

**Plan de Mejoramiento Logístico en la Recepción de Mercancías para la Empresa
Autoservicio La Granja Tunja**

Gissela Valentina Rubio Cuevas

Universidad Santo Tomás. Seccional Tunja
División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
Facultad de Negocios Internacionales
Tunja.
2024

**Plan de Mejoramiento Logístico en la Recepción de Mercancías para la Empresa
Autoservicio La Granja Tunja**

Gissela Valentina Rubio Cuevas

Tutor

José Alexander Cely Ramírez

Trabajo de grado para optar al título de Negociador Internacional

Universidad Santo Tomás. Seccional Tunja
División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
Facultad de Negocios Internacionales
Tunja.
2024

Plan de Mejoramiento Logístico en la Recepción de Mercancías para la Empresa Autoservicio La Granja

Resumen

El presente trabajo expone un plan de mejoramiento logístico para la empresa tunjana Autoservicio La Granja, el cual tiene como objetivo mejorar la gestión de la cadena de suministro de Autoservicio La Granja a través de la optimización de los procesos de gestión de proveedores en la recepción de mercancías con el fin de incrementar significativamente la eficiencia operativa de la organización y nace como respuesta a un entorno empresarial dinámico, donde la competitividad exige la mejora continua de los procesos.

De esta forma, se presentan un análisis y diagnóstico de la empresa que focaliza las estrategias de mejora en la disminución de la incertidumbre desde la toma de inventarios, realización de pedidos y recibo de mercancías el cual genere una mayor productividad operativa. Donde a partir de una prueba piloto se hace factible el uso de la dinámica de agendamiento de citas para el recibo de mercancías con el manejo de un calendario mensual que estandarice los procesos anteriormente mencionados.

Obteniendo finalmente, resultados favorables que indican una mejor optimización del tiempo y mano de obra, con una organización denotada a nivel mensual que garantiza la adquisición de las mercancías adecuadas en el momento esperado.

Palabras Clave: Plan de mejoramiento, logística, logística integral, Autoservicio La Granja, inventarios, pedidos, recepción de mercancía, optimización, cadena de suministro.

Abstract

This paper presents a logistics improvement plan for the tunjana company Autoservicio La Granja, which aims to improve the management of the supply chain of Autoservicio La Granja through the optimization of supplier management processes in the receipt of goods in order to significantly increase the operational efficiency of the organization and is born as a response to a dynamic business environment, where competitiveness requires continuous improvement of processes.

In this way, an analysis and diagnosis of the company is presented, which focuses the improvement strategies on the reduction of uncertainty from the taking of inventories, ordering and receipt of goods, which generates greater operational productivity. From a pilot test, it is feasible to use the dynamic of scheduling appointments for the receipt of goods with the management of a monthly calendar that standardizes the above mentioned processes.

Finally obtaining favorable results that indicate a better optimization of time and labor, with a monthly organization that guarantees the acquisition of the right goods at the expected time.

Key words: Improvement plan, logistics, integrated logistics, Autoservicio La Granja, inventories, orders, merchandise reception, optimization, supply chain.

Tabla de Contenido

Resumen	3
Abstract.....	4
Introducción	9
Justificación	9
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos	10
Estudio de la Empresa	10
<i>Reseña</i>	<i>10</i>
<i>Misión</i>	<i>11</i>
<i>Visión</i>	<i>11</i>
<i>Valores Corporativos.....</i>	<i>11</i>
<i>Ventaja Competitiva.....</i>	<i>12</i>
<i>Posición en el Mercado</i>	<i>13</i>
<i>Antecedentes / Problemas</i>	<i>14</i>
Plan de Mejora	26
<i>Objetivo General.....</i>	<i>26</i>
<i>Objetivos Específicos</i>	<i>26</i>
<i>Fase PHVA.....</i>	<i>27</i>
<i>Planificar.</i>	<i>27</i>
<i>Hacer.</i>	<i>44</i>
<i>Verificar.</i>	<i>45</i>
<i>Actuar.....</i>	<i>52</i>
Recomendaciones	53
Conclusiones.....	55
Referencias	57

Lista de Tablas

Tabla 1	13
<i>Matriz DOFA Autoservicio La Granja</i>	13
Tabla 2	16
<i>Ventanas de Recibo de Proveedores. Registro y Control de Entregas</i>	16
Tabla 3	17
<i>Ventanas de Recibo de Proveedores. Análisis de Registro y Control</i>	17
Tabla 4	18
<i>Análisis de Datos de Registro y Control de Top 15 empresas con mayor número de entregas Granja Norte</i>	18
Tabla 5	18
<i>Análisis de Datos de Registro y Control de Top 15 empresas con mayor tiempo promedio de espera Granja Norte</i>	18
Tabla 6	19
<i>Análisis de Datos de Registro y Control de Top 15 empresas con mayor número de entregas Granja La 14</i>	19
Tabla 7	20
<i>Análisis de Datos de Registro y Control de Top 15 empresas con mayor promedio de espera Granja La 14</i>	20
Tabla 8	29
<i>Base de Datos Google Sheets. Piloto Agendamiento de citas Granja Norte</i>	29
Tabla 9	30
<i>Análisis Top 20 Empresas según promedio de tiempo de espera. Granja Norte</i>	30
Tabla 10	44
<i>Ventanas de Recibo de Proveedores. Registro y Control Granja Norte</i>	44
Tabla 11	44
<i>Ventanas de Recibo de Proveedores. Registro y Control Granja La 14</i>	44
Tabla 12	45
<i>Ventanas de Recibo de Proveedores. Análisis de Registro y Control Granja La 14</i>	45

Lista de Figuras

Figura 1.....	15
<i>Proceso de la Gestión de Almacenes</i>	<i>15</i>
Figura 2.....	21
<i>Diagrama de flujo proceso de Aprovisionamiento de Mercancías Autoservicio La Granja</i>	<i>21</i>
Figura 3.....	24
<i>Subsistemas de la Logística Integral</i>	<i>24</i>
Figura 4.....	25
<i>Plan de Mejoramiento de Procesos propuesto por Childe, Maull y Bennet (1994)....</i>	<i>25</i>
Figura 5.....	26
<i>Ciclo de Deming</i>	<i>26</i>
Figura 6.....	28
<i>Google Forms. Piloto Agendamiento de citas Granja Norte</i>	<i>28</i>
Figura 7.....	32
<i>Esquema Base de Estandarización por días de Pedidos y Entregas Autoservicio La Granja</i>	<i>32</i>
Figura 8.....	33
<i>Calendario Base para la Estandarización de Pedido y Entregas Autoservicio La Granja</i>	<i>33</i>
Figura 9.....	35
<i>Plataforma Bookings para Agendamiento de Citas Harinera Indupan S.A.S.....</i>	<i>35</i>
Figura 10.....	36
<i>Visual interna Servicios Plataforma Bookings Autoservicio La Granja</i>	<i>36</i>
Figura 11.....	38
<i>Visual interna Servicios Plataforma Bookings Autoservicio La Granja</i>	<i>38</i>
Figura 12.....	39
<i>Plataforma Bookings para Agendamiento de Autoservicio La Granja</i>	<i>39</i>
Figura 13.....	42
<i>Visual interna Citas Agendadas a través de Bookings Autoservicio La Granja</i>	<i>42</i>
Figura 14.....	42
<i>Visual interna Citas Agendadas por sede a través de Bookings Autoservicio La Granja</i>	<i>42</i>

Figura 15.....	43
<i>Visual interna Configuración Plataforma Bookings Autoservicio La Granja</i>	<i>43</i>
Figura 16.....	43
<i>Visual interna Base de Datos Plataforma Bookings Autoservicio La Granja.....</i>	<i>43</i>
Figura 17.....	47
<i>Tiempo Promedio De Entrega Vs Tiempo Promedio De Espera Granja La 14.....</i>	<i>47</i>
Figura 18.....	48
<i>Tiempo Promedio De Entrega Vs Tiempo Promedio De Espera Granja Norte.....</i>	<i>48</i>
Figura 19.....	49
<i>Porcentaje de Cumplimiento de Citas Granja La 14. Noviembre</i>	<i>49</i>
Figura 20.....	49
<i>Porcentaje de Cumplimiento de Citas Granja La 14. Diciembre.....</i>	<i>49</i>
Figura 21.....	50
<i>Porcentaje de Cumplimiento de Citas Granja Norte. Octubre.....</i>	<i>50</i>
Figura 22.....	50
<i>Porcentaje de Cumplimiento de Citas Granja Norte. Noviembre</i>	<i>50</i>
Figura 23.....	51
<i>Porcentaje de Cumplimiento de Citas Granja Norte. Diciembre.....</i>	<i>51</i>

Introducción

En medio de las dinámicas empresariales actuales, donde el mercado exige una constante innovación de los procesos en pro de la mejora corporativa que le permita a las compañías permanecer activas en el mercado gracias a su competitividad, es esencial realizar diagnósticos constantes identificando las oportunidades de mejora en las organizaciones.

Con este enfoque, la empresa tunjana Autoservicio La Granja, la cual tiene como actividad principal el “Comercio al por menor en establecimientos no especializados con surtido compuesto principalmente por alimentos, bebidas (alcohólicas y no alcohólicas) o tabaco” (Cámara de Comercio de Bogotá, 2023); incorpora un plan de mejora interno como respuesta a una necesidad imperante de la mejora de los procesos logísticos que encuentra problemas críticos en la recepción de mercancías que influye en una mínima productividad, incumpliendo los horarios laborales tanto del personal de Autoservicio La Granja como de los proveedores, causando incluso problemas de tráfico cerca de las sedes, con una mínima capacidad de resolución de problemáticas dada la baja estandarización de procesos.

De esta forma, se presenta el siguiente plan de mejora observando las necesidades de la organización planteando diferentes estrategias que tienen como objetivo no únicamente resolver los problemas actuales sino crear bases sólidas que permitan un crecimiento constante superando los retos futuros de la compañía y el mercado, con el fin de alcanzar una mayor productividad operativa a nivel logístico y por tanto una mayor competitividad empresarial.

Justificación

La implementación del plan de mejora es fundamental para la empresa Autoservicio La Granja, en tanto los objetivos de mejora continua y liderazgo del mercado que persigue desde la identidad corporativa, los cuales son obstaculizados de manera inminente por las dificultades logísticas que se han convertido en puntos primordiales para la competitividad empresarial.

Esto lo describe Barría (2023), al mencionar cómo a medida del crecimiento de las empresas los clientes exigen la reducción de costos con el aumento de calidad y los socios desean una mayor rentabilidad; obligando a las empresas a ubicar a la logística en un rol privilegiado al ser un eslabón importante en la cadena de suministro que facilita el movimiento de bienes de los proveedores a los fabricantes, de allí a los vendedores o

distribuidores y finalmente a los compradores. Todo esto de una manera sostenible, competitiva y rentable, participando activamente en la economía.

Con ello, no solo se logrará cumplir con los elementos bases de la logística que implican “colocar los productos adecuados, en el lugar adecuado, en el momento preciso y en las condiciones deseadas” (Castellanos, 2021, p.6), sino establecer un mecanismo de planificación estratégico que influya directamente en la adquisición, el movimiento, almacenamiento y control de productos maximizando la rentabilidad presente, y lo más importante, la rentabilidad futura reduciendo la incertidumbre, de acuerdo a Castellanos (2021).

Objetivo General

Desarrollar un plan integral de mejora para abordar eficientemente las necesidades logísticas de la empresa Autoservicio La Granja.

Objetivos Específicos

1. Evaluar el estado actual de la empresa Autoservicio La Granja identificando las oportunidades de mejora más importantes por realizar a nivel logístico.
2. Establecer una base teórica que garantice el cumplimiento de los objetivos propuestos.
3. Diseñar las estrategias adecuadas que contribuyan a los procesos logísticos de Autoservicio la Granja.

Estudio de la Empresa

Reseña

Autoservicio La Granja es una empresa de comercio al por menor, que se ha destacado en el sector del retail en la ciudad de Tunja durante 20 años, en los cuales ha logrado construir una sólida reputación en el mercado por su amplia variedad de productos, con una buena relación calidad – precio, de la mano del excelente servicio al cliente.

Así, la empresa Autoservicio La Granja fue fundada en el año 2003 en el mes de Diciembre por el señor Norberto Alexander Solano Torres quien desde sus inicios ha enfocado como objetivo de la empresa el servicio de calidad en la venta de productos de primera necesidad que contribuya al sector empresarial – laboral de la ciudad de Tunja. De esta forma, a lo largo de los años, ha experimentado un crecimiento constante, creando a

partir de un primer estableciendo de 50 m2 que funcionó durante 10 años, el primer punto de venta propio en el año 2013 en el barrio la Granja con una ampliación para el año 2016, un segundo punto de venta en el barrio las Peñitas para el año 2019 y para el año 2022 en el Barrio Santa Lucía el tercer punto de venta siendo el más grande respecto a los anteriores, los cuales funcionan y evolucionan constantemente para convertirse en uno de los principales supermercados de la ciudad

Con ello, lo que distingue a Autoservicio La Granja es su compromiso con el mercado local apoyando la venta de marcas de producción local además del mismo talento humano incluyendo personal joven en todas las áreas de la empresa contribuyendo en la minimización del desempleo para la ciudad. Así mismo, incentiva el compromiso medio ambiental llevando a cabo programas de reciclaje interno, maximizando el uso de los recursos según su vida útil. Trabajando de igual forma, desde el compromiso social aportando desde campañas gubernamentales como “Un Regalo de Esperanza” dentro del departamento de Boyacá hasta iniciativas propias distribuyendo mercados a fundaciones, comunidades y demás con necesidades apremiantes.

De esta forma, Autoservicio La Granja se ha convertido en ejemplo de éxito empresarial como un actor clave en el sector del retail, demostrando un compromiso excepcional con la calidad, además de la responsabilidad social y ambiental.

Misión

Comercializar productos de primera necesidad a precios bajos de muy buena calidad para satisfacer las necesidades de todos nuestros clientes.

Visión

Para el año 2023, convertirnos en los supermercados más importantes de Tunja en Calidad, Precios bajos, Comodidad y Excelente Servicio.

Valores Corporativos

1. Calidad, en el servicio al cliente, productos y servicios ofrecidos a los clientes como prioridad.
2. Integridad, actuando con honestidad y transparencia en todas las operaciones empresariales.

3. Compromiso con la comunidad y el medio ambiente, incluyendo prácticas sostenibles y responsables.
4. Innovación, buscando constantemente nuevas formas de mejorar y adaptarse a las necesidades del mercado.
5. Trabajo en equipo, promoviendo un ambiente de colaboración y apoyo entre los empleados.
6. Diversidad e inclusión, valorando y respetando la diversidad de personas y opiniones en la empresa.
7. Crecimiento sostenible, buscando el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social.

Ventaja Competitiva

1. Variedad de productos para clientes con diferentes preferencias y necesidades de compra, desde la variedad de marcas tanto para alimentos como aseo, líneas saludables, productos exclusivos y más.
2. Precios competitivos con metodología de negocio de mayor rotación con margen de ganancia mínimo en comparación con otros supermercados.
3. Ubicación estratégica, al estar ubicado en zonas residenciales que lo hacen permanecer cercano tanto para compras grandes mensuales como a diario, pareciéndose a una tienda de barrio con proyección a cadena de supermercados.
4. Ofrecimiento de servicios como pago de servicios y corresponsal bancario para retiros o consignaciones.
5. Programas y actividades de fidelización como bonos de regalo, raspa y gana, rifas propias o por parte de proveedores, además de tener el programa “Súper Sábado” promocionado por Comfaboy con descuentos especiales; y cada sábado presentar la actividad “flash promo” con descuentos especiales.
6. Horarios extendidos continuos de 8am a 9pm y en Súper Sábado de 6am a 9:30pm.

