipo de terrenos ya sean cordilleras, valles y montañas, cada uno de los pisos climáticos que posee Colombia a lo largo del 2016 a 2018 sin mayor cambio, en camiones de todos los estilos y tamaños, desde productos refrigerados y animales vivos hasta líquidos inflamables. Por ende, el principal medio de abastecimiento de alimentos por todo el país, no solo se detiene en el abastecimiento de alimentos sino se encarga de abastecer la industria en el transporte de materias primas y productos ya terminados. Carretera y en una proporción muy baja sistemas ferroviarios o viaductos. Para ello se emplea un parque automotor de

aproximadamente 170.000 camiones, de los cuales alrededor de la mitad son propiedad de empresas que los usan para transportar su producto (Santana, noviembre 2020)

El transporte de carga terrestre durante la pandemia en el año 2020, donde el reflejo de la baja productividad a nivel global, sumados a la crítica situación global del año 2019, registrando la mayor caída ferveraría en el mes de abril y junio, aunque el segundo semestre se registró mejoría, pero la situación no mostro mucha mejoría durante la primero mitad de 2020, ya trasladados la red carretera, el volumen de camiones de carga cayo, -33.4%, y en el transporte en las fronteras no supero una caída del -11.1%. Dado que la pandemia no ha acabado, significando que los daños aumentaran a menos que los gobiernos y compañías diseñen nuevos planes de contingencia.

(Emmett, 2021)

Teniendo en cuenta las principales estrategias propuestas por el gobierno nacional en 2019 para aliviar las necesidades, estructurales logística del país, ya que la firma de acuerdos comerciales con diferentes regiones y países del mundo. se hecho un análisis y caracterización de los distintos modos de trasporte de carga en Colombia para entender de esta forma cual es la situación actual de los mismos, encontrar los principales obstáculos que se presentan en el transporte de carga en Colombia, objetivos de las políticas del gobierno nacional sean la facilitación del transporte y el comercio, la eficiencia en función de los costos y de los servicios de transporte, la seguridad de la cadena de suministro, y la inversión en infraestructura vial, para el desarrollo del país, teniendo una eficiente cadena de abastecimiento.

(Fragozo, 2019)

2.2. Marco conceptual

La logística podría definirse, como la ciencia o el área encargada de estudiar como las personas, mercancías y la manera como esta relaciona el tiempo y la distancia de forma eficiente, con el adjetivo de ser eficaz o a su vez la logística empresarial como el proceso estratégico, determinando el flujo de material e información dentro o fuera de la empresa, presentando al mercado una oferta óptima para satisfacer la demanda de este. (Aton, 2005)

El correcto desarrollo de un país está fuertemente ligado, en el comercio de mercancías con otros países, los cuales siembran los cimientos del comercio internacional, donde los medios de transporte son de vital importancia para la implementación de esta actividad, en donde el transporte terrestre es el protagonista al ser el que maneja mayor volumen, tanto local como internacional, basados en este punto de vista la logística es la encargada que esta actividad funcione y sea rentable, en donde interviene el análisis comparativo entre Bogotá D.C, Colombia y Santa Cruz de la Sierra, Bolivia. En donde se determinaron factores en diferentes escenarios geográficos, para encontrar aspectos de mejoras que enriquezcan los sectores productivos entre Colombia y Bolivia. (López-Rodríguez, 2018)

La labor desempeñada por el transporte de carga terrestre, el cual es el encargado de abastecer con suministros las necesidades de las industrias, comunidades y demás, por ende el sector de transporte debe operar en condiciones óptimas, adaptándose al panorama actual de la proporcionado por la enfermedad producida virus SARS-CoV-2, y de igual manera debe tomarse medidas en caso de calamidades naturales, ya sean condiciones meteorológicas adversas como tormentas e inundaciones, ya sea el desastre que perjudique el estado de las vías o su correcto

funcionamiento, es prioridad el desarrollo de estrategia para obtener un sistema flexible y eficiente . (Gigante+, 2019)

Desde las declaraciones del gobierno refiriéndose a la nueva política, a través del documento del documento 3547 del Consejo de Política Económica y Social (COMPES), el cual declara la postura del gobierno de apoyar la competición a través de la mejora de la infraestructura de transporte, y mejora en los tramites de exportación e importación. Donde se centraran en identificar las diferentes causas de falencia en la logística de transportes actual, ya que la logística de transportes es la encargada del abastecimiento y comercio del país, donde en varias se implementó un nuevo sistema conocido gestión de calidad (ISO9001) y el sistema de gestión de seguridad en la cadena de suministro (ISO28000), dando la capacidad a las empresas productivas y logísticas de intervenir desde el origen hasta el destino del producto, obteniendo la información de todos pasos que se sometido la mercancía en la cadena logística, a través de la certificación BASC e ISO 9000 y 28000 (Amaya, 2014)

El sector transporte juega un papel importante en la consolidación de los procesos de globalización y de competitividad en Colombia. La globalización de las economías es una realidad que exige de los países un esfuerzo para optimizar sus procesos productivos, siendo la disponibilidad y accesibilidad de los bienes una condición necesaria para lograr una mayor competitividad en el contexto internacional. Teniendo en cuenta que una de las principales estrategias de internacionalización del gobierno nacional ha sido la firma de acuerdos comerciales con diferentes regiones y países del mundo. (ROSAS, JULIO DE 2013)

