

**Propuesta de Mejoramiento en el Proceso de Cross Docking
del Grupo Logístico Coordinadora, en la Regional Cali**

**Andrés Felipe Ortiz Herrera
Jhonatan Jesus Quintero López**

**San Martín Fundación Universitaria
Universidad Abierta Distancia y Virtual
Programa Administración de Empresas**

Santiago de Cali

2018

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE CROSS DOCKING DEL
GRUPO LOGÍSTICO COORDINADORA, EN LA REGIONAL CALI.**

ANDRÉS FELIPE ORTIZ HERRERA

JHONATHAN JESÚS QUINTERO LÓPEZ.

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTÍN.

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

PROYECTO INVESTIGACIÓN

CALI – COLOMBIA

2018

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO CONTINUÓ EN EL PROCESO DE CROSS
DOCKING DEL GRUPO LOGÍSTICO-COORDINADORA, EN LA REGIONAL CALI.**

ANDRÉS FELIPE ORTIZ HERRERA

JHONATHAN JESÚS QUINTERO LÓPEZ.

Proyecto de grado como requisito para optar por el título de:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

TUTOR DEL PROYECTO DE GRADO

DIEGO CASTILLO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTÍN.

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

PROYECTO INVESTIGACIÓN

CALI – COLOMBIA

2018.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	10
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1 Descripción del problema	12
1.2 Formulación del problema	13
1.3 Sistematización del problema	14
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
2.1 Objetivo General.....	15
2.2 Objetivos Específicos.....	15
3. JUSTIFICACIÓN	16
3.1 Justificación teórica	16
3.2 Justificación Metodológica	17
3.3 Justificación Practica	19
4. MARCO DE REFERENCIA.....	20
4.1 Antecedentes o estado del arte.....	20
4.2 Marco teórico	24

4.3	Marco conceptual.....	27
4.4	Marco legal	31
4.5	Marco Espacial.....	33
4.6	Marco Temporal.....	34
5.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	35
5.1	Tipo de estudio de investigación.....	35
5.2	Método de investigación.....	35
5.3	Fuentes y técnicas de la investigación	36
5.3.1	Fuentes primarias.....	36
5.3.2	Fuentes Secundarias.....	36
5.4	Técnicas de recolección de la información	37
5.5	Análisis de la información	37
6.	DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
6.1	Análisis interno del proceso actual de Cross Docking por medio de una matriz DOFA	38
6.2	Factores que generan un buen servicio al cliente.....	43
6.3	Estudio Técnico	48
6.4	Descripción del Centro Operativo Buga.....	51
6.4.1	Descripción Costos.....	52

6.4.2	Ubicación.....	52
7.	ANÁLISIS FINANCIERO.....	54
7.1	Análisis ahorro por ciudad propuesta Buga.....	54
7.2	Variación IPC en Colombia.....	57
7.3	Crecimiento porcentual unidades movidas en C.M.....	57
7.4	Flujo de caja.....	59
8.	PROPUESTA TURNO NOCTURNO.....	61
8.1	Plantilla Nocturna.....	61
8.2	Salario Diurno Vs Propuesta Nocturna.....	62
9.	CONCLUSIONES.....	63
10.	RECOMENDACIONES.....	68
	REFERENCIAS.....	67

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Matriz DOFA coordinadora mercantil regional Cali.....	38
Tabla 2. Peajes desde Cali, ida y regreso ruta Tuluá y Buga.....	54
Tabla 3. Viáticos ruta Tuluá y Buga por tripulación	54
Tabla 4. Costos por concepto de combustible ruta Tuluá y Buga	54
Tabla 5. Costo por concepto de cambio de aceite ruta Tuluá y ruta Buga.	55
Tabla 6. Ahorro por costos de rodamiento.....	55
Tabla 7. Capital de trabajo	56
Tabla 8. IPC variación mensual, año corrido y doce meses.	57
Tabla 9. Crecimiento porcentual unidades movidas en C.M.....	57
Tabla 10. Inversión inicial año 0.....	58
Tabla 11. Flujo caja del proyecto.....	59
Tabla 12. Plantilla nocturna	61
Tabla 13. Salario Diurno Vs Propuesta Nocturna.....	62

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Ciclo del servicio Coordinadora Mercantil. 42

Figura 2. Cedi Tuluá – Buga. 43

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Cross Docking.....	27
Ilustración 2. Distribución de espacio o material.....	28
Ilustración 3. Almacén.....	29
Ilustración 4. Centro Operativo Buga.....	51
Ilustración 5. Centro Operativo Buga parte interna.....	52
Ilustración 6. Ubicación Satelital.....	53
Ilustración 7. Ubicación de Centro Operativo.	53

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Resultados entrevista gestión proceso Cross Docking.....	69
Anexo B. Resultados entrevista Jefe de Mantenimiento	73

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto, está fundamentado, en mejorar la hora de salida de distribución y recepción de sobres, paquetes y mercancías por medio de un Cross Docking efectivo, que incluirá con la propuesta de un turno nocturno, una ampliación de la mesa de operaciones (por liberación de espacios) y la ubicación de un nuevo punto logístico estratégico (Centro Operativo) en la ciudad de Buga.

En la actualidad la hora de salida a distribución son afectados por diferentes factores externos, que imposibilitan una salida adecuada para cumplir con el objetivo de la empresa de entregar y recoger unidades logísticas, en el tiempo pactado, con las mejores condiciones de calidad y seguridad ofertados, por el grupo Coordinadora Mercantil, son dos factores que impactan este proceso, como:

Factores Externos: se evidencia la retención de los vehículos en carreteras nacionales por la autoridad competente, derrumbes en la vía, accidente de tercero, manifestaciones de grupos sociales, situaciones de orden público, entre otros.

Factores internos: Se ubican en esta lista el inicio tardío de la operación logística que en la actualidad comienza a las 6:00 am con poco espacio para operar y zonificar las unidades estas situaciones generan estrés en los colaboradores, poco control de las unidades movidas y baja productividad.

Este proyecto enfoca sus esfuerzos en mejorar el factor **interno**, logrando beneficios con la optimización del recurso técnico y humano del área de reparto - despachos, permitiendo aplicar

en forma óptima rutas rápidas aumentando la cobertura de entregas y recogidas (am) en la jornada de la mañana, y así maximizar las entregas am con destino Cali, generando un efecto positivo en cascada con la disponibilidad del recurso humano y técnico para las recogidas en horas de la tarde permitiendo ampliar la oferta de recogidas, generando disponibilidad de recurso humano y técnico para intercambio de vehículos de recogidas llenos con mercancía, logrando procesar continuamente unidades para el despacho, minimizando los tiempos de salida de los vehículos nacionales, aportando a la satisfacción de los clientes en las diferentes ciudades, logrando la motivación del personal operativo por disminución de carga laboral, facilidad del personal nocturno para estudiar y tener mejor proyección al interior de la organización.