Posición en el Mercado

Tabla 1

Matriz DOFA Autoservicio La Granja

Matriz DOFA	Positivos	Negativos
Internos	Fortalezas ● Amplia variedad de productos y marcas. ● Ubicación estratégica de los puntos de venta. ● Fuerte enfoque en la satisfacción del cliente. ● Programas de lealtad y descuentos semanales que permiten destacar sobre la competencia. ● Marca sólida y con buena reputación en la comunidad. ● Estrategias de marketing efectivas con un posicionamiento considerable en redes sociales. ● Colaboración con proveedores locales. ● Diversificación del negocio ofreciendo	Debilidades ● Baja automatización de procesos operativos empresariales (inventarios, pedidos, etc) ● Generación importante de averías. ● Necesidad de mayor adaptabilidad de las instalaciones para administrativos. ● Necesidad de mejora de espacios de bodega.

	servicio de carnicería.	
Externos	Oportunidades ● Expansión del negocio a través de la apertura de nuevas sucursales. ● Desarrollo de plataforma de comercio electrónico para alcanzar a clientes en línea. ● Introducción de servicios de entrega a domicilio.	Amenazas ● Cambios constantes en las preferencias del consumidor. ● Aumento de la competencia local. ● Fluctuaciones constantes en los costos de los productos, especialmente en aquellos de primera necesidad.

Tomado de: Elaboración Propia (2023)

Antecedentes / Problemas

Como se describió anteriormente, en la actualidad Autoservicio La Granja es una empresa establecida sólidamente en el mercado con perspectivas de crecimiento importantes. Sin embargo, luego de analizar las actividades empresariales internas además de las mismas sugerencias del empresario Alexander Solano Torres, se identificaron como áreas de mejora el proceso de recepción de mercancías y el almacenamiento de estas en bodega; donde comprendiendo su encapsulamiento en la gestión de almacenes como parte de un proceso escalonado se determinó primero gestionar las mejoras en la recepción de mercancías para poder llegar a las mejoras de bodega con una sólida base.

Figura 1

Proceso de la Gestión de Almacenes



Tomado de: Salazar (s.f)

De esta forma, al reconocer la actividad de Recepción de Mercancías como el área inicial de mejora, en primer lugar, se tuvieron en cuenta los siguientes problemas que son fácilmente perceptibles, además de conocidos por los miembros del personal:

1. Desconocimiento de la llegada de mercancías a las sedes de la empresa.
2. Manejo de sistema de enturne de los vehículos de las empresas proveedoras por orden de llegada, por lo que se evidencian casos de llegada desde las 3 am con la finalidad de obtener el primer turno para ser recepcionados lo antes posible; esto considerando el horario inicial de recibo a las 8 am.
3. Incumplimiento de horario laboral con la finalidad de recibir la mayor cantidad de mercancías posibles, incluso con 13 horas laborales por día.
4. Imposibilidad de recepción de mercancías de los proveedores que llegaban, debido a la acumulación de entregas. Teniendo que devolver la mercancía (incluso 5 carros) y recepcionar los días siguientes con el mismo sistema de enturne.
5. Problemáticas transversales incluyendo gastos en parqueaderos para la permanencia de los vehículos enturnados y congestión vehicular por la acumulación de los mismos.

En segundo lugar, se contemplaron los siguientes datos y resultados en base a la recolección de información de la mano del formato de “Registro y Control Ventanas de Recibo” proporcionado por Comercial Nutresa, modificado según las necesidades de

Autoservicio La Granja, como se observa en la tabla 2 que incluye fecha, día de pedido, día de entrega, categoría del producto (Granel, Refrigerado, Secos, Aseo, Licores o Bebidas, Mascotas, Hogar y Variedades o Mixto), proveedor, cita programada si aplica, número de referencias y cantidad entregado con la unidad de empaque, hora de llegada, hora inicio recibo y hora final de recibo.

Tabla 2

Ventanas de Recibo de Proveedores. Registro y Control de Entregas

Ventanas de Recibo de Proveedores												
REGISTRO Y CONTROL DE ENTREGAS												
Mes	Fecha	Días de Pedido	Días de Entrega	Categoría	Proveedor	Cita Programada	No. Referencia	Unidad de Empaque	Cantidad E.P.	Hora de Llegada	Hora Inicio Recibo	Hora Final de Recibo
AGOSTO	14/8/2023	Martes	Lunes	MASCOTAS	PASADENA		12	Bulto	22	7:20 a. m.	8:30 a. m.	8:56 a. m.
AGOSTO	14/8/2023	Lunes	Lunes	REFRIGERADO	COLANTA		23	Unidad	128	8:20 a. m.	8:50 a. m.	9:07 a. m.
AGOSTO	14/8/2023	Miercoles	Lunes	SECOS	ORF		16	Pacas	270	10:05 a. m.	10:10 a. m.	11:20 a. m.
AGOSTO	14/8/2023	Lunes	Lunes	ASEO	RECAMIER		70	Unidad	547	11:20 a. m.	11:35 a. m.	12:02 p. m.
AGOSTO	14/8/2023	Lunes	Lunes	SECOS	SANTA CLARA		7	Caja	11	11:30 a. m.	12:04 p. m.	12:12 p. m.
AGOSTO	14/8/2023	Viernes	Lunes	REFRIGERADO	COMERCI ANDES		4	Caja	10	11:36 a. m.	12:14 p. m.	12:20 p. m.
AGOSTO	14/8/2023	Viernes	Lunes	SECOS	RAMO		15	Unidad	199	10:00 a. m.	12:22 p. m.	12:32 p. m.
AGOSTO	14/8/2023	Jueves	Lunes	SECOS	COMERCIAL NUTRESA		233	Caja	10	10:00 a. m.	12:40 p. m.	2:30 p. m.
AGOSTO	14/8/2023	Viernes	Lunes	LICORES	GASESOSAS DELUX		23	Unidad	121	9:30 a. m.	4:16 p. m.	4:34 p. m.
AGOSTO	15/8/2023	Miercoles	Martes	SECOS	COMAPAN		22	Unidad	400	7:50 a. m.	8:10 a. m.	8:31 a. m.
AGOSTO	15/8/2023	Miercoles	Martes	REFRIGERADO	ARBOLEDA		3	Unidad	90	7:50 a. m.	8:10 a. m.	8:31 a. m.
AGOSTO	15/8/2023	Martes	Martes	VARIEDADES	CORBETA		89	Unidad	2.801	5:30 a. m.	8:42 a. m.	11:24 a. m.
AGOSTO	15/8/2023	Lunes	Martes	SECOS	RAMO FAMA		19	Unidad	523	8:50 a. m.	11:27 a. m.	11:42 a. m.
AGOSTO	15/8/2023	Lunes	Martes	REFRIGERADO	COLANTA		25	Unidad	135	8:00 a. m.	11:45 a. m.	11:58 a. m.
AGOSTO	15/8/2023	Viernes	Martes	SECOS	DIANA CORPORACIÓN		3	Pacas	160	5:50 a. m.	11:59 a. m.	12:37 p. m.
AGOSTO	15/8/2023	Martes	Martes	VARIEDADES	BARON ROJAS		32	Unidad	545	11:00 a. m.	4:10 p. m.	4:33 p. m.
AGOSTO	16/8/2023	Miercoles	Miercoles	SECOS	SOBERANA		26	Caja	355	3:50 a. m.	8:10 a. m.	9:43 a. m.
AGOSTO	16/8/2023	Lunes	Miercoles	SECOS	COMERCIAL NUTRESA		83	Unidad	1.629	5:30 a. m.	9:47 a. m.	11:00 a. m.
AGOSTO	16/8/2023	Martes	Miercoles	SECOS	DON PANZOTE		10	Unidad	251	9:00 a. m.	11:02 a. m.	11:12 a. m.
AGOSTO	16/8/2023	Martes	Miercoles	MASCOTAS	LA BODEGUITA		7	Pacas	172	8:05 a. m.	11:12 a. m.	11:25 a. m.
AGOSTO	16/8/2023	Miercoles	Miercoles	SECOS	SUPREMO		4	Pacas	90	9:00 a. m.	11:28 a. m.	11:45 a. m.
AGOSTO	16/8/2023	Miercoles	Miercoles	REFRIGERADO	COLFRANCE		4	Unidad	120	9:50 a. m.	11:48 a. m.	12:01 p. m.

Tomado de: Comercial Nutresa (2023)

Permitiendo obtener como datos el tiempo Entrega, tiempo entrega en minutos, el embalaje recibido por minuto, el tiempo espera, tiempo de espera en minutos, la semana y el cumplimiento o incumplimiento de la cita, si aplica, tanto de los proveedores como por parte del personal de la Granja como se ve en la tabla 3.

Tabla 3*Ventanas de Recibo de Proveedores. Análisis de Registro y Control*

Tiempo Entrega	Tiempo Entrega Minutos	Embalaje x Min	Tiempo Espera	Tiempo Espera Minutos	Semana	Cumple Cita Proveedor	Cumple Cita La Granja
0:26	26 Minutos	0,85 x min.	1:10	70 Minutos	33	No hay Cita	No hay Cita
0:17	17 Minutos	7,53 x min.	0:30	30 Minutos	33	No hay Cita	No hay Cita
1:10	70 Minutos	3,86 x min.	0:05	5 Minutos	33	No hay Cita	No hay Cita
0:27	27 Minutos	20,26 x min.	0:15	15 Minutos	33	No hay Cita	No hay Cita
0:08	8 Minutos	1,38 x min.	0:34	34 Minutos	33	No hay Cita	No hay Cita
0:06	6 Minutos	1,67 x min.	0:38	38 Minutos	33	No hay Cita	No hay Cita
0:10	10 Minutos	19,90 x min.	2:22	142 Minutos	33	No hay Cita	No hay Cita
1:50	110 Minutos	0,09 x min.	2:40	160 Minutos	33	No hay Cita	No hay Cita
0:18	18 Minutos	6,72 x min.	6:46	406 Minutos	33	No hay Cita	No hay Cita
0:21	21 Minutos	19,05 x min.	0:20	20 Minutos	33	No hay Cita	No hay Cita
0:21	21 Minutos	4,29 x min.	0:20	20 Minutos	33	No hay Cita	No hay Cita
2:42	162 Minutos	17,29 x min.	3:12	192 Minutos	33	No hay Cita	No hay Cita
0:15	15 Minutos	34,87 x min.	2:37	157 Minutos	33	No hay Cita	No hay Cita
0:13	13 Minutos	10,38 x min.	3:45	225 Minutos	33	No hay Cita	No hay Cita
0:38	38 Minutos	4,21 x min.	6:09	369 Minutos	33	No hay Cita	No hay Cita
0:23	23 Minutos	23,70 x min.	5:10	310 Minutos	33	No hay Cita	No hay Cita
1:33	93 Minutos	3,82 x min.	4:20	260 Minutos	33	No hay Cita	No hay Cita
1:13	73 Minutos	22,32 x min.	4:17	257 Minutos	33	No hay Cita	No hay Cita
0:10	10 Minutos	25,10 x min.	2:02	122 Minutos	33	No hay Cita	No hay Cita
0:13	13 Minutos	13,23 x min.	3:07	187 Minutos	33	No hay Cita	No hay Cita
0:17	17 Minutos	5,29 x min.	2:28	148 Minutos	33	No hay Cita	No hay Cita
0:13	13 Minutos	9,23 x min.	1:58	118 Minutos	33	No hay Cita	No hay Cita

Tomado de: Comercial Nutresa (2023)

De los cuales se realizó el análisis respectivo, dando lugar a los resultados que a continuación se presentan en la tabla 4, correspondiente a la sede Granja Norte donde se tuvieron en cuenta los datos del 14 de Agosto al 20 de Septiembre, con 126 registros.

Obteniendo por un parte, como resultado para el ranking de las 15 primeras empresas destacadas en mayor cantidad de entregas a la empresa, una visualización general de mayor tiempo de espera respecto a mayor tiempo de entrega teniendo como promedio total que por cada entrega de 45 minutos están esperando a su recibo 4 horas.

Tabla 4

Análisis de Datos de Registro y Control de Top 15 empresas con mayor número de entregas Granja Norte

Proveedor	N de Entregas	Cantidad E.P.	Suma de Tiempo Entrega	Suma de Tiempo Espera	Promedio de Tiempo Entrega	Promedio de Tiempo Espera
NUTRESA	7	10885	7:20	0:40	1:02	3:31
GLORIA	6	3418	4:12	18:54	0:42	3:09
AHC DORADO	5	193	2:37	8:51	0:31	1:46
POSTOBON	4	273	2:25	9:55	0:36	2:28
SOBERANA	4	409	2:52	13:50	0:43	3:27
TROPIBOY NESTLE	4	143	1:00	13:27	0:15	3:21
ASEO INTEGRAL	3	674	0:27	4:31	0:09	1:30
CASA LUKER	3	3170	2:20	17:40	0:46	5:53
COLOMBIANA DE COMERCIO	3	7341	2:05	11:45	0:41	3:55
DIANA CORPORACIÓN	3	662	13:12	10:25	4:24	3:28
HARINERA DEL VALLE	3	6279	1:57	9:05	0:39	3:01
INVERCAJAS	3	1670	1:50	14:16	0:36	4:45
LEVAPAN	3	3878	1:30	19:50	0:30	6:36
ORF	3	718	5:00	19:23	1:40	6:27
TROPILICORES	3	134	1:10	11:03	0:23	3:41
Total general	126	70838	23:48	9:18	0:45	4:04

Tomado de: Rubio (2024)

Sin embargo, al analizar las entregas desde el promedio de tiempo de espera es posible notar valores mucho más grandes que el promedio, llegando a esperar hasta 10 horas para una entrega de 21 minutos.

Tabla 5

Análisis de Datos de Registro y Control de Top 15 empresas con mayor tiempo promedio de espera Granja Norte

Proveedor	N de Entregas	Cantidad E.P.	Suma de Tiempo Entrega	Suma de Tiempo Espera	Promedio de Tiempo Entrega	Promedio de Tiempo Espera
KIMBERLY COLPAPEL	2	47	0:43	20:50	0:21	10:25
COLOMBINA	2	5641	2:20	18:39	1:10	9:19
PASTOR JULIO	2	23	2:05	16:05	1:02	8:02
INDUSTRIAS ALIMENTICIAS PRONAVID	1	495	0:20	7:35	0:20	7:35
FLORESTA	1	2	0:10	7:13	0:10	7:13
LA ESPIGA	1	53	0:10	7:03	0:10	7:03
GARES	1	12	0:05	6:55	0:05	6:55
LEVAPAN	3	3878	1:30	19:50	0:30	6:36
TODO PLAST	1	18	0:15	6:30	0:15	6:30
ORF	3	718	5:00	19:23	1:40	6:27
ORG. CARDENAS	2	79	1:20	12:55	0:40	6:27
CORBETA	1	30	0:15	6:15	0:15	6:15
QUALA	2	471	2:34	12:20	1:17	6:10
CONSORCIO LIDER	1	94	0:10	6:05	0:10	6:05
CASA LUKER	3	3170	2:20	17:40	0:46	5:53

Tomado de: Rubio (2024)

Así mismo, se puede observar a partir de los mismos datos en la tabla 6 para la sede Granja La 14, donde se tuvieron en cuenta 334 registros del 14 de Agosto al 29 de Septiembre, el siguiente ranking en el cual, aunque existe un promedio de espera menor aún existe una brecha significativa donde para una entrega de 45 minutos se espera 3 horas.

Tabla 6

Análisis de Datos de Registro y Control de Top 15 empresas con mayor número de entregas Granja La 14

Proveedor	N de Entregas	Cantidad E.P.	Suma de Tiempo Entrega	Suma de Tiempo Espera	Promedio Tiempo de Entrega	Promedio Tiempo de Espera
GASESOSAS DELUX	16	4747	12:48	14:01	0:48	3:52
COLFRANCE	14	1153	4:00	8:41	0:17	2:20
COMERCIAL NUTRESA	12	35604	20:19	22:55	1:41	3:54
RAMO FAMA	11	6787	3:42	1:14	0:20	2:17
COLANTA	11	1698	2:33	12:27	0:13	1:07
COMAPAN	10	2959	2:52	13:52	0:17	1:23
LA GRANJA	9	2207	8:45	0:26	0:58	0:02
GLORIA	8	7774	12:33	3:17	1:34	3:24
CORBETA	8	16570	10:55	2:25	1:21	3:18
DON PANZOTE	8	1561	1:38	14:10	0:12	1:46
TROPIBOY	7	497	5:04	22:03	0:43	3:09
CASA LUKER	6	10777	4:51	3:01	0:48	4:30
AHC DORADO	6	8177	4:25	2:31	0:44	4:25
SANTA CLARA	6	1598	2:18	16:05	0:23	2:40
RAMO	6	723	1:06	12:49	0:11	2:08
Total general	334	243267	14:37	7:07	0:45	3:06

Tomado de: Rubio (2024)

Hallando, de igual forma, desde el promedio de tiempo de espera registros críticos de más de 9 horas para entregas de menos de una hora.