Por las carreteras de Colombia se mueve más del 90% de la carga que se transporta dentro del país. El transporte de carga por carretera es el principal encargado de garantizar en suma el flujo

de bienes para que la economía marche literalmente sobre ruedas. La adecuada prestación de este servicio es por lo tanto un factor clave dentro de cualquier estrategia que busque mejorar la competitividad nacional. Con el fin de ayudar a que estos requerimientos se satisfagan, el Programa de Apoyo a la Competitividad (PAC) de CAF apoyó una iniciativa de Colfecar, la principal organización gremial del ramo, que se propuso definir estándares de calidad específicos para el servicio de transporte de carga por carretera. En septiembre de 2003, CAF y Colfecar firmaron un convenio con el Icontec, la institución colombiana encargada de la normalización técnica, para la elaboración de tres Normas Técnicas Colombianas (NTC) relacionadas con la gestión del transporte terrestre de carga y el diseño del correspondiente esquema de certificación. (Arroyo, 2008)

No obstante, su relevancia, el nivel de conocimiento sobre su desempeño es escaso, notablemente menor que el registrado en el caso de otros modos de transporte, como el ferrocarril, el transporte marítimo o el transporte aéreo. Así, la presente publicación tiene por objeto contribuir al avance del conocimiento del TAC en la región. Para su preparación, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) llevó a cabo diversos estudios sectoriales de alcance nacional y subregional en que se incluyen 14 países. (José A. Barbero y Pablo Guerrero , 2017)

toma como tal esta compañía toma una correcta planeación logística, en la cual cuenta con un mapa de proceso donde su revisión permitió evidenciar que se cumple correctamente con todas las etapas en la gestión logística, donde mantiene a detalle los diferentes aspectos técnicos del estado de sus rutas, y un muestreo del tráfico, en donde el personal de operaciones toma a detalle estos aspectos, utilizándolos para realizar una verificación y se lleven a cabo acorde al mapa de procesos, donde cabe resaltar la operatividad del diseño presentado el cual fue implementado en la región sur de Ecuador como proyecto de observación para la mejora de procesos logístico de

transporte terrestre, donde se resalta que al tener una finalidad clara en el diseño e implementación en conjunto a los planes gubernamentales, enfocándose más en la disposición de vías, específicas para el transporte de carga y la creación de corredores de ancha envergadura para el transporte de mercancía a gran escala, y no con esta la elevación del precio de peajes e impuestos de transporte que solo aumentan los costos de los fletes e impiden el desarrollo de estos. (Sandoval, 2019)

CALIDAD DE ENTREGA

Cuando se habla de calidad de entrega nos hacemos idea a la forma de cómo hacemos llegar nuestra entrega de servicio que brindamos al público en general para que sea reconocida como una entrega de calidad. Para darle un buen visto bueno a nuestra entrega los clientes tienen la libertad de evaluar el servicio brindado, mediante varios métodos para calificar la calidad de entrega del servicio para que la empresa pueda mejorar cada día más. (redacción de Drew, 2021)

NIVEL DE SERVICIO

Se le denomina nivel de servicio, de manera específica al porcentaje de pedidos que esta puede solventar de manera eficiente sin sobrecargar sus capacidades, donde claro la carga que reposa en el área logística, donde una correcta gestión es reflejada en la calidad de este, por mencionar un ejemplo una empresa con un nivel de servicio 87%, es consecuente que el 87% de las envíos fueron entregados en el plazo establecido con el cliente, donde es claro que la meta de la empresa es llegar al nivel de servicio del 100%. (Jaime Antero Arango Marin, 2013)

CALIDAD DE SERVICIO

Se plantea calidad del servicio no visionando, satisfacer cada sentido relacionado al producto prestado por la compañía o persona, más bien a cumplir todas las especificaciones requeridas por el cliente, con la visión clara de sobrepasar estas estimaciones con la ambición de la mejora continua del servicio prestado, manteniendo la clara diferencia de lo que el cliente piensa que desea y lo que la gerencia percibe como tal, mostrando empatía más allá de lo profesional, demostrando un trato más humanitario. (Brown, 2015)

VARIABLES QUE INCIDEN EN LA ENTREGA DE PRODUCTOS

Ciclo del tiempo de transporte: se define como el tiempo que transcurre, mientras se carga el producto, hasta que se entrega al cliente final

Confiabilidad en el transporte: consecuente a medir el tiempo de entregas realizadas a tiempo, divididas en el total de entregas planificadas

Productividad del volumen del transporte: tomando los datos del volumen transportado, sobre las horas de trabajadas y los kilómetros recorridos

Estado de los productos: se refiere a las condiciones de llega del producto, ya sea que no sufrió daños, abolladuras o alguna otra infracción que perjudique la calidad del producto (beetrack, 2019).

3. Metodología

3.1. Diseño

Procedimiento metodológico

Para llevar a cabo el presente proyecto se hace necesario la utilización de un modelo de encuestas para la recopilación de datos primarios teniendo en cuenta las opiniones de posibles consumidores de (postobon, Coca-Cola, Bavaria) de la ciudad de Barranquilla de estrato económico (2) y un rango de edad de (edades de 18 a 60 años, ya que es la edad que comprende los trabajadores y comerciantes).

