



Facultad de Ciencia y Tecnología

**Carrera de Tecnología Superior en Logística en
Almacenamiento y Distribución**

**PROYECTO DE MEJORA APLICADO EN LA GESTIÓN
LOGÍSTICA DE LA EMPRESA NOVOCENTRO
DISTABLASA**

Autor:

José Luis Ortiz Cabrera

Director:

Diego Sebastián Suárez Briones

Cuenca-Ecuador 2024

Contenido

Índice de tablas	III
Índice de ilustraciones.....	III
I. Dedicatoria	IV
II. Agradecimientos	V
Resumen	VI
Palabras clave	VI
Abstract.....	VI
Keywords	VI
Introducción.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos	7
1.1.1 Propuesta de implementación de ventanas de entrega para el despacho a clientes.....	7
1.1.2. Aplicación de indicadores de gestión.....	9
1.1.2.1 KPI de logística sobre el “total de despachos”:	9
1.1.2.2. KPI de logística sobre el “Número de despachos por repartidor y vehículo