Tabla 7

Análisis de Datos de Registro y Control de Top 15 empresas con mayor promedio de espera Granja La 14

Proveedor	N de Entregas	Cantidad E.P.	Suma de Tiempo Entrega	Suma de Tiempo Espera	Promedio Tiempo de Entrega	Promedio Tiempo de Espera
MICRO MUNDO	1	3139	0:05	9:43	0:05	9:43
AZUL K	2	286	1:01	18:39	0:30	9:19
TRULULU SÚPER DE ALIMENTOS	2	38	0:22	17:50	0:11	8:55
PRONAVID	1	492	0:18	8:27	0:18	8:27
GIRONÉS	2	2668	0:35	16:20	0:17	8:10
SU DESPENSA	2	816	4:11	15:34	2:05	7:47
GRUPO ÉXITO	2	7475	1:57	14:53	0:58	7:26
TODO PLAS	3	135	1:50	20:28	0:36	6:49
COLOMBINA	3	4739	3:51	19:47	1:17	6:35
SKY	1	204	0:34	5:57	0:34	5:57
ORF	4	1546	4:10	23:45	1:02	5:56
FRITO LEY PEPSICO	3	3593	2:47	17:12	0:55	5:44
RIOPAILA CASTILLA	1	1200	3:35	5:25	3:35	5:25
DISTRISAGI	5	4876	5:07	23:47	1:01	4:45
BAVARIA	2	860	1:49	9:12	0:54	4:36

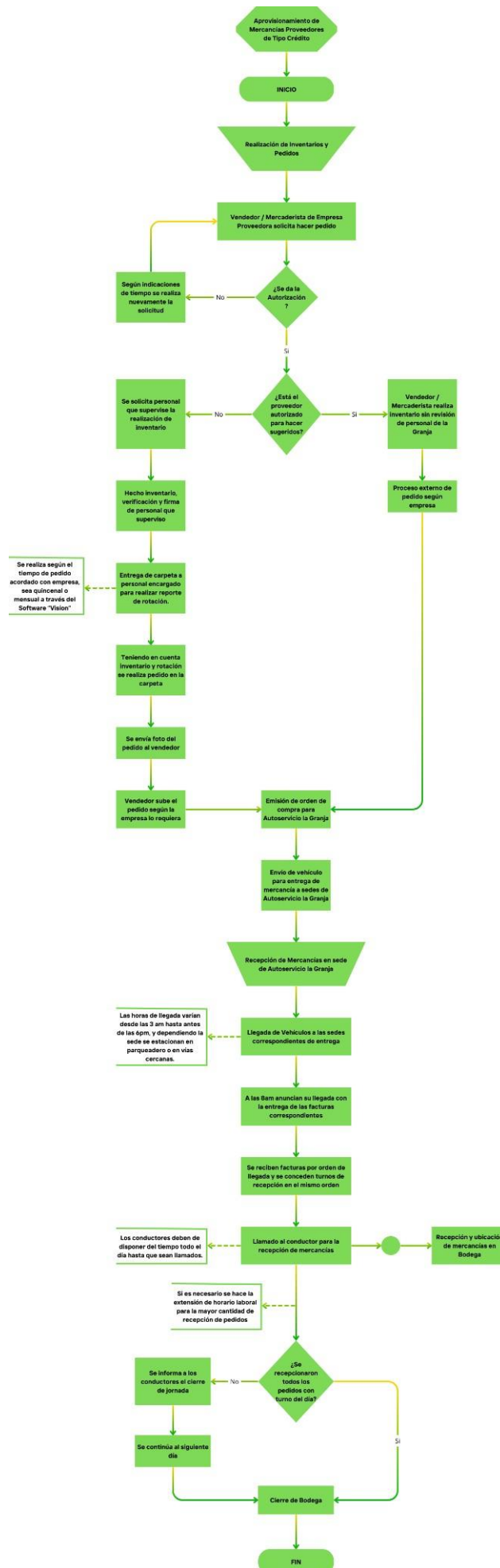
Tomado de: Rubio (2024)

Señalando la falta de planificación, organización y control de los procesos empresariales en la recepción y almacenamiento de mercancías llevando a la toma de acciones de mejora importantes que permitieran no solo mejorar numéricamente sino en general crear una dinámica empresarial en control sobre los procesos para adaptarse a las exigencias empresariales del entorno y del propio crecimiento como factor clave.

Así con esta finalidad, se hizo necesario comprender a detalle cómo se realiza el proceso de aprovisionamiento en Autoservicio La Granja de forma que se tomaran acciones según focos clave que pudieran mejorar el panorama logístico a nivel interno.

Figura 2

Diagrama de flujo proceso de Aprovisionamiento de Mercancías Autoservicio La Granja



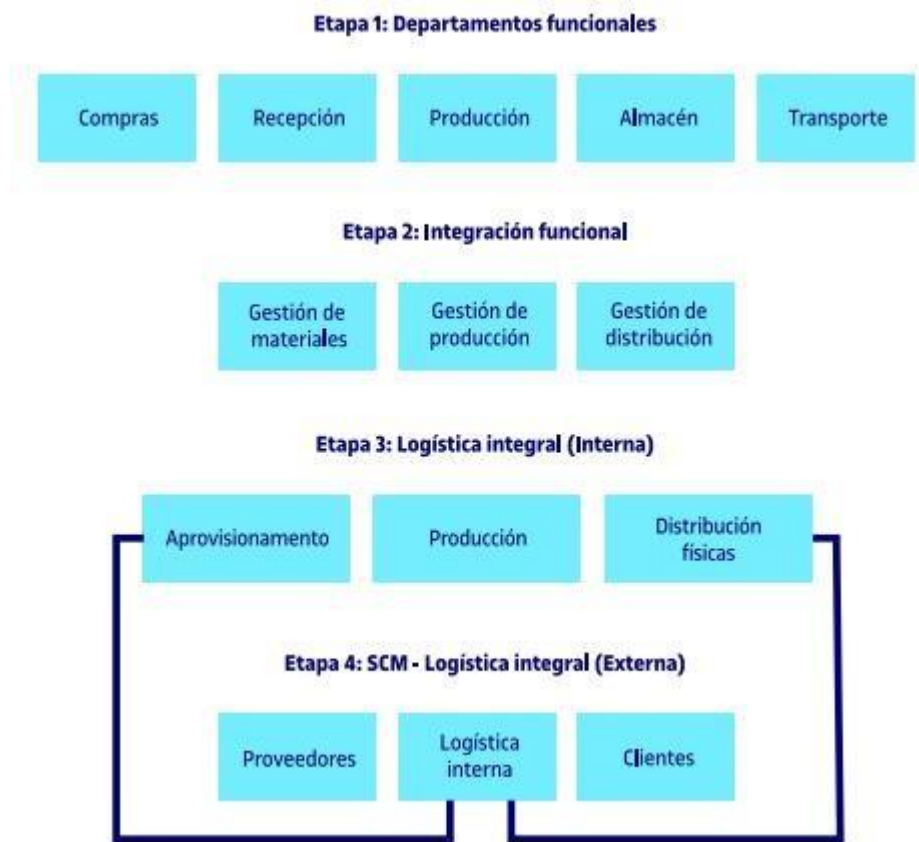
De esta forma, es posible observar el proceso determinado para el aprovisionamiento de mercancías, donde se integraban dos procesos: i) El relacionado a la realización de inventarios y los pedidos y ii) El enfocado en la recepción de los pedidos para su almacenamiento y posterior venta. Abriendo una visión a nivel teórico de la necesidad de aplicar el término de Logística Integral, el cual funciona como un sistema integrado donde las actividades de aprovisionamiento, producción, almacenamiento, transporte, distribución y reprocesos trabajan conjuntamente para conseguir la máxima eficiencia de la forma más económica posible (Viu Roig, M, 2021). Obteniendo como beneficios “...una clara orientación a la satisfacción idónea de las necesidades del cliente o consumidor final, en base al tiempo y el espacio, en cuanto a la oportunidad de hacerse del producto en el momento ideal según sus necesidades” (Martinez y Oma, 2023, pág. 205-206)

Así, con base en esta definición Viu Roig (2021) divide la logística integral en 3 subsistemas. Primero el subsistema de aprovisionamiento, que tiene como objetivo proporcionar a las empresas las materias primas y productos semielaborados para la producción; segundo el subsistema de logística de producción donde se elabora el producto final y se procura adicionar valor agregado; y tercero el subsistema de distribución que incluye el traslado de los productos hasta llegar al cliente final compartiendo las actividades de recibimiento, almacenamiento y transporte del subsistema de aprovisionamiento, del cual por sus características el modelo de negocio de Autoservicio La Granja hace parte principalmente.

Llevando a considerar que, así como nació y funciona la logística integral, Autoservicio La Granja debe de moverse hacia esa meta, procurando formar una integración funcional basada en los departamentos de funcionamiento y la gestión generando la integración interna, para finalmente lograr la integración externa, (Viu Roig, M, 2021), como se muestra en la figura 3.

Figura 3

Subsistemas de la Logística Integral



Tomado de: Viu Roig, M. (2021)

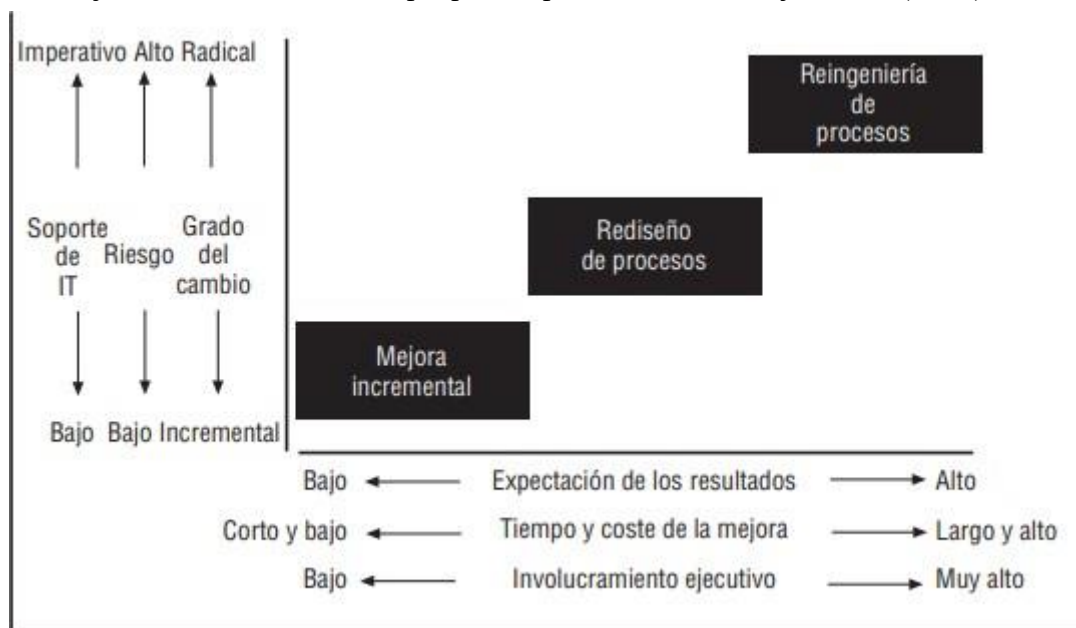
Entendiendo el proceso de mejora e integración como un paso a paso progresivo necesario, donde a partir de mejoras simples pero efectivas se observen resultados que contribuyan al alcance de objetivos a largo plazo de mayor impacto promoviendo no solo el crecimiento a nivel técnico y estructural físico o de procesos, sino además un crecimiento en la misma identidad corporativa desde el deseo de la mejora constante para el bien mutuo.

Así como Serrano y Ortiz (2012), señalan a partir de la propuesta de Childe, Maull y Bennet (1994) donde existe un primer enfoque llamado “Mejora Incremental” que implica de manera esencial las bases para que todas las personas, todos los días, en todos los lugares, puedan y deban mejorar desde los procesos comunes de las empresas incluyendo la estandarización que lleve a una mayor productividad. Llevando a un segundo enfoque, desde el Rediseño de Procesos que trabaja desde la “...descripción de los procesos, la actuación en procesos clave y en el análisis del valor de cada fase, buscando lograr los resultados esperados, reduciendo los tiempos de ciclo, mejorando la cadena de valor y la competitividad” (Serrano y Ortiz, 2012, pág. 18). Concluyendo con el enfoque de la

Reingeniería de procesos, que implica la realización de cambios estructurales y drásticos en el procedimiento, de forma que desde la innovación radical exista una expectativa alta de mejores resultados. (Serrano y Ortiz, 2012)

Figura 4

Plan de Mejoramiento de Procesos propuesto por Childe, Maull y Bennet (1994)



Tomado de: Childe, Maull y Bennet (1994) como se citó en Serrano y Ortiz (2012).

Con lo cual, en el orden mencionado anteriormente y considerando la necesidad de realizar cambios que permitan la adaptación del personal, tanto a nivel operacional como gerencial - administrativo, a los procesos logísticos más estructurales con cambios notables a corto plazo se comenzó desde la mejora incremental.

Para ello, y procurando desde esa base promover la mejora constante, como guía general se dispuso el Ciclo de Deming o PHVA que presenta de manera sencilla una secuencia de acciones que incluyen i) Planear, definiendo la problemática para establecer un objetivo del que se cree un plan de trabajo para su solución; ii) Hacer, llevando a cabo el plan de trabajo con cierto control para saber su cumplimiento; iii) Verificar, a partir del registro de datos y la implementación del uso de Indicadores de Gestión evaluando el rendimiento del plan y finalmente iv) Actuar, estandarizando los procesos que permitieron los resultado esperado y realizando las modificaciones pertinentes a las actividades que lo requieran para lograr los objetivos planteados. (Castillo, 2019)

Figura 5

Ciclo de Deming



Tomado de: Imágenes Bing (2024)

Plan de Mejora

Objetivo General

Mejorar la gestión de la cadena de suministro del Autoservicio La Granja a través de la optimización de los procesos de gestión de proveedores en la recepción de mercancías con el fin de incrementar significativamente la eficiencia operativa de la organización.

Objetivos Específicos

1. Recopilar información clave de los procesos de recepción de mercancías y realizar su respectivo análisis.
2. Desarrollar e implementar estrategias de mejora basadas en el análisis de datos obtenidos de los procesos de recepción de mercancías.

3. Establecer un sistema de seguimiento continuo para los procesos de recepción de mercancías usando indicadores clave de rendimiento (KPI's) para garantizar un control efectivo y mejoras constantes.

Fase PHVA

Planificar.

Considerando los antecedentes y las deficiencias en las actividades de recepción de mercancías, que van de la mano con el proceso de inventariado y realización de pedido, y tienen como finalidad el aprovisionamiento de mercancías; se hizo importante crear un plan de mejora integral según lo descrito para lograr la logística integral.

De esta forma, en primer lugar, es importante observar que una de los factores clave se encontraba en los tiempos y el desconocimiento de los mismos tanto por parte de Autoservicio La Granja como de los proveedores. Por lo que, los pedidos se realizaban sin tener en cuenta los plazos de entrega de las empresas y así mismo los vehículos llevaban las mercancías “a ciegas” sin tener la seguridad de que fueran recibidas.