El estudio diagnóstico es realizado en el mes de noviembre, cuyas preguntas incluyen el contexto actual de entrega y dificultades en términos de tiempos, producto recibido y capacidad de respuesta, tiempo de servicio, anexo a ello se hace un estudio de proveedores de acuerdo a la localización del Barrio, en términos de actualización y teniendo en cuenta los resultados del estudio diagnóstico, en términos de precios calidad y trayectoria comercial, el cual se anexa en el apartado de resultados y servirá como base en las recomendaciones respectivas.

Se realiza el diseño de preguntas teniendo en cuenta en el contexto actual de cuáles son las preferencias del cliente a tener en cuenta en el diseño del producto, otras como rango de precios aceptables, cada cuanto consumen el producto, canales de obtención del producto recomendables, entre otras preguntas de interés.

1. Selección las variables a estudiar de calidad de entrega de productos no perecederos en tiendas localizadas en el Barrio El Golfo: Mediante el estudio de fuentes documentales que permita tener bases teóricas y la capacidad de evidenciar las variables mínimas que definen la calidad de entrega de los productos estudiados.
2. Ejecución de estudio diagnóstico para conocimiento de la calidad de entrega de los productos y características actuales: Mediante la aplicación del instrumento diseñado que tendrá un apartado denominado observaciones (de respuesta abierta) para detallar lo evidenciado en investigación de campo, teniendo en cuenta que el estudio incluye

variables de carácter técnico, las otras preguntas incluidas son de carácter cerrado para lograr la cuantificación. El diseño de la encuesta se evidencia en el apartado de anexos.

Análisis de la información: Ya definida la información previa, determinados los

- I. **Selección de localización y poblacional del proyecto:**
El proyecto se realizará en el barrio el golfo de barranquilla- atlantico-colombia
La población de la muestra será los tenderos del barrio el golfo
- II. **Ejecución de estudio de mercado para conocimiento de las preferencias del producto:**
se tomarán las marcas que presten el servicio de entregas directamente a las tiendas
- III. **Selección de tipo de muestra y tiempo de aplicación de encuestas:**
La población de la muestra será los tenderos del barrio el golfo

3.1.1. Muestra

Debido a que este trabajo investigativo no experimental y no probabilístico, en el cual se encuentra delimitado, a la obtención de datos relacionado a la estructura económica y logística, basado en hechos y antecedentes ya confirmados. Por ende, este estudio no está dependiente de la probabilidad, si no la extracción de información y recopilación de información del estado actual del caso estudio presentado donde se utilizarían base de datos estadísticos como parámetros para medir la eficiencia.

Marco metodológico

Calidad de servicio (escoger las variables)

Escoger las marcas:

Coca-Cola, postobon, Bavaria, glacial, pool, colapola

Realizar encuestas

ENCUESTA PROYECTO SISTEMATIZACIÓN TIENDAS Y PEQUEÑOS COMERCIOS

1. Datos de identificación

Nombre _____ Dirección _____
 Nombre del negocio _____ Barrio _____ Municipio _____
 Estrato social _____ Razón social del negocio _____
 Antigüedad del negocio _____ años.
 En Cámara de Comercio _____ años.
 Número de empleados que tiene en su negocio. Directos _____ Indirectos _____
 Por favor marque con X la opción que corresponda a su situación.
 Su edad oscila entre: ___ 20 y 30 años ___ 31 y 40 años ___ 41 y 50 años ___ Más de 51 años
 Nivel de escolaridad. _____
 Usted culminó estudios: ___ primarios ___ secundarios ___ otro. ¿Cuál? _____

2. Datos económicos. Por favor marque con X la opción que más se ajuste a su situación.

2.1 Sus ventas diarias están entre

a. ___ menos de \$100.000
 b. ___ \$100.000 a \$300.000
 c. ___ \$301.000 a \$500.000
 d. ___ \$501.000 a \$1.000.000
 e. ___ más de un millón de pesos

2.2 El porcentaje de utilidad que percibe por la venta de sus productos está entre:

a. ___ 5 y 10%
 b. ___ 11% y 15%
 c. ___ Más del 16%

2.3 El registro de sus ventas y de los gastos Usted los realiza en:

a. ___ un cuaderno
 b. ___ un libro de contabilidad
 c. ___ en su cabeza
 d. ___ no hace ningún tipo de registro.

2.4 A sus proveedores Usted hace los pedidos de mercancía:

a. ___ vía telefónica
 b. ___ lo visitan personalmente los vendedores

1. La calidad del servicio brindado fue: _____

2. Qué grado de satisfacción tiene el servicio brindado: _____

3. Considere que la agilidad del servicio fue: _____

4. Como lo atendió la persona que brindó el servicio: _____

5. Usted ha utilizado el servicio de la entidad vía telefónica y este ha sido: _____

Información opcional:

Nombre del encuestado: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Muchas gracias por ayudarnos a brindarle un mejor servicio.

Encuesta de la calidad de entrega

1) ¿Casi siempre demora la entrega del producto?

Menos de un mes
 De 1 a 6 meses
 De 6 meses a 2 años
 De 2 años a 5 años
 Menos de una semana

2) ¿Cómo agusta de este servicio?

Televisión
 Radio
 Periódicos
 Revistas
 Internet/Video
 Amigos/Parientes
 Otros

3) ¿Dónde ve usualmente este servicio?

Videos
 Supermercados
 Almacenes
 Internet/Online
 Shopping
 Tiendas
 Otros

4) ¿Con qué frecuencia pide estos productos?

Una (cada dos semanas)

5) A grandes rasgos, ¿cuán satisfecho está con la entrega?

Totalmente insatisfecho

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
11																							
12																							
13																							
14																							
15																							
16																							
17																							
18																							
19																							
20																							
21																							
22																							
23																							
24																							
25																							
26																							
27																							
28																							
29																							
30																							
31																							
32																							
33																							
34																							
35																							
36																							
37																							
38																							

11) A grandes rasgos, ¿cuán satisfecho está con la entrega?

Totalmente insatisfecho
 Insatisfecho
 Satisfecho
 Muy Satisfecho

12) ¿Cómo agusta de este servicio?

Muy baja calidad
 Baja calidad
 Normal
 Buena calidad

13) ¿Compara este con otro servicio, este servicio es:

Mucho peor
 Peor
 Igual
 Mejor
 Mucho mejor

14) ¿Cómo es este servicio de entrega es:

Muy pobre
 Pobre
 Bueno
 Excelente

15) ¿Seguiría usando este servicio?

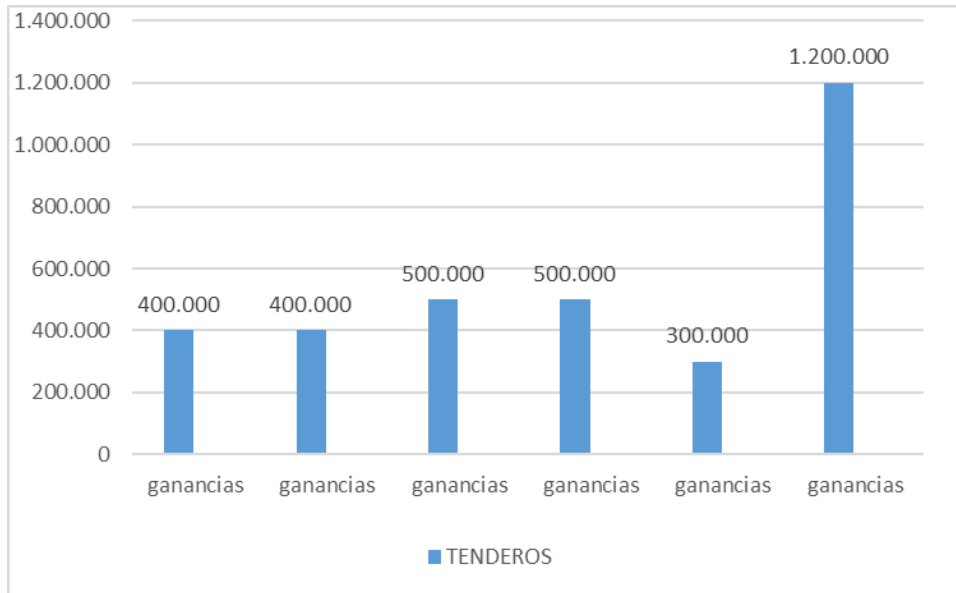
Sí
 No

Realizar estudio de campo

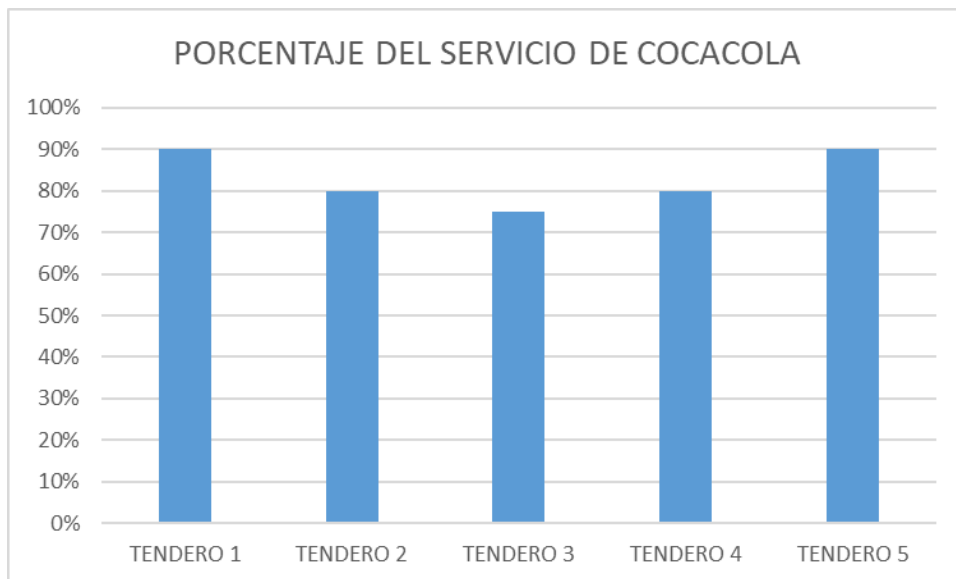
Se realizará una encuesta de campo, en donde se recopilará los datos necesarios para realizar el estudio de la calidad de entregas en el barrio el golfo de barranquilla, la información útil recolectada, la cual debe ayudar al investigador a responder a su problema y formular hipótesis