Así, la acción primordial del plan de mejora se basó en la **incertidumbre** definida como “la imposibilidad para predecir un evento futuro o hacerse una idea de lo que va a ocurrir” (Definiciones, 2023), específicamente con el objetivo de reducirla para generar decisiones lo más acordes posibles. Generando como alternativas dos acciones primordiales que se desarrollaron a la par: i) El agendamiento de citas para la recepción de mercancías que permita conocer previamente las mercancías a recibir para la preparación del personal y ii) La planificación de los pedidos para así conocer y distribuir las entregas equitativamente entre las empresas proveedoras de tipo crédito.

Para ello, en primer lugar, de forma que se evaluara el impacto y la viabilidad de la mejora de una forma sencilla y rápida del agendamiento de citas, se decidió realizar una prueba piloto durante el mes de Octubre en la sede Granja Norte, donde se hacía necesaria la mejora de manera apremiante debido a las poco favorables disposiciones viales de la zona. Lo cual, permitiría visualizar los beneficios, ventajas y desventajas del agendamiento de citas.

Así, con ayuda de un formulario de Google Forms se creó una interfaz sencilla que permitiera a las empresas reservar citas según horarios disponibles recopilando, además, información importante para la comunicación y como verificación de las entregas.

Figura 6

Google Forms. Piloto Agendamiento de citas Granja Norte

Agendamiento Recepción de Pedidos

Importante completar todos los campos, de lo contrario no se enviará la respuesta y no se agendará la cita.

autoserviciolagranja547@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo *

Tu dirección de correo electrónico

Nombre de la Empresa *

Tu respuesta

Cita *

Elige

Nombre del Conductor *

Tu respuesta

Número del Conductor *

Tu respuesta

Placas *

Tu respuesta

Número de Unidades (Unidad, Cajas, Pacas) *

Ej: 85 cajas

Tu respuesta

Se enviará una copia de tus respuestas por correo electrónico a la dirección que has proporcionado.

Enviar

Página 1 de 1

[Borrar formulario](#)

Tomado de: Google forms, Elaboración Propia (2024)

Obteniendo un total de 108 reservas, con 5 citas al día con espacios de una hora y 30 minutos dentro de 2 jornadas (8 am a 12 pm - 2 pm a 5 pm), para la recepción de las empresas, tanto de contado como de crédito; las cuales se visualizaban en un documento de excel vinculado al formulario como se muestra en la tabla De esta forma, el personal encargado de recibo revisaba cada día las empresas y los horarios correspondientes.

Tabla 8

Base de Datos Google Sheets. Piloto Agendamiento de citas Granja Norte

Marca temporal	Nombre de la Empresa	Cita	Nombre del Conductor	# Número del Conductor	Placas	Número de Unidades (Unidad, Cajas, Pacas) Ej: 85 cajas	Dirección de correo electrónico
30/9/2023 10:13:43	Grupo Exitó	2/10/2023 8:00:00	Mauricio Suesca	3204252715	SMA 416	200 cajas	marisagofen@live.com
30/9/2023 10:35:05	Opperar	2/10/2023 9:30:00	Roque Martínez	311 8726350	KSQ888	15	eyacuna@opperar.com
30/9/2023 10:57:13	Bivien	3/10/2023 11:00:00	Jorge Duarte	3224344577	SZL605	25	hcalbarracin@bivien.com
30/9/2023 11:06:11	ARROZ BARICHARA	2/10/2023 11:00:00	Luis Carlos Camargo	3102995355	TLP 395	673	arrozbaricharayopal@outlook.com
30/9/2023 11:44:19	Inversiones santa elisa	3/10/2023 8:00:00	Oswaldo Torasca	3154559640	Cow 812	160 cajas x 12 unidades	javier.gu1684@gmail.com
30/9/2023 13:43:51	Distribuciones Pastor Julio Delgado	2/10/2023 12:30:00	Lino Salinas Avila	314 3307642	TKK 243A	180	lesa210169@hotmail.com
30/9/2023 15:47:32	Dorado ahc distribuciones	2/10/2023 2:00:00	Javier soto	3203100509	Wno359	50	santimar1755@gmail.com
1/10/2023 15:47:32	ORF S.A	2/10/2023 3:30:00	ALFONSO ARGUELLO	3163614039	LJT219	69 ARROBAS	libonosuesca@gmail.com
2/10/2023 16:19:07	Pastor Julio Delgado	3/10/2023 9:30:00	Lino Salinas	314 3307642	THK 243	15	lesa210169@hotmail.com
2/10/2023 16:19:42	DISTRIBUCIONES PASTOR JULIO DELGAD	3/10/2023 2:00:00	LINO SALINAS	3143307642	THK243	40	logistica-dui@dpjd.com
3/10/2023 3:38:51	Opperar	4/10/2023 9:30:00	Roque Martínez	+57 311 8726350	Wpx417	15	eyacuna@opperar.com
3/10/2023 7:31:10	TROPİBOY	4/10/2023 8:00:00	WILLIAM ALEXANDER DÍAZ	3153437858	SXX 548	70 CAJAS + 4 UNIDADES	jheyson.espejo@grupotropi.com
3/10/2023 13:41:55	Altıpal	4/10/2023 11:00:00	Yanson Condiza	3145227400	TAM430	27 cajas	jhonsonquarunemb8@gmail.com
3/10/2023 13:57:30	Discocores	5/10/2023 2:00:00	Oto Rene	3132550029	SXL 447	10	eliecoe.castro@discocores.com
3/10/2023 18:32:39	Comercial Nutresa Duitama	3/10/2023 3:30:00	Nixon Gutierrez - Imbocar	3118497185	WNN019	302 cajas y/o 1.819 kg	logisticayopal@comercialnutresa.com.co
3/10/2023 18:55:25	Comercial Nutresa Duitama	4/10/2023 2:00:00	Nixon Gutierrez - Imbocar	3118497185	WNN019	302 cajas y/o 1.819 kg	logisticayopal@comercialnutresa.com.co
3/10/2023 21:01:23	TROPICAL ASEO	5/10/2023 8:00:00	FERNANDO BARRAGÁN	313 3784541	SSS 995	25 cajas	humbar17@gmail.com
4/10/2023 13:51:22	Gloria Colombia	6/10/2023 8:00:00	A determinar	A determinar	A determinar	200	dieko1895@gmail.com
4/10/2023 18:21:39	Altıpal	5/10/2023 3:30:00	Néstor quesada	3102164311	Tin666	-	nestor.curduitama@gmail.com
4/10/2023 18:51:20	Distřilac, la esperanza	5/10/2023 9:30:00	Leonardo Parra	3213984188	WPH 129	9 canastillas	distřilacunja1@gmail.com
5/10/2023 7:37:27	Quale	5/10/2023 11:00:00	Rosa oliveros	3106113362	Sgt508	24	paolacoe@quale.com.co
5/10/2023 9:17:49	Altımax (alpina)	6/10/2023 9:30:00	Fredy García	3176978106	A determinar	Ofertas yogo x8 avena y faltantes c	g.kruguer6@gmail.com
5/10/2023 14:50:15	Comercializadora nacional	6/10/2023 11:00:00	Julian Rodríguez	3112357667	Thv229	75 cajas	dianacarolina1402@gmail.com
5/10/2023 15:57:29	Dorado ahc distribuciones	6/10/2023 3:30:00	Miguel Carreño	3134125034	Woo495	5	santimar1755@gmail.com
5/10/2023 16:43:22	Inversiones la Bodeguita S.A.S	6/10/2023 2:00:00	Franky Melo	3043856326	WV487	13	logistica.bodeguitaas@gmail.com
7/10/2023 8:33:57	TROPİBOY	9/10/2023 8:00:00	DANIEL FERNANDO RINCÓN	3144661494	XGD 098	67	jheyson.espejo@grupotropi.com
9/10/2023 6:28:39	Opperar	9/10/2023 9:30:00	Miguel Pérez	3209568222	Snz010	15	eyacuna@opperar.com
10/10/2023 7:06:18	Comercial Nutresa - Duitama	10/10/2023 8:00:00	CESAR MOLINA CESAR JESSID	3138189974	LCN281	600 Cajas	logisticayopal@comercialnutresa.com.co
10/10/2023 9:52:05	Soberaħa sas	11/10/2023 8:00:00	Jhon Navas Bastidas	3132433943	LUN631	124	yesid.navas@soberaħa.com.co
10/10/2023 9:54:35	Gloria Colomba	11/10/2023 9:30:00	A definir	A definir	A definir	100	dieko1895@gmail.com
10/10/2023 11:32:11	Comercial Nutresa Duitama	11/10/2023 11:00:00	Cesar molina	3138189974	LCN281	585	logisticayopal@comercialnutresa.com.co
11/10/2023 4:51:33	Opperar	11/10/2023 2:00:00	Roque Martínez	3118726350	Snz010	12	eyacuna@opperar.com

Tomado de: Google forms, Elaboración Propia (2024)

Obteniendo los siguientes resultados teniendo en cuenta los datos recolectados a través de la planilla de registro y control, permitiendo observar el tiempo de entrega y de espera con su comparación.

Tabla 9

Análisis Top 20 Empresas según promedio de tiempo de espera. Granja Norte

PROVEEDORES	Nº Entregas al Mes	Tiempo Entrega Total	Tiempo Espera Total	Promedio de Tiempo Entrega	Promedio de Tiempo Espera
MOLINOS EL YOPAL	1	0:55	0:00	0:55	0:00
COLOMBINA	1	0:15	0:05	0:15	0:05
INVERCAJAS	1	0:20	0:05	0:20	0:05
ORF	2	1:10	0:10	0:35	0:05
DERSA	2	1:05	0:15	0:32	0:07
ARROZ BARICHARA	1	1:00	0:10	1:00	0:10
GIRONÉS	1	0:35	0:10	0:35	0:10
SUPREMO	1	0:15	0:10	0:15	0:10
TROPILICORES	1	1:05	0:10	1:05	0:10
CASA LUKER	2	1:45	0:25	0:52	0:12
TROPIBOY NESTLE	2	0:55	0:27	0:27	0:13
LEVAPAN	1	0:25	0:15	0:25	0:15
ORG. CARDENAS	1	0:55	0:15	0:55	0:15
SUDESPENSA	1	0:40	0:15	0:40	0:15
NUTRESA	2	2:33	0:32	1:16	0:16
BRINSA	1	0:40	0:20	0:40	0:20
AHC DORADO	2	1:25	0:50	0:42	0:25
GRUPO ÉXITO	1	0:40	0:25	0:40	0:25
SOBERANA	1	0:35	0:25	0:35	0:25
GLORIA	3	1:31	1:20	0:30	0:26
HARINERA DEL VALLE	3	1:35	1:55	0:31	0:38
Total general	31	20:19	8:39	0:39	0:16

Tomado de: Rubio (2024)

Con ello, de primera mano analizando estadísticamente el 17% de las citas se cumplieron, el 16% no tenían cita y el 13% teniendo cita la incumplió, observando una buena acogida por parte de los proveedores.

En esa misma línea, se denotaron casos mayoritarios de tiempos de espera no mayores a 30 minutos con datos de 0, 5 y 10 minutos mejorando los resultados presentados en el primer diagnóstico empresarial pasando de un promedio de 4 horas de espera a 16 minutos; verificando la mejora con información de recibos donde las empresas sin cita esperaron 4 o 6 horas para la entrega.

En virtud de lo anterior, se logró determinar nuevamente que el foco de mejora clave según los registros iniciales como de la prueba piloto son las empresas de tipo crédito, las cuales se ubican en los primeros puestos de cantidad de entregas y tiempo de espera, además

del tiempo usado durante la entrega, convirtiéndose en factor clave y foco de las estrategias de mejora.

Así, obteniendo buenos resultados y focalizando las mejoras necesarias, en pocas palabras, se hizo factible el uso del agendamiento de citas para las tres sedes con algunas mejoras para el funcionamiento óptimo del plan de mejora.

Por una parte, aunque funcionaban los horarios de 1 hora y 30 minutos para las citas se desconocía la cantidad de empresas que debían de usar la plataforma además de los tiempos en días y semanas durante el mes que se dispondrían para el recibo de forma que se garantizará a cada una de ellas un espacio para el agendamiento y entrega de mercancías; adicionando a ello, la necesidad de unas mejoras a la interfaz usada, esto dado algunos inconvenientes como la mínima automatización de la plataforma que hacía necesario realizar modificaciones de fechas y horarios día a día, además de una visualización que podría ser confusa y aún más en caso de ser manejada para las tres sedes, presentando en algunos días casos de error de código que implicaba que más de una empresa agendará en un mismo horario y por lo tanto entorpecían la finalidad del agendamiento.

De esta forma, para dar solución en un tiempo mínimo se decidió realizar los siguientes procesos de manera paralela:

Proveedores.

En primer lugar, se contactó a las empresas a las cuales se realizaron 4 preguntas principales:

1. ¿La realización de inventarios se realiza el mismo día en las tres sedes de la granja?
2. ¿Los pedidos pueden realizarse el mismo día para las tres sedes?
3. ¿Cuánto tiempo transcurre desde la realización del pedido hasta su llegada?
4. ¿Los pedidos se entregan el mismo día en las tres granjas?

Obteniendo como resultado que en general las empresas dependían de las indicaciones de la granja para realizar el proceso de inventario, pedido y entrega de mercancías abriendo la posibilidad de una mente abierta a los cambios que se realizarán.

Sumado a eso, se ubicaron casos mayoritarios donde los pedidos tenían un plazo máximo de entrega delimitado e incluso rutas fijas por días que permitían tener una visual más clara de las entregas.

Y finalmente, se logró comprender que las empresas podrían ser más eficientes al momento de las entregas llegando a entregar el mismo día o en días seguidos si se garantizaba un recibo ágil sin la incertidumbre de cuándo se realizaría.

A partir de ello, teniendo en cuenta la anterior información y la clasificación previa de las empresas según la regularidad de realización de pedidos (semanales, quincenales o mensuales) y la subdivisión de estas según los productos ofrecidos (Alimentos, aseo o mixto); se hizo factible la creación del siguiente esquema donde se establece una planeación mensual de cuando realizar los pedidos y cuál sería la fecha esperada de entrega.

Figura 7

Esquema Base de Estandarización por días de Pedidos y Entregas Autoservicio La Granja

PROVEEDOR	CATEGORÍA	FRECUENCIA DE PEDIDO	DURACIÓN ENTRE PEDIDO Y ENTREGA	LUNES 6	MARTES 7	MIÉRCOLES 8	JUEVES 9	VIERNES 10	LUNES 13	MARTES 14	MIÉRCOLES 15	JUEVES 16	VIERNES 17
ARROZ SAN RAFAEL	ARROZ	QUINCENAL	LUNES A MISMA SEMANA MIÉRCOLES Y VIERNES A OTRA SEMANA *DIFÍCIL SABER FECHA EXACTA POR TRAYECTO							según whatsapp			
CORPORACIÓN DIANA	ARROZ	QUINCENAL	* Opción 1: martes a viernes * Opción 2: miércoles a viernes Reunión con don Alex depende del 25			antes de la 9am							
MOLINOS EL YOPAL	ARROZ	MENSUAL MAS REFUERZO	3 días			reg. Alex y pedido		nos confirman		nos confirman			
ORE	ARROZ	QUINCENAL/a veces pedidos cuando se acaban productos	DEPENDE: SI TIENEN AGOTADO ENTRE 1 Y 3 DÍAS. SI NO DE UN DÍA PARA EL OTRO. TENER EN CUENTA. ESTÁ TODOS LOS MIÉRCOLES										
SUPREMO	ARROZ	MENSUAL MAS REFUERZO	7 DÍAS HÁBILES / 4 A 5 DÍAS										
SU DESPENSA	MIXTO (ALIMENTOS, MASCOTAS) GRANOS	QUINCENAL	JUEVES Y VIERNES A OTRA SEMANA LUNES Y MARTES A MISMA SEMANA MIÉRCOLES NO HAY SEGURIDAD DE CUANDO										
LA BODEGUITA	MIXTO (ALIMENTOS, MASCOTAS) GRANOS	QUINCENAL	TODOS MIÉRCOLES PEDIDO Y TODOS LOS VIERNES ENTREGA. EN PEÑITAS TODAS LAS SEMANAS										
LA SOBERANA	ALIMENTOS GRANOS	QUINCENAL	2 DÍAS										
ORG CARDENAS	ALIMENTOS GRANOS	QUINCENAL	72 HORAS SI ES FESTIVO, MIÉRCOLES MARTES O VIERNES										
CASA LUKER	MIXTO (ASEO, ALIMENTOS)	QUINCENAL	HASTA EL 17 DIC - 9 ENER*** VIERNES ANTES 5 PM LLEGA LUNES / MARTES SABADO - LLEGA MIÉRCOLES / JUEVES 3 DÍAS										

Tomado de: Rubio (2024)

PROVEEDOR	CATEGORÍA	FRECUENCIA DE PEDIDO	DURACIÓN ENTRE PEDIDO Y ENTREGA	LUNES 6	MARTES 7	MIÉRCOLES 8	JUEVES 9	VIERNES 10	LUNES 13	MARTES 14	MIÉRCOLES 15	JUEVES 16	VIERNES 17
ARROZ SAN RAFAEL	ARROZ	QUINCENAL	LUNES A MISMA SEMANA MIÉRCOLES Y VIERNES A OTRA SEMANA *DIFÍCIL SABER FECHA EXACTA POR TRAYECTO							según whatsapp			
CORPORACIÓN DIANA	ARROZ	QUINCENAL	* Opción 1: martes a viernes * Opción 2: miércoles a viernes Reunión con don Alex depende del 25			antes de la 9am							
MOLINOS EL YOPAL	ARROZ	MENSUAL MAS REFUERZO	3 días			reg. Alex y pedido		nos confirman		nos confirman			
ORE	ARROZ	QUINCENAL/a veces pedidos cuando se acaban productos	DEPENDE: SI TIENEN AGOTADO ENTRE 1 Y 3 DÍAS. SI NO DE UN DÍA PARA EL OTRO. TENER EN CUENTA. ESTÁ TODOS LOS MIÉRCOLES										
SUPREMO	ARROZ	MENSUAL MAS REFUERZO	7 DÍAS HÁBILES / 4 A 5 DÍAS										
SU DESPENSA	MIXTO (ALIMENTOS, MASCOTAS) GRANOS	QUINCENAL	JUEVES Y VIERNES A OTRA SEMANA LUNES Y MARTES A MISMA SEMANA MIÉRCOLES NO HAY SEGURIDAD DE CUANDO										
LA BODEGUITA	MIXTO (ALIMENTOS, MASCOTAS) GRANOS	QUINCENAL	TODOS MIÉRCOLES PEDIDO Y TODOS LOS VIERNES ENTREGA. EN PEÑITAS TODAS LAS SEMANAS										
LA SOBERANA	ALIMENTOS GRANOS	QUINCENAL	2 DÍAS										
ORG CARDENAS	ALIMENTOS GRANOS	QUINCENAL	72 HORAS SI ES FESTIVO, MIÉRCOLES MARTES O VIERNES										
CASA LUKER	MIXTO (ASEO, ALIMENTOS)	QUINCENAL	HASTA EL 17 DIC - 9 ENER*** VIERNES ANTES 5 PM LLEGA LUNES / MARTES SABADO - LLEGA MIÉRCOLES / JUEVES 3 DÍAS										

Estandarizando así, los días de pedido y entrega de varias empresas, además del orden semanal según el tipo de producto de las empresas; dando la primera semana para empresas distribuidoras de alimentos mensuales y quincenales, la segunda para empresas de aseo, y la tercera para el segundo pedido correspondiente a las empresas quincenales, ubicando

espacios para los proveedores semanales. Determinando los tiempos de entrega según los datos recolectados, siendo en general dentro de la misma semana del pedido o máximo a la siguiente semana.

Obteniendo como primera parte del plan de mejora Calendario Mensual tanto de fechas de pedidos y entregas por empresa como guía para los colaboradores internos y externos, como se observa en la figura 8.

Figura 8

Calendario Base para la Estandarización de Pedido y Entregas Autoservicio La Granja
Noviembre 2023 General

Lunes		Martes		Miércoles		Jueves		Viernes		Sábado		Domingo	
30		31		1 Todos los Sábados		2		3		4 SÚPER SABADO		5 SÚPER SABADO	
6		7		8		9		10		11		12	
Pedido 1. Coca Cola		Pedido 1. Arroz San Rafael 2. Zu Daspanna 3. La Godeguita 4. Org. Cándida alimmarca 5. Corbata 6. Comercial Norrea (la 14 y norte)		Pedido 1. Corporación Diana 2. ORT 3. La Godeguita 4. Unilever 5. Mafina el Yopal 6. Comercial Norrea (paritas)		Pedido 1. Girona 2. Tecnopolimica 3. Potosión Entrega 1. La Godeguita 2. Todo Pasa 3. Unilever 4. Comercial Norrea (la 14 y norte)		Pedido 1. Coca Luter 2. Levapán (arroz de las 12) 3. Dorado AHC Distribuciones 4. Soterra del Valle 5. Toca café 6. Altopal Familia 7. Altopal Colgate		Entrega 1. Arroz San Rafael 2. Corporación Diana 3. ORT 4. Zu Daspanna 5. La Godeguita 6. Org. Cándida alimmarca 7. Comercial Norrea (paritas) 8. Potosión			
13		14		15		16		17		18		19	
Pedido 1. Coca Cola		Pedido 1. Corocel (solo la 14) 2. Azul R 3. Florina 4. Limpieza 360 5. Org. Cándida alimmarca 6. Vinosa ILKO (solo la 14 y norte) 7. Tropical amao 8. Dorado 9. PJD Wuldranca 10. Gintmar 11. Jolo 12. Tropi Naxos (14-17 en 2 sadas) 13. Colombina (14-16 en 2 sadas) 14. Naxos 15. Norrea (la 14 y paritas)		Pedido 1. Veneza 2. Aza 3. Delibol (la 14 y norte) 4. Sellen Copinas 5. Dorca 6. Gintmar 7. Veneza y Maraca 8. Alimmarca Pazar 9. Comercial Norrea (paritas)		Pedido 1. Delibol (paritas) 2. Toker gino 3. La Nueva Kimberly 4. Proxa 5. Tropical Procter P&G 6. Diermagi 7. Tropical Mito 8. La Nueva Cigarrillo 9. Potosión		Pedido 1. Dorca 2. Tropical Glade 3. PJD Facilitado 4. PJD Jomana 5. Sky Ori Plus 6. Indulmas		Entrega 1. Dorca 2. Florina 3. Org. Cándida alimmarca 4. Tropical amao 5. Potosión 6. Comercial Norrea (paritas)			
20		21		22		23		24		25		26	
Pedido 1. Arroz San Rafael 2. Corporación Diana 3. Altopal Alimmarca		Pedido 1. Zu Daspanna 2. La Godeguita 3. Org. Cándida alimmarca 4. Comercial Norrea (la 14 y norte)		Pedido 1. La Godeguita 2. Todo Pasa 3. Invencaja 4. Comercial Norrea (paritas)		Pedido 1. Potosión		Pedido 1. Coca Luter 2. Levapán 3. Dorado AHC Distribuciones 4. Unilever					
Entrega 1. La Nueva Kimberly 2. Proxa 3. Veneza y Maraca 4. Diermagi (14) 5. Tropical Mito 6. Alimmarca Pazar 7. Colombina		Entrega 1. Azul R 2. Limpieza 360 3. PJD Facilitado 4. PJD Jomana 5. Tropical Procter P&G 6. La Nueva Cigarrillo 7. Tropi Naxos (paritas) 8. Coca Cola		Entrega 1. Corporación Diana 2. Altopal Alimmarca 3. Tecnopolimica Digest 4. Altopal Glade 5. Aza 6. Vinosa ILKO (14 y norte) 7. Comercial Norrea (la 14 y norte)		Entrega 1. La Godeguita 2. Todo Pasa 3. Dorca 4. Delibol 5. Sky Ori Plus 6. Tropi Naxos (paritas y 14)		Entrega 1. Arroz San Rafael 2. Zu Daspanna 3. La Godeguita 4. Org. Cándida alimmarca 5. Comercial Norrea (paritas) 6. Potosión					
27		28		29		30		1		2		3	
Pedido 1. Coca Cola 2. Comercial Norrea (la 14 y norte)		Pedido 1. Comercial Norrea (paritas)		Entrega 1. Comercial Norrea (la 14 y norte)		Pedido 1. Potosión		Entrega 1. Potosión					

Tomado de: Rubio (2024)

Plataforma.

En segundo lugar, procurando la mejora del proceso funcional operacional se decidió realizar un proceso de Benchmarking Externo Genérico el cual nos llevó a “investigar, identificar, comparar y aprender de las mejores prácticas de otras organizaciones, de diferente sector, analizando ordenadamente el conjunto de factores que inciden en el éxito de las

mismas, aprender de sus logros y aplicarlos en los propios procesos de mejora” (Minondo, 2016, p.1); con la empresa Harinera Indupan S.A.S, previamente identificada gracias a su relación como proveedor de Autoservicio La Granja que permitió conocer el manejo logístico para la recepción de vehículo para el cargue y descargue de mercancía.

Para ello, se siguieron 4 pasos establecidos según Hernández y Cano (2017) que comprenden i) La planificación de forma que se establezca que, y como se va a investigar, ii) El análisis comprendiendo cómo adaptar los procesos investigados al interior de la empresa, iii) La integración fijando los objetivos en base a los hallazgos y iv) La acción transformando en actividades operacionales los principios establecidos previamente.

1. Planificación.

Como objetivo principal de la investigación se estableció identificar un método de gestión logística que sea tanto eficaz como eficiente, con el propósito de optimizar significativamente el proceso de recepción de mercancías en Autoservicio La Granja.

Para ello, se dispuso como recursos a talento humano para realizar la investigación desde la parte administrativa a Sara Jael Talero como Auxiliar Administrativa, como apoyo en sistemas al Ingeniero Omeimar Fonseca y desde el ámbito logístico el desarrollo de la presente práctica como Auxiliar Logística. Así mismo, como recursos para el desarrollo de las actividades el uso de la plataforma meet, los dispositivos electrónicos y el presupuesto necesario para la adquisición de un programa o software.

A partir de ello, se realizó la investigación directamente con el Gerente de la Empresa Harinera Indupan José Alejandro Rangel estando abiertos a la inversión para la digitalización y automatización de los procesos, a través de un Benchmarking Genérico.

2. Análisis.

En general, se evidenció el uso de la plataforma Bookings producida por Microsoft la cual permitía el agendamiento de citas según las características de carga, tonelaje y vehículo acorde a las necesidades de Harinera Indupan S.A.S. Con ello, diferentes distribuciones de tiempo que daban cierta flexibilidad a las operaciones según los casos presentados.

Figura 9

Plataforma Bookings para Agendamiento de Citas Harinera Indupan S.A.S



Agendamiento Logística Harinera Indupan

✓ SELECCIONAR UN SERVICIO

Cargue Producto Terminado mayor a 20 Tons ☐ La hora de cargue programada esta sujeta ... Leer más 1 hora	Cargue Producto Terminado entre 10 - 20 Tons ☐ La hora de cargue programada esta sujeta ... Leer más 40 minutos
Cargue Producto Terminado Inferior a 10 Tons ☐ La hora de cargue programada esta sujeta ... Leer más 20 minutos	Descargue de Producto Terminado ☐ La hora de descargue programada esta suje... Leer más El precio varía · 1 hora
Descargue Trigo ☐ Llenar el formulario con informacion falsa o... Leer más 1 hora	

Tomado de: Bookings Harinera Indupan (2024)

De igual forma, se observó la factibilidad de una forma fácil de compartir la plataforma a través de un link que se presenta como una página web que puede hacerse visible públicamente o únicamente a nivel corporativo según sea necesario.

Finalmente, se tuvo en cuenta la forma de visualización de las citas reservadas buscando que fueran intuitivas y de fácil comprensión, con lo que se presentaban diferentes canales que hacían factible su uso; los cuales se mostrarán en posteriores páginas. Con lo que se decidió adquirir inicialmente la prueba gratuita de la plataforma para comprenderla y adaptarla y en dado caso adquirirla definitivamente.

3. Integración.

Para la integración de la plataforma a las dinámicas de Autoservicio La Granja, se comenzaron creando tres cuentas de correo electrónico Microsoft de forma que cada sede manejara de manera independiente la información correspondiente relacionando el rol principal de controlador a la sede Autoservicio La Granja.

Con ello, se comenzó desde cero la configuración de la plataforma según lo aprendido durante la fase de análisis teniendo en cuenta además la cantidad de turnos necesarios para la recepción de las mercancías y los horarios acordados previamente con las directivas de la empresa y el personal responsable de bodega en las tres sedes empresariales.

Figura 10

Visual interna Servicios Plataforma Bookings Autoservicio La Granja

Editar servicio

Detalles básicos

- Opciones de disponibilidad
- Asignar personal
- Campos personalizados
- Notificaciones

Directiva de programación predeterminada

☒ Directiva de programación predeterminada, disponibilidad, notificaciones y configuración del personal

Opciones de publicación

☒ Mostrar este servicio en la página de reservas

Autoservicio La Granja La 14 Jornada Mañana

Cra. 14 #26-124, Tunja, Boyacá
Por favor, complete los datos necesarios para agendar su cita y asegúrese de seleccionar la sede correcta. La hora de recibo de la mercancía programada esta

Cra. 14 #26-124, Tunja, Boyacá X

☐ Agregar reunión en línea

Duración

0 días 1 h 30 min

☐ Tiempo del búfer

Precio

Precio no establecido

Asegúrese escogió la sede correcta.

Número máximo de asistentes

1 asistentes

☐ Permitir que los clientes administren sus citas cuando las haya reservado usted o alguien del personal en su nombre.

español (Colombia)

Descartar Guardar cambios

Editar servicio

Detalles básicos

Opciones de disponibilidad

Asignar personal

Campos personalizados

Notificaciones

Directiva de programación predeterminada

☐ Directiva de programación predeterminada, disponibilidad, notificaciones y configuración del personal

Opciones de publicación

☒ Mostrar este servicio en la página de reservas

Directiva de programación

Incrementos de tiempo

Mostrar horas disponibles en incrementos de

90 minutos

Tiempo de coincidencia mínimo

Tiempo de coincidencia mínimo para las reservas y cancelaciones

12 h

Tiempo de máximo

Número máximo de días en los que se puede realizar una reserva en

365 días

Disponibilidad

En general, es posible reservar un servicio si su personal está libre. Si desea aumentar la personalización a este respecto, puede hacerlo a continuación.

Disponibilidad general:

Horario personalizado (con periodicidad semanal)

lunes	8:00	14:00		
martes	8:00	14:00		
miércoles	8:00	14:00		
jueves	8:00	14:00		
viernes	8:00	14:00		

Descartar

Guardar cambios

Tomado de: Bookings Autoservicio la Granja (2024)

Siendo necesario crear 2 servicios por cada sede correspondientes a jornada mañana y jornada tarde, abriendo los 7 espacios diarios de recibo. Además de formular los cuadros de recolección de información que fueran importantes para el conocimiento de la empresa.

Figura 11

Visual interna Servicios Plataforma Bookings Autoservicio La Granja

Editar servicio

☰ Detalles básicos

🕒 Opciones de disponibilidad

👤 Asignar personal

❓ Campos personalizados

🔔 Notificaciones

Directiva de programación predeterminada

🔕 Directiva de programación predeterminada, disponibilidad, notificaciones y configuración del personal

Opciones de publicación

🔕 Mostrar este servicio en la página de reservas

Información del cliente

✓ Correo electrónico del cliente ☒ Obligatorio

✓ Número de teléfono ☒ Obligatorio

○ Dirección del cliente ☐ Obligatorio

○ Notas del cliente ☐ Obligatorio

Campos personalizados

1 requerido y 2 campos personalizados opcionales seleccionados.