RESULTADOS

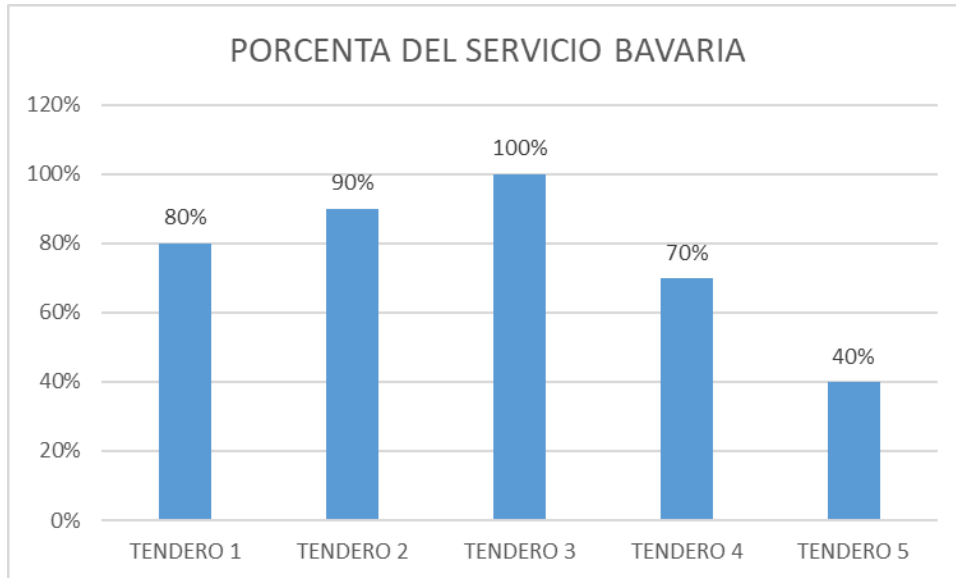
En esta grafica se evidencia las ganancias al mes, por los productos en estudio:



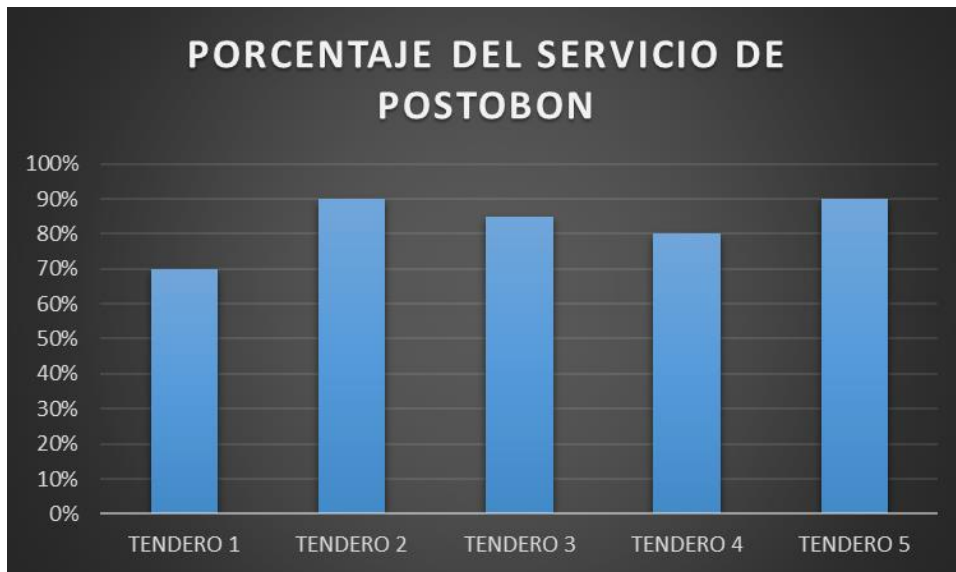
En este grafico se evidencia el porcentaje de satisfacción con el servicio de entregas de Coca-Cola



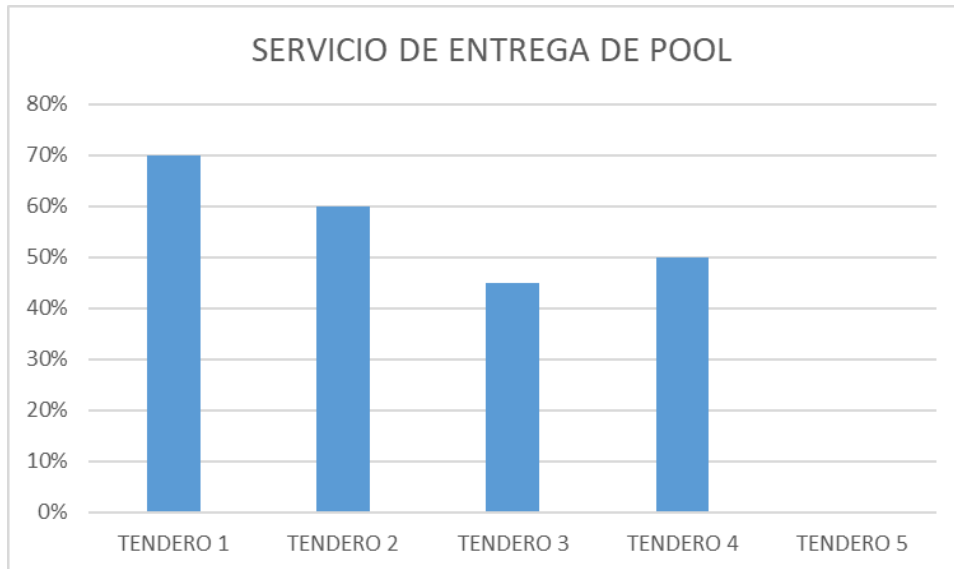
Porcentaje de insatisfacción por parte del servicio de entregas de Bavaria:



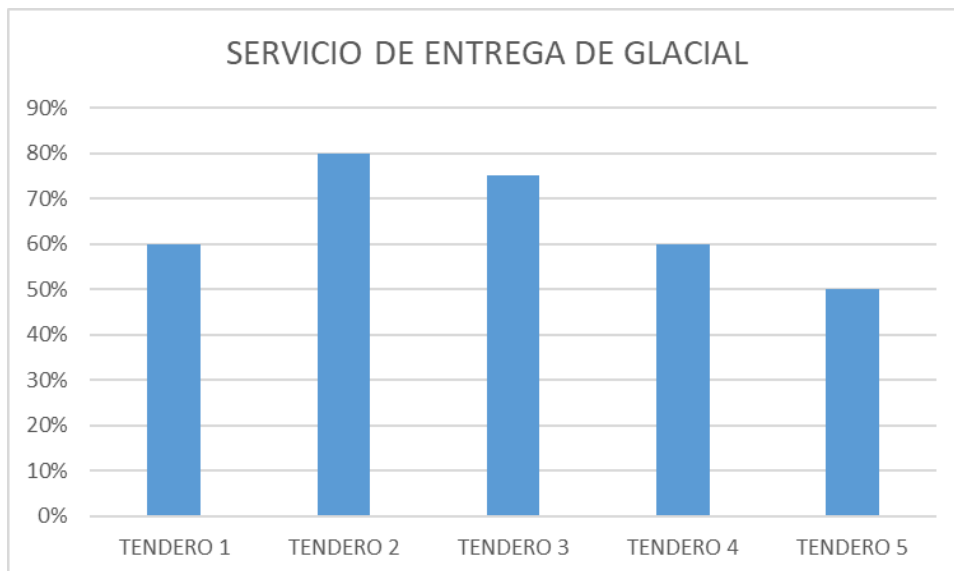
Porcentaje de satisfacción por parte del servicio de entregas de postobon:



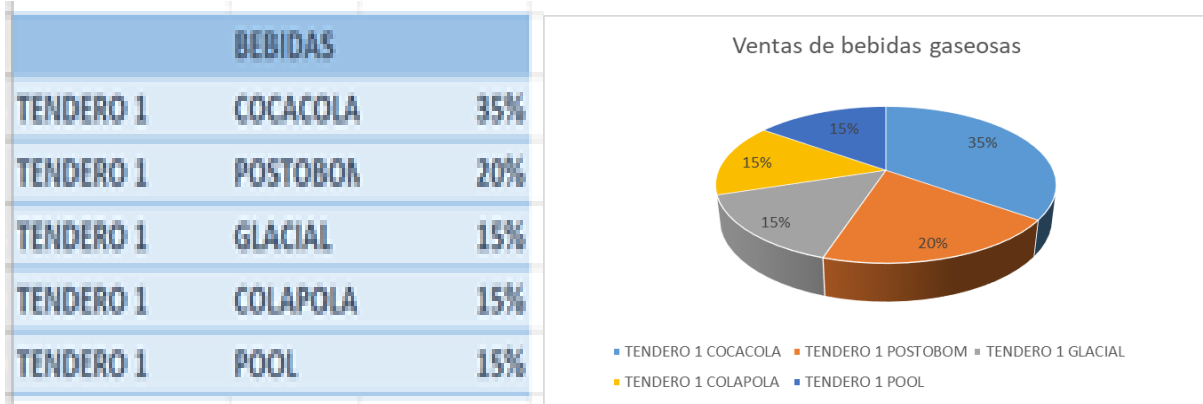
Porcentaje de satisfacción por parte del servicio de entregas de pool:



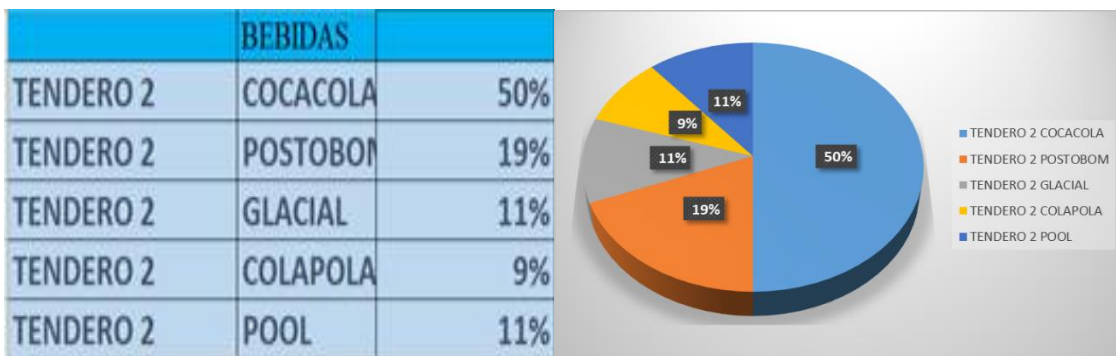
porcentaje de satisfacción por parte del servicio de entregas de glacial:



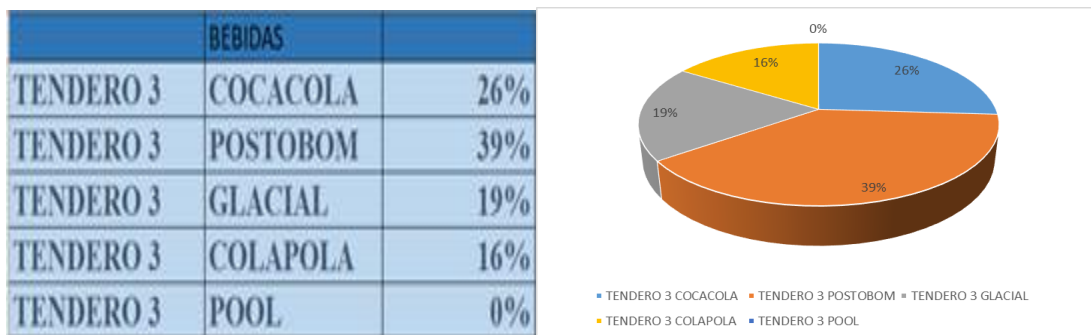
En la siguiente tabla y gráfica podemos apreciar el porcentaje de ventas del tendero 1:



En la siguiente tabla y gráfica podemos apreciar el porcentaje de ventas del tendero 2:

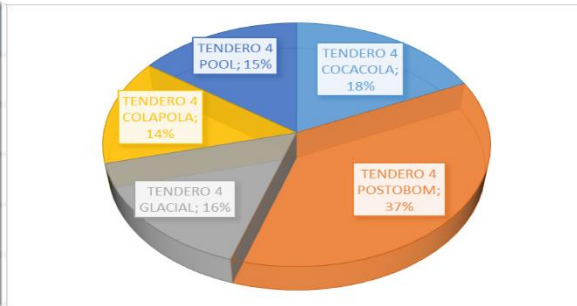


En la siguiente tabla y gráfica podemos apreciar el porcentaje de ventas del tendero 3:



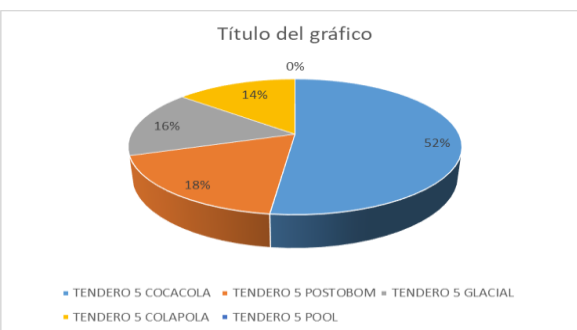
En la siguiente tabla y gráfica podemos apreciar el porcentaje de ventas del tendero 4:

	Bebidas	
TENDERO 4	COCACOLA	18%
TENDERO 4	POSTOBOM	37%
TENDERO 4	GLACIAL	16%
TENDERO 4	COLAPOLA	14%
TENDERO 4	POOL	15%



En la siguiente tabla y gráfica podemos apreciar el porcentaje de ventas del tendero 5:

	Bebidas	
TENDERO 5	COCACOLA	52%
TENDERO 5	POSTOBOM	18%
TENDERO 5	GLACIAL	16%
TENDERO 5	COLAPOLA	14%
TENDERO 5	POOL	0%



DISCUSION

De manera como se ejecutó la investigación, donde los principales factores a evaluar era que tan confiable era el servicio de entregas de las marcas anteriormente mencionadas, en el barrio el golfo de barranquilla, los factores a evaluar como tiempo de entregas, estado de la mercancía al llegar al establecimiento, y otros factores para justificar las razones de insatisfacción de los clientes, y las posibles soluciones al problemática, se detectó que la muestra “los tenderos del barrio el golfo de barranquilla” carecían de un registro contable organizado de las transacciones financieras en sus establecimientos, lo que dificultó extraer datos de manera exacta y detallada, al igual de los ciclos en los cuales los proveedores surtían a los establecimientos, donde la mayor fuente de información se pudo obtener al indagar al entrevistar a los tenderos mientras

respondían en las encuestas, donde cabe resaltar que el apartado libre para sugerencia se llenaba de quejas por parte de los tenderos en dirección a sus proveedores en especial Bavaria la cual fue la única la cual, se tuvo que evaluar en números rojos por el pésimo servicio que prestaba y los múltiples problemas que presentaban en las entregas y devoluciones, pero en general el servicio de entregas en sentido de satisfacción fue favorable al expresar por los tenderos que cumplían su trabajo no era el mejor, pero no era malo en lo marco de lo posible, donde cabe mencionar a la (beetrack, 2019) donde menciona en su libro de logística que lo primordial es satisfacer las necesidades del cliente sin importa que este sea mayorista o minorista, de allí se plantea el interrogante, si se les presta la misma prioridad a los comerciantes de baja escala, como a las grandes cadenas de comercio del departamento, donde conceptos como los presentados en el informe de (GAITÁN, 2010) en el cual menciona textualmente “La tienda en los barrios es de gran trascendencia para la gente, porque con frecuencia no hay cerca grandes supermercados, y hacer las compras en la tienda se ahorran gastos de transporte y otras incomodidades” son conclusiones que hoy son falsas ya que es raro hoy en día no encontrar un ara, un justo y bueno o talvez un de uno, en las cercanías o dentro de los barrios de la ciudad de barranquilla, donde la competencia aumenta y los medios para igualar a estas cadenas de supermercados es cada vez es más escasa, se mencionan las ganancias más recientes de los tenderos, los cuales mencionan que sus ganancias era mayores antes de la cuarentena, pero la verdadera razón en la disminución de esta al aumento de la competencia presentada con la cadenas de supermercados .

Uno de los factores destacados de inconformada, fue el problema de los pedidos erróneos y devoluciones, ya que al indagar se mencionó el sistema de los preventistas los cuales son los encargados de visitar los clientes y levantar pedidos de los tenderos, pero estos informan de manera discontinúa a los camiones o centros de acopio los cuales se retrasan los pedidos, al recibir las órdenes a deferentes horas del día provocando confusión a la hora de cargar los camiones, ya sea que la principal problema con los pedidos

se encuentre afianzado en la falta de organización de los tenderos y la mala comunicación con los preventista, o el obsoleto e ineficiente sistema actual de diligenciar los pedidos, que provoca retrasos y errores.

Conclusiones

En la investigación se llegó a determinar los factores que contribuyen en la calidad de del servicio de entregas, se basan en la falta de gestión por parte de los proveedores, pero gran parte de la respetabilidad radica en la falta de organización de los tenderos los cuales carecen de bases metodológicas y técnicas empresariales y de gestión logística, para la correcta administración de sus negocios. Pero ya reuniendo los defectos de las partes involucradas, una gran falencia detectada fue la falta de comunicación entre los tenderos y sus proveedores, lo cual provoca errores en los pedidos, ya que, al medir el nivel de satisfacción del servicio de entregas, se detectaron en la encuesta, que los errores en los pedidos y el tiempo de llegada de los productos, el cual varia demasiado mencionaban los tenderos, en apartado de sugerencias dentro de las encuestas.

Una solución para la gran insatisfacción que hay en los dueños de tiendas con el mal servicio y la entregade mercancía sería colocar pequeñas bodegas de almacenar mercancías para así poder brindar un servicio de calidad. Con esto se buscaría agilizar la mercancía con más rapidez y si por algún motivo la mercancía llegará a estar dañada o ya en la tienda cumpla con su tiempo de caducidad se le haga el cambio rápido y sencillo para satisfacer a los tenderos también con esto generamos una mayor eficacia, ya no se tendrá que escuchar malas referencias cuando se hable de este servicio si no todo lo contrario, por las mejoras llevadas acabó en el servicio.

4. referencia

amaya, j. s. (2014). suma de negocios. journals & books.

arroyo, i. (2008). transporte de calidad. modernizando el transporte terrestre de carga en colombia. colombia: banco del desarrollo de america latina .

aton, f. r. (2005). logistica del transporte . universidad politécnica de catalunya.

christopher kopper, m. m. (2016). the organization of transport. a history of users. londres: routledge.

emmett, g. s. (2021). effects of covid-19 on land freight transportation in 2020. bibliography trid.

gigante+, l. (2019). la flexibilidad del transporte terrestre de carga en épocas de pandemia.

josé a. barbero y pablo guerrero . (2017). el transporte automotor de carga en américa latina soporte logístico de la producción y el comercio . banco interamericano.

lópez-rodríguez, c. e. (2018). el transporte de carga terrestre en el comercio internacional. análisis comparativo entre bogotá, colombia y santa cruz de la sierra, bolivia. universidad ecci, colombia.

rosas, c. m. (julio de 2013). análisis del transporte de carga en colombia, para crear. bogotá d.c.: universidad del rosario.

sandoval, h. v. (2019). manual de procedimientos en la logística de distribución de la compañía de transporte de carga pesada lobtrans s.a. universidad laica vicente rocafuerte de guayaquil, ecuador.

bonilla, y. c. (2018). historicidad del transporte en colombia, un proceso de transición y rupturas. universidad michoacana de san nicolás de hidalgo.

fragozo, j. j. (2019). análisis del transporte de carga terrestre en los últimos. universidad simón bolívar.

gomez, a. s. (17 de octubre de 2008). el papel del transporte en el crecimiento económico colombiano en la. uptc- unal.

jiménez chávez, l. a. (2011). liderazgo estratégico | vol. 8 | núm. 1 | enero-diciembre de 2018 | universidad simón bolívar | 3-17 <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo3> impacto del transporte internacional en el desarrollo económico de colombia. universidad simón bolívar.

maría alejandra bettera, m. c. (2019). geografía y transporte. río cuarto: universidad nacional de río cuarto.

rosas, c. m. (2013). análisis del transporte de carga en colombia, para crear. bogotá: colegio mayor de nuestra señora del rosario.

santana, h. t. (noviembre 2020). diseño de un plan estratégico de seguridad vial basado en la resolución 1565/2014 en una. universidad ecci.

fischer-kowalski, m., krausmann, f., & smetschka, b. (2004). modeling scenarios of transport across history from a socio-metabolic perspective. review (fernand braudel center), 27(4), 307-342. retrieved april 7, 2021, from <http://www.jstor.org/stable/40241610>

rosas, c. m. (2013). análisis del transporte de carga en colombia, para crear. bogota: colegio mayor de nuestra señora del rosario.

beetrack. (2019). *11 desafíos logísticos en el despacho*.

Brown, L. B. (2015). *LA CALIDAD EN EL SERVICIO* . española.

GAITÁN, D. (2010). *Caracterización de las tiendas de barrio de cartagena*. Politécnico Grancolombiano.

Jaime Antero Arango Marin, J. A. (2013). *Gestión de compras e inventarios a partir de pronósticos Holt-Winters y diferenciación de nivel de servicio por clasificación ABC*. manizales : Universidad Nacional de Colombia - Sede Manizale.

redacción de Drew. (2021). *Calidad de entrega del servicio: KPI relevantes*. bogota.