+ Agregar un campo personalizado

✓ Seleccionado ☒ Obligatorio

Nombre de la Empresa

✓ Seleccionado ☒ Obligatorio

Placas

✓ Seleccionado ☒ Obligatorio

Número de Unidades (Unidad, Caías, Pacas, etc) Ejemplo: 80 caías

Descartar Guardar cambios

Tomado de: Bookings Autoservicio la Granja (2024)

Así, finalmente se creó un manual para poder entrar a la plataforma y establecer su la forma de uso visualizando las citas agendadas con la que cada sede contaría para evitar la pérdida de información importante para el correcto uso; el cual se adjuntará al presente documento.

4. Acción.

De esta forma, se generando la plataforma de Agendamiento de Citas para las 3 sedes de Autoservicio La Granja, a partir de la aplicación de Outlook Bookings la cual como interfaz para los usuarios a agendar citas (proveedores, vendedores, mercaderistas, transportistas, etc) se presenta a través de una página web, donde se muestran servicios según las sedes de Autoservicio La Granja y las jornadas mañana o tarde. Permitiendo, además, a través de la visualización de un calendario, una comprensión más intuitiva del sistema para escoger la fecha y hora de entrega como se observa en la figura 12, contribuyendo en la

creación de una base de datos a partir de la información requerida para el agendamiento de las citas.

Figura 12

Plataforma Bookings para Agendamiento de Autoservicio La Granja



Asignación Citas Recepción de Mercancías

 **SELECCIONAR UN SERVICIO**

Autoservicio La Granja La 14 ☐ Jornada Mañana Cra. 14 #26-124, Tunja, Boyacá Por favor, c... Leer más 1 hora y 30 minutos	Autoservicio La Granja La 14 ☐ Jornada Tarde Cra. 14 #26-124, Tunja, Boyacá Por favor, c... Leer más 1 hora
Autoservicio La Granja Norte ☐ Jornada Mañana La Granja, Cl. 54 #7-13, Tunja, Boyacá Por fa... Leer más 1 hora y 30 minutos	Autoservicio La Granja Norte ☐ Jornada Tarde La Granja, Cl. 54 #7-13, Tunja, Boyacá Por fa... Leer más 1 hora
Autoservicio La Granja Peñitas ☐ Jornada Mañana Calle 12, Cra. 2ª A Este #30, Tunja, Boyacá P... Leer más 1 hora y 30 minutos	Autoservicio La Granja Peñitas ☐ Jornada Tarde Calle 12, Cra. 2ª A Este #30, Tunja, Boyacá P... Leer más 1 hora

Autoservicio La Granja Norte
Jornada Mañana



La Granja, Cl. 54 #7-13, Tunja, Boyacá Por fa... Leer más
1 hora y 30 minutos

Autoservicio La Granja Norte
Jornada Tarde



La Granja, Cl. 54 #7-13, Tunja, Boyacá Por fa... Leer más
1 hora

Autoservicio La Granja Peñitas
Jornada Mañana



Calle 12, Cra. 2ª A Este #30, Tunja, Boyacá P... Leer más
1 hora y 30 minutos

Autoservicio La Granja Peñitas
Jornada Tarde



Calle 12, Cra. 2ª A Este #30, Tunja, Boyacá P... Leer más
1 hora

Reserva para **Autoservicio La Granja Peñitas Jornada Mañana**

29 enero



FECHA



HORA

< > enero 2024

do	lu	ma	mi	ju	vi	sá
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

08:00 A.M.

09:30 A.M.

11:00 A.M.

12:30 P.M.

ⓘ Todas las horas corresponden a la zona horaria (UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito, Rio Branco

 AGREGUE SUS DETALLES

Nombre y apellidos *

Nombre y apellidos

Correo electrónico *

Correo electrónico

Número de teléfono *

Agregue su número de teléfono

 PROPORCIONAR INFORMACIÓN ADICIONAL

Nombre de la Empresa

Agregue aquí su respuesta

Placas (opcional)

Agregue aquí su respuesta

Número de Unidades (Unidad, Cajas, Pacas, etc). Ejemplo: 80 cajas (opcional)

Agregue aquí su respuesta

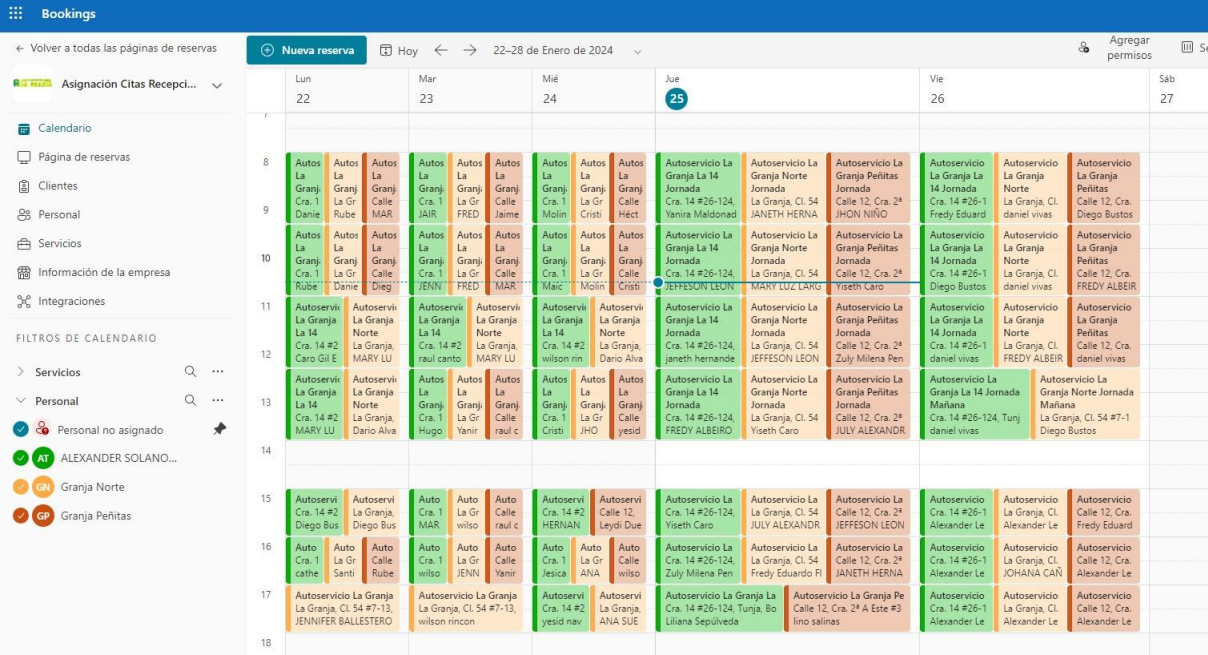
Reservar

Tomado de: Bookings Autoservicio La Granja (2024)

Con ello, esta se presenta para los usuarios controladores con la siguiente interfaz inicial, la cual muestra las citas reservadas de todos los servicios además de las horas indicadas con las fechas dispuestas.

Figura 13

Visual interna Citas Agendadas a través de Bookings Autoservicio La Granja

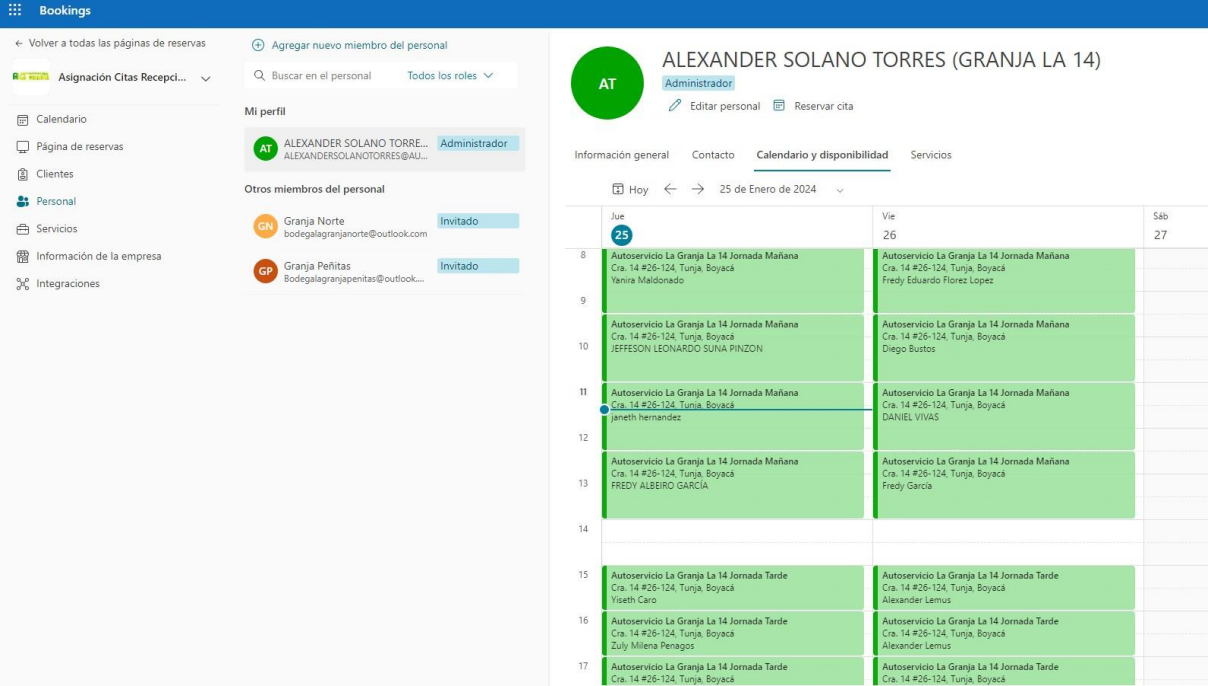


Tomado de: Bookings Autoservicio la Granja (2024)

Así mismo, una función individual por sede donde se muestra a detalle las citas para una mejor visualización del personal por sede y facilidad en los cambios que sean necesarios.

Figura 14

Visual interna Citas Agendadas por sede a través de Bookings Autoservicio La Granja

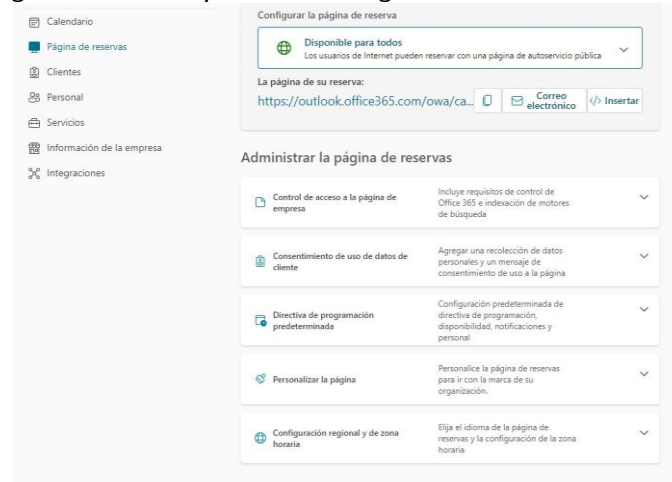


Tomado de: Bookings Autoservicio la Granja (2024)

Y, agregado a lo anterior, diferentes funcionalidades tanto de edición de la página, los servicios y una base de datos de los clientes registrados que han agendado citas en la plataforma.

Figura 15

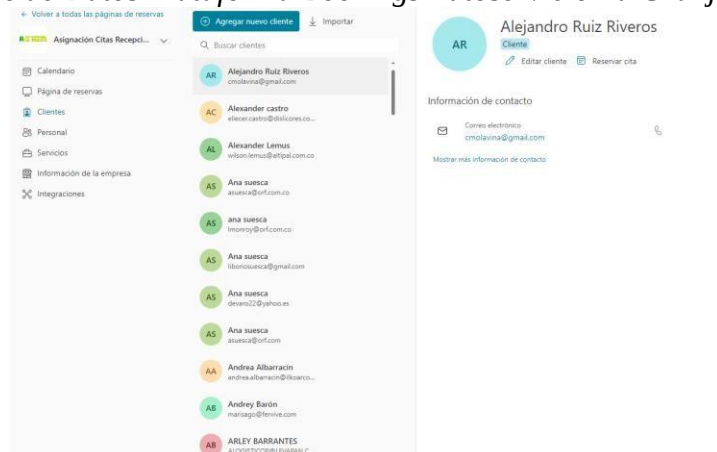
Visual interna Configuración Plataforma Bookings Autoservicio La Granja



Tomado de: Bookings Autoservicio la Granja (2024)

Figura 16

Visual interna Base de Datos Plataforma Bookings Autoservicio La Granja



Tomado de: Bookings Autoservicio la Granja (2024)

Hacer.

Teniendo en cuenta lo planeado, el paso siguiente para garantizar el hacer se enfocó en la comunicación de los agentes externos que hacen parte del proceso de agendamiento. Con lo que a través de un comunicado se proporcionó la información detallada de la metodología para el uso de la plataforma y la dinámica que se manejaría durante el mes incluyendo el calendario creado y la plataforma Bookings, con la reglamentación que guiaría las acciones a tomar en caso de incumplimiento, cancelación injustificada sin previo aviso y demás.

Con lo que para el mes de Noviembre se logró implementar plenamente la metodología en las tres sedes de Autoservicio La Granja llevando control de la información a través del formulario de Registro y Control que se usó al inicio con la finalidad de comparar los resultados y evidenciar los avances con las mejoras posibles.

Tabla 10

Ventanas de Recibo de Proveedores. Registro y Control Granja Norte

Mes	Fecha	Días de Pedido	Días de Entrega	Categoría	Proveedor	Cita Programada	No. Referencia	Unidad de Empaque	Cantidad E.P.	Hora de Llegada	Hora Inicio Recibo	Hora Final de Recibo
NOVIEMBRE	1/11/2023		Miercoles	SECOS	COMERCIAL NUTRESA	8:00 AM	40	Caja	100	8:00 AM	8:10 AM	8:55 AM
NOVIEMBRE	1/11/2023		Miercoles	REFRIGERADO	ALPINA		165	Unidad	100	9:00 AM		
NOVIEMBRE	1/11/2023		Miercoles	VARIEDADES	PASTOR JULIO DELGADO	11:00 AM	164	Caja	829	11:10 AM	11:30 AM	1:30 PM
NOVIEMBRE	1/11/2023		Miercoles	SECOS	DERSA GRASCO		1	Caja	10	12:00 PM	1:40 PM	1:50 PM
NOVIEMBRE	1/11/2023		Miercoles	MASCOTAS	TROPIBOY MASIVOS		2	Pacas	14	12:50 PM	1:00 PM	1:15 PM
NOVIEMBRE	2/11/2023		Jueves	REFRIGERADO	CAMPOLLO		7	Caja	10	8:00 AM	8:00 AM	8:29 AM
NOVIEMBRE	2/11/2023		Jueves	SECOS	SU DESPENSA		13	Caja	67	8:00 AM	8:20 AM	8:45 AM
NOVIEMBRE	2/11/2023		Jueves	LICORES	LA NIEVE PERNOD		4	Caja	3	2:00 PM	2:10 PM	2:40 PM
NOVIEMBRE	2/11/2023		Jueves	ASEO	BELLEZA EXPRESS		25	Unidad	466	11:00 AM	11:05 AM	11:15 AM
NOVIEMBRE	2/11/2023		Jueves	REFRIGERADO	GLORIA		25	Unidad	1.107	8:00 AM	9:10 AM	11:00 AM
NOVIEMBRE	3/11/2023		Viernes	SECOS	TRULULU SÚPER DE ALIMENTOS		10	Caja	25	9:30 AM	9:45 AM	9:55 AM
NOVIEMBRE	3/11/2023		Viernes	REFRIGERADO	ALPINA		5	Unidad	50	11:10 AM	11:20 AM	11:30 AM
NOVIEMBRE	3/11/2023		Viernes	ASEO	ALTIPAL		134	Unidad	5.961	2:00 PM	2:30 PM	4:55 PM

Tomado de: Rubio (2024)

Tabla 11

Ventanas de Recibo de Proveedores. Registro y Control Granja La 14

Mes	Fecha	Días de Pedido	Días de Entrega	Categoría	Proveedor	Cita Programada	No. Referencia	Unidad de Empaque	Cantidad E.P.	Hora de Llegada	Hora Inicio Recibo	Hora Final de Recibo
NOVIEMBRE	1/11/2023		Miercoles	SECOS	PASTOR JULIO DELGADO		2	Caja	38	4:40 a. m.	8:09 a. m.	8:32 a. m.
NOVIEMBRE	1/11/2023		Miercoles	VARIEDADES	DISTRISAGI		1	Pacas	43	5:00 a. m.	8:33 a. m.	9:20 a. m.
NOVIEMBRE	1/11/2023		Miercoles	VARIEDADES	CASA LUKER		8	Caja	113	6:00 a. m.	9:21 a. m.	10:33 a. m.
NOVIEMBRE	1/11/2023		Miercoles	SECOS	TORRECAFÉ AGUILA ROJA		7	Unidad	98	8:30 a. m.	10:34 a. m.	10:50 a. m.
NOVIEMBRE	1/11/2023		Miercoles	VARIEDADES	VELAS LUZ DE ORO		11	Unidad	305	9:00 a. m.	10:51 a. m.	11:05 a. m.
NOVIEMBRE	1/11/2023		Miercoles	SECOS	COMERCIAL NUTRESA		53	Unidad	3.660	10:00 a. m.	11:05 a. m.	12:50 p. m.
NOVIEMBRE	1/11/2023		Miercoles	SECOS	DERSA GRASCO		1	Caja	10	11:00 a. m.	12:55 p. m.	1:10 p. m.
NOVIEMBRE	1/11/2023		Miercoles	SECOS	INVERCAJAS		47	Unidad	3.530	11:00 a. m.	4:03 p. m.	4:52 p. m.
NOVIEMBRE	1/11/2023		Miercoles	SECOS	SOBERANA		11	Pacas	39	12:00 p. m.	4:53 p. m.	5:35 p. m.
NOVIEMBRE	2/11/2023		Jueves	VARIEDADES	MICRO MUNDO		113	Unidad	3.665	8:00 a. m.	10:00 a. m.	11:56 a. m.
NOVIEMBRE	2/11/2023		Jueves	VARIEDADES	ALTIPAL		97	Unidad	3.446	8:00 a. m.	11:57 a. m.	1:55 p. m.
NOVIEMBRE	2/11/2023		Jueves	SECOS	SUPER CHEFS		40	Unidad	1.086	8:30 a. m.	1:56 p. m.	2:10 p. m.
NOVIEMBRE	2/11/2023		Jueves	LICORES	GASESOSAS DELUX		8	Unidad	116	9:00 a. m.	3:02 p. m.	3:15 p. m.
NOVIEMBRE	2/11/2023		Jueves	SECOS	LEVAPAN		28	Caja	40	8:00 a. m.	3:16 p. m.	4:20 p. m.

Verificar.

A partir de la recolección de datos con el formulario Registro y Control en granja 14 y Granja Norte, se obtuvieron nuevamente los siguientes datos a partir de formulación con excel que permitía convertir los datos en referencias concretas de tiempo.

Tabla 12

Ventanas de Recibo de Proveedores. Análisis de Registro y Control Granja La 14

Tiempo Entrega	Tiempo Entrega Minutos	Embalaje x Min	Tiempo Espera	Tiempo Espera Minutos	Cumple Cita Proveedor	Cumple Cita La Granja
0:10	10 Minutos	0,00 x min.	0:10	10 Minutos	No hay Cita	No hay Cita
0:45	45 Minutos	1,84 x min.	0:05	5 Minutos	Cumple	Cumple
0:08	8 Minutos	0,00 x min.	0:00	0 Minutos	Cumple	Cumple
0:30	30 Minutos	1,60 x min.	0:10	10 Minutos	Cumple	Cumple
0:55	55 Minutos	1,60 x min.	0:10	10 Minutos	Cumple	Cumple
1:30	90 Minutos	23,37 x min.	0:10	10 Minutos	Cumple	Cumple
0:13	13 Minutos	2,62 x min.	0:35	35 Minutos	Cumple	Cumple
0:25	25 Minutos	4,08 x min.	0:00	0 Minutos	Cumple	Cumple
0:15	15 Minutos	1,00 x min.	0:00	0 Minutos	Cumple	Cumple
0:45	45 Minutos	9,71 x min.	0:40	40 Minutos	Cumple	Cumple
3:15	195 Minutos	10,23 x min.	0:15	15 Minutos	Cumple	Cumple
0:25	25 Minutos	3,92 x min.	0:20	20 Minutos	Cumple	Incumple
0:25	25 Minutos	2,08 x min.	0:10	10 Minutos	Cumple	Cumple
0:20	20 Minutos	2,65 x min.	0:15	15 Minutos	Cumple	Cumple
1:05	65 Minutos	1,23 x min.	0:15	15 Minutos	Cumple	Cumple
0:20	20 Minutos	1,40 x min.	1:30	90 Minutos	Cumple	Cumple
0:35	35 Minutos	1,43 x min.	0:15	15 Minutos	Cumple	Cumple
0:05	5 Minutos	0,00 x min.	0:00	0 Minutos	Incumple	Cumple

Tomado de: Rubio (2024)

Indicadores Claves de Gestión.

Con ello, para dar seguimiento al desarrollo del plan de mejora se dispusieron los siguientes Key Performance Indicators o Indicadores Claves de Gestión, los cuales “son una expresión cuantitativa del desempeño de una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, podría señalar desviaciones sobre la cual se tomará acciones correctivas o preventivas según el caso” (Ríos, 2019, pág.23). Funcionando

como bases cuantitativas para medir el grado de desempeño y funcionamiento de las medidas tomadas para el plan de mejora esto con la premisa de que lo que no se mide, no se puede mejorar; ubicándolos como guías objetivas para el cumplimiento de los objetivos propuestos evitando en mayor medida especulaciones o suposiciones. (Trejos, 2023)

1. *Tiempo Promedio de Entrega.*

Este indicador refleja la cantidad promedio de tiempo que transcurre desde que se inicia la operación de recibo hasta el despacho del carro. Se calcula tomando el tiempo total de entrega para todos los pedidos y dividiéndolo por el número total de pedidos entregados en un período específico. Este KPI es fundamental para evaluar la eficiencia y la puntualidad del proceso de entrega de los productos.

2. *Tiempo promedio de Espera.*

Este indicador cuantifica la cantidad promedio de tiempo que los transportadores esperan para que sea recibida la mercancía desde el momento que llegan a las instalaciones de Autoservicio La Granja. Se calcula tomando la suma total de tiempos de espera para todos los proveedores y dividiéndola por el número total de proveedores atendidos en un período dado.

3. *Promedio de Cumplimiento de Citas por Parte del Proveedor.*

Este indicador evalúa la proporción promedio de citas o compromisos programados que el proveedor logra cumplir puntualmente. Se calcula dividiendo el número total de citas cumplidas por el proveedor dentro del horario previsto entre el número total de citas programadas, multiplicando el resultado por 100 para obtener un porcentaje. Es esencial para medir la fiabilidad y la puntualidad del proveedor en la entrega de los productos.

4. *Promedio de Cumplimiento de Citas por Parte del Autoservicio La Granja.*

Este indicador mide la proporción promedio de citas o compromisos programados que el sistema de autoservicio "La Granja" logra cumplir de manera puntual. Se calcula dividiendo el número total de citas cumplidas por el autoservicio "La Granja" dentro del horario previsto entre el número total de citas programadas, multiplicando el resultado por 100 para obtener un porcentaje. Este KPI es fundamental para evaluar la efectividad del sistema de autoservicio en la gestión de citas o compromisos.

Resultados.

Evaluando conjuntamente el tiempo de entrega versus tiempo de espera se pudo observar un cambio significativo con el paso de los meses; encontrando que los registros para Granja La 14 desde Septiembre hasta Octubre en los cuales no se implementó la medida el

tiempo de espera triplicaba o cuadruplicaba el tiempo de entrega. Mientras que para Noviembre, mes en el que comenzó a aplicar la metodología de agendamiento de citas para el recibo, disminuyó el tiempo de espera a ser proporcional al tiempo de entrega y en Diciembre incluso ser menos que el tiempo de entrega.

Figura 17

Tiempo Promedio De Entrega Vs Tiempo Promedio De Espera Granja La 14

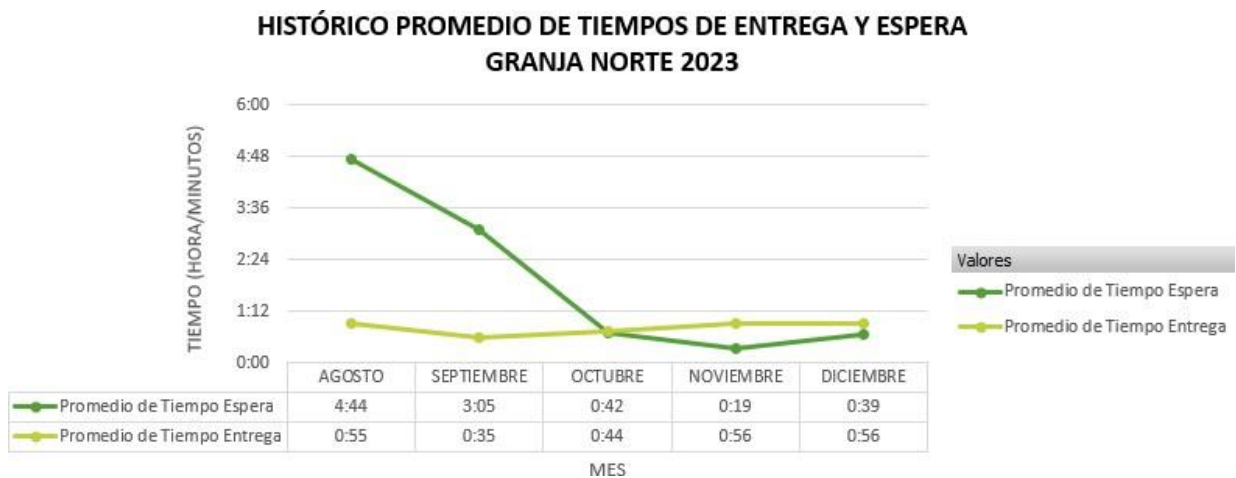


Tomado de: Rubio (2024)

Así mismo, para Granja Norte en el que para Agosto y Septiembre los tiempos de espera superaron por 3 o 4 horas el tiempo de entrega, mientras que en Octubre igualó el tiempo de entrega y para Noviembre y Diciembre se ubicó por debajo del tiempo de entrega.

Figura 18

Tiempo Promedio De Entrega Vs Tiempo Promedio De Espera Granja Norte



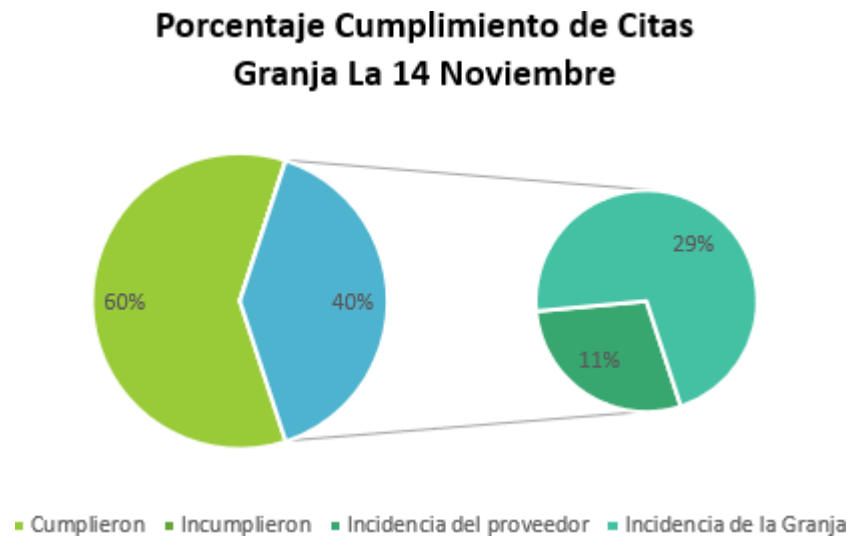
Tomado de: Rubio (2024)

Con ello, es importante observar el porcentaje de cumplimiento de las citas que fueron agendadas teniendo el factor de si el proveedor llegó o no a tiempo, y asimismo si Autoservicio La Granja comenzó a tiempo el recibo de la mercancía.

De esta forma, para Granja La 14 se observó el panorama en las figuras 19 y 20, en donde tanto para el mes de Noviembre como para del mes de Diciembre el porcentaje de cumplimiento es mayor al porcentaje de incumplimiento, sin embargo la diferencia destaca en una mejoría por parte de Autoservicio La Granja donde para Noviembre la mayor cantidad de incidencias son por parte del mismo almacén mientras que para Diciembre disminuyó siendo los proveedores quienes cometieron la mayor cantidad de incidencias con un 27% sobre el 41% de incumplimientos.

Figura 19

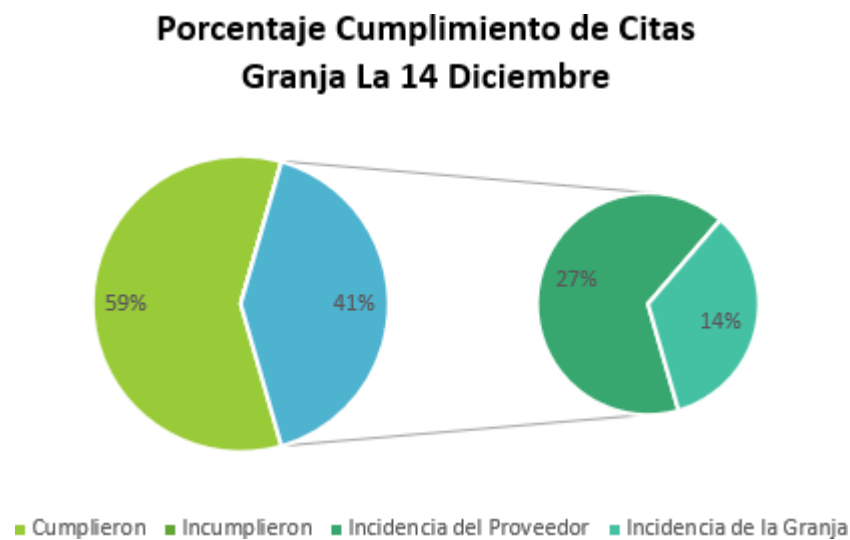
Porcentaje de Cumplimiento de Citas Granja La 14. Noviembre



Tomado de: Rubio (2024)

Figura 20

Porcentaje de Cumplimiento de Citas Granja La 14. Diciembre



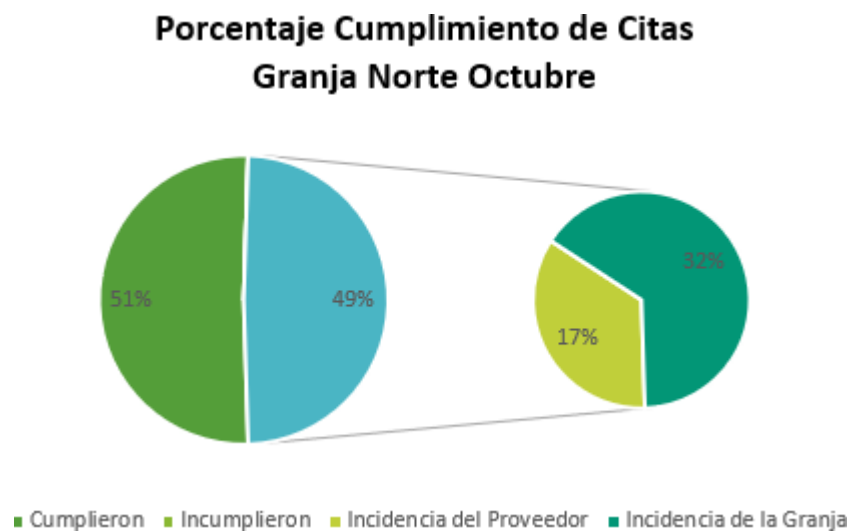
Tomado de: Rubio (2024)

Por otra parte, para Granja Norte se observó un panorama similar en tanto al porcentaje de cumplimiento para Octubre y Noviembre siendo mayor que el porcentaje de incumplimiento. Mas es importante denotar como la mayor cantidad de incidencias en ambos casos es por parte de Autoservicio La Granja.

Así mismo, finalmente para el mes de Diciembre el porcentaje de incumplimiento superó con 56% al porcentaje de cumplimiento con el porcentaje de incidencias respecto al anterior de 43% por parte de Autoservicio La Granja; esto debido a las características de recibo del mes donde se dispuso de menor tiempo para el recibo con el mismo personal de antes aumentando el incumplimiento.

Figura 21

Porcentaje de Cumplimiento de Citas Granja Norte. Octubre

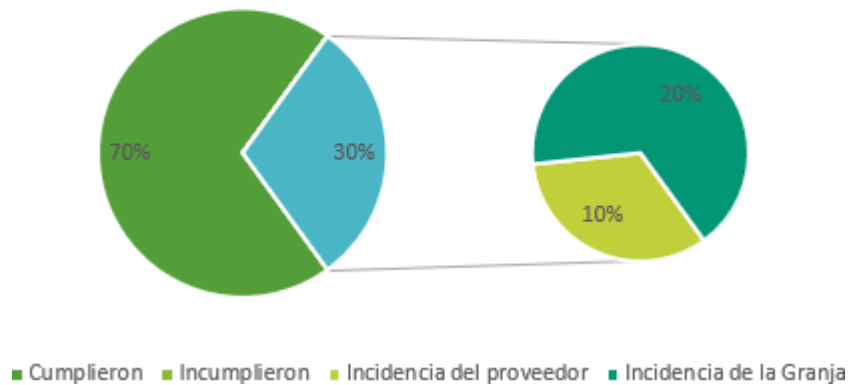


Tomado de: Rubio (2024)

Figura 22

Porcentaje de Cumplimiento de Citas Granja Norte. Noviembre

Porcentaje Cumplimiento de Citas Granja Norte Noviembre

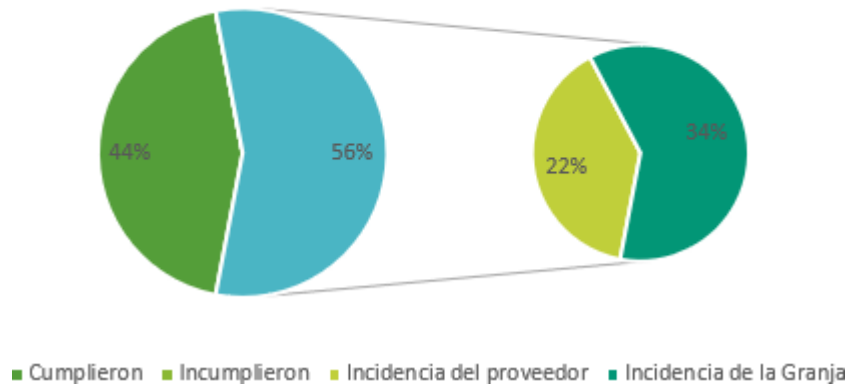


Tomado de: Rubio (2024)

Figura 23

Porcentaje de Cumplimiento de Citas Granja Norte. Diciembre

Porcentaje Cumplimiento de Citas Granja Norte Diciembre



Tomado de: Rubio (2024)

Aun así, pese al grado de incumplimiento el cual suma al tener una diferencia de 15 minutos respecto a las citas programadas, como se observó anteriormente en los datos de tiempo de espera se reducen drásticamente y se logran los objetivos de la mejora en los procesos de abastecimiento con factibilidad de permanecer dicho sistema durante un tiempo prolongado, trabajando las mejoras sobre este.

Actuar.

Atendiendo a lo expuesto anteriormente, además de la funcionalidad del plan de mejora, se presentaron las siguientes oportunidades que nacen del seguimiento con el equipo de trabajo incluido para hacer más efectivos los procesos:

1. Denotando el calendario mensual que se manejó y entendiendo que es poco flexible para las necesidades de la empresa donde hubo un porcentaje bajo cumplimiento de las empresas y Autoservicio La Granja, se propone el uso de un calendario que sea mensual según las semanas del mes y el tipo de mercancía. Viendo factible, incluso desde el punto de vista del empresario y el modelo de inventarios y pedidos, dejar la primera semana después de super sábado para la realización de pedido de alimentos mensuales y quincenales, la segunda semana para pedidos de aseo mensuales y la tercera para los segundos pedidos quincenales. Abarcando todas las empresas con estándares que pueden cumplirse de mejor manera.
2. Teniendo en cuenta que la medida se extendía únicamente a proveedores de tipo crédito con algunas excepciones de empresas de contado por el volumen de mercancía, es importante extender esta a más empresas de contado que no se tenían en cuenta en el radar y aun así ocupan ventanas de recibo de mayor tiempo retrasando los recibos de las empresas con cita. De forma, que a partir de la información recolectada se determinarán nuevas empresas que deban cumplir con la medida con la finalidad de un mayor cumplimiento de las citas.
3. Observando la periodicidad de algunas empresas en las entregas y además del gran volumen de mercancía, se hace viable la creación de citas permanentes para empresas de forma que se reduzca la incertidumbre de la llegada de estas empresas y se dé un recibo más rápido.
4. Como ajuste a la propuesta, y teniendo en cuenta se tienen recibos de una hora y media con otros de solo una hora, se presentó la problemática en el que algunas empresas con altos tonelajes de mercancía programaban las citas más cortas y algunas con menor cantidad de mercancía se ubicaban en los horarios de hora y media. Así, como mejora dentro de la plataforma se dispondría de especificaciones de tonelaje para según esto agenden la cita que mejor se adapte.
5. En la misma línea de reducción de la incertidumbre y optimización de tiempo en actividades extra a las programadas en las citas, se deben tener en cuenta los traslados realizados dentro de las mismas sedes de la Autoservicio La Granja los

cuales pueden ocupar más de 30 minutos y reconfigurar las citas programadas. Para ello, se propone mejorar la comunicación conociendo en qué momento se realizarán las entregas e implementar la metodología de entrega de confianza en la que no sea necesario el recuento de los productos que llegan abriendo el espacio únicamente para el recibo.

6. Entendiendo que la propuesta ubicaba las entregas de contado dentro de la franja horaria entre citas, debido al recibo que podía ser de no más de 15 min o 20 min, con el tiempo y a partir de la experiencia de las personas de bodega esto pudo retrasar en gran medida el recibo de las empresas de crédito al llegar en algunos casos más de 4 o 5 empresa al tiempo. Por lo que, encontrando los buenos resultados de la metodología de agendamiento y en beneficio de disminuir la incertidumbre preparando de igual forma espacios y personal necesario para el recibo en menor tiempo, surge la idea de crear una nueva plataforma específica para empresas de contado.
7. Durante el proceso se entiende que existen tres sedes de Autoservicio La Granja, sin embargo, el análisis se focaliza en la sede Granja La 14 y Granja Norte por lo que existe una pérdida de información valiosa que pueda retroalimentar los demás procesos, por lo cual es importante comenzar a recibir y tabular dicha información de forma que se obtenga una panorámica global de la empresa y sus procesos.

De esta forma, comprendiendo las necesidades y realizando los ajustes según los diferentes puntos de vista se logrará un progreso importante dentro del plan de mejora que promueva una cultura empresarial de excelencia, la cual unifique los objetivos de los miembros definiendo los límites necesarios y con ello logrando una identidad que promueva el sentido de pertenencia con Autoservicio la Granja y los diferentes procesos (Gómez, Henao y Cardona, 2022); en este caso desde la logística como factor vital para obtener una ventaja competitiva importante.

Recomendaciones

Denotando el proceso para el plan de mejora y el progreso con los beneficios que se obtuvieron, además de los cambios que tuvieron que hacerse y aun los que se deben continuar realizando constantemente Autoservicio La Granja se proporcionan las siguientes recomendaciones:

1. Establecer un sistema de monitoreo y seguimiento para evaluar regularmente el progreso y los resultados de las estrategias de mejora. Esto permite realizar ajustes según sea necesario y garantizar que se alcancen los objetivos establecidos.
2. Priorizar las estrategias de mejora identificadas según su impacto potencial en la empresa y la factibilidad de implementación. Esto puede ayudar a enfocar los recursos y esfuerzos en las áreas que generen el mayor retorno de inversión.
3. Desarrollar un plan detallado de implementación para cada estrategia de mejora, incluyendo objetivos específicos, acciones concretas, responsabilidades, plazos y recursos necesarios.
4. Involucrar a todo el equipo en el proceso de mejora continua, fomentando la colaboración, el compromiso y la responsabilidad compartida en la implementación de cualquier plan de mejora.
5. Ofrecer capacitación y desarrollo continuo para el personal, especialmente en áreas relacionadas con las nuevas estrategias y procesos de mejora, permitiendo una mejora en la calidad de las tareas encomendadas con equipos de alto desempeño que tengan perspectivas innovadoras que aporten constantemente al desarrollo empresarial (Gobierno de México, 2018).
6. Mantener una comunicación clara y transparente con todo el equipo sobre los objetivos, progreso y resultados de las estrategias de mejora, alineando las partes involucradas y el contribuyendo al compromiso de los mismos.
7. Ser flexible y resiliente en el proceso de implementación de las estrategias de mejora, reconociendo que pueden surgir desafíos imprevistos y que es necesario ajustarse según sea necesario para lograr los resultados deseados. Teniendo como ventajas notables "la reducción del impacto de una interrupción en la cadena de suministro permitiendo que ésta reaccione mientras se recupera a su estado funcional, original o incluso mejor" (Campos, Moreno y Thiessen, 2019, pág. 1)

Con ellas, no solo se hará un progreso a nivel técnico u operacional sino en general, se fomentará la creación de una cultura empresarial sólida dispuesta a la innovación constante que proyecta el crecimiento a futuro desde las acciones del presente.

Conclusiones

De forma general, se destaca la importancia de la mejora constante de los procesos empresariales, siendo este el caso de los procesos logísticos de la empresa tunjana Autoservicio La Granja, naciendo desde la comprensión del mercado el cual es cambiante y exige la mejora constante de las empresas de forma que permanezcan vigentes en el mercado.

De allí que, identificando oportunidades de mejora desde el proceso de la cadena de suministro en el recibo de mercancía con los procesos dependientes como la realización de inventarios y la toma de pedidos considerando la logística integral, se genera como metodología la planificación mensual de pedidos con la implementación de la plataforma de agendamiento de citas para la recepción de mercancías para proveedores de tipo crédito. Obteniendo resultados favorables, que incluyen desde el punto focalizado de la reducción de tiempos de espera de las empresas hasta una visual más general desde la reducción de la incertidumbre durante todo el proceso de aprovisionamiento de mercancías; denotando como las iniciativas de mejora en procesos clave llevan a un resultado favorable generalizado desde las acciones que los preceden y suceden, generando un bienestar empresarial favorable.

Encontrando, además, nuevas oportunidades de crecimiento desde la metodología del ciclo de Deming donde planeando, haciendo, verificando y actuando se realizó un control constante del plan de mejora y se crearon nuevas estrategias que motivaran la excelencia y la obtención de resultados aún más favorables; en medio de las dificultades que pudieron presentarse y los mismo retos de la adaptación del equipo empresarial interno y externo a las nuevas disposiciones. Denotando la importancia de incluir no únicamente de manera teórica al grupo sino en la práctica guiar constantemente las nuevas iniciativas de forma que realizando bien estas acciones se dé una mejor adaptación a los cambios y un mayor alcance de los objetivos propuestos.

Así, finalmente, después de un detallado análisis y evaluación continua de los procesos, se puede concluir con certeza que las acciones de mejora implementadas en Autoservicio La Granja han sido fundamentales y altamente efectivas. Este enfoque proactivo y meticuloso ha permitido adaptar las estrategias de mejora de manera acorde y eficaz, siendo cruciales en el proceso de optimización logística de la empresa.

Con ello, que estas estrategias no deben considerarse como medidas únicas y estáticas, sino que requieren de un seguimiento constante para garantizar su efectividad a largo plazo. Este proceso de seguimiento continuo permite realizar los ajustes necesarios en

respuesta a las observaciones y cambios en el entorno empresarial.

De esta forma, los resultados favorables y significativos obtenidos reflejan la adecuación de este plan de mejora a las necesidades específicas de Autoservicio La Granja. Estos logros destacables no solo tienen un impacto positivo en el ambiente empresarial interno, sino que también reafirman la importancia de crear entornos empresariales dinámicos y adaptables, siendo fundamental reconocer que la búsqueda de mejores operaciones y el fomento del crecimiento sostenible a largo plazo requieren un compromiso constante con la mejora continua y la innovación. Por lo tanto, se subraya la necesidad de mantener un enfoque proactivo hacia la adaptación y la evolución en un mercado en constante cambio.

Referencias

- Barría (2023). GESTIÓN LOGÍSTICA ORGANIZACIONAL. http://up-rid.up.ac.pa/5777/1/yovani_barria.pdf
- Bookings Autoservicio la Granja (2024). Autoservicio la Granja. <https://outlook.office.com/bookings/calendar>
- Bookings Harinera Indupan (2024). Harinera Indupan. <https://outlook.office365.com/owa/calendar/TimeManager@indupan.com/bookings/>
- Cámara de Comercio de Bogotá (2023). Descripción actividades económicas (Código CIIU). <https://linea.ccb.org.co/descripcionciiu/>
- Campos, Moreno y Thiessen (2019). Resiliencia en la cadena de suministros. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10854/Resiliencia_en_la_cadena_%20de_%20suministros.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castellanos (2021). Logística comercial internacional. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=261YEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=elementos+de+la+logistica&ots=FLuaKztz6N&sig=VA6UgiWsNfyQWlUeN0aV9WoW5E0#v=onepage&q&f=false>
- Castillo (2019). El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/34875/CastilloPineda%20LadyEsmeralda2019.pdf.pdf?sequence=1>
- Comercial Nutresa (2023). Plantilla Ventanas de Recibo. Registro y Control de Entregas.
- Definiciones (2023). Incertidumbre. <https://concepto.de/incertidumbre/>
- Gobierno de México (2018). La importancia de la capacitación para las y los trabajadores. <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es>
- Gómez, Henao y Cardona (2022). Cultura organizacional en las empresas: conceptos, alcances y propuestas teóricas para su medición. https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gerencia_libre/article/view/9522

Google Forms (2023). Agendamiento Recepción de Pedidos.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSex-nVD-TR_bup3Tj76R93BWtqLFtOsp58ZyTzMG-E6H4ecbw/viewform

Hernández y Cano (2017). La Importancia Del Benchmarking Como Herramienta Para Incrementar La Calidad En El Servicio En Las Organizaciones.

<https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/03/04CA201702.pdf>

Martinez y Oma (2023). Logística Integral y Calidad Total, Filosofía de Gestión Organizacional orientadas al cliente.

<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/105/105590012/105590012.pdf>

Minondo (2016). Benchmarking genérico.

<https://calidad.umh.es/files/2016/03/Documento.pdf>

Ríos (2019). Key Performance Indicators (KPI).

https://apps.utel.edu.mx/recursos/files/r161r/w24174w/S8_desarrollo_aplicacion_gestion.pdf

Rubio (2024). Días de Pedido y Días de Recepción Definitivo.

Rubio (2024). Registro y Control Granja 14.

Rubio (2024). Registro y Control Granja Norte.

Salazar (s.f). Gestión de Almacenes.

<https://logisticayabastecimiento.jimdofree.com/almacenamiento/>

Serrano y Ortiz (2012). Una revisión de los modelos de mejoramiento de procesos con enfoque en el rediseño. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21226279002.pdf>

Trejos (2023). Lo que no se puede medir, no se puede mejorar: la importancia de la evaluación en el proceso de mejora.

<https://revistanutricionclinicametabolismo.org/index.php/nutricionclinicametabolismo/article/download/586/830>

Viu Roig, M. (2021). Introducción a la logística. [PID_00289800.pdf \(uoc.edu\)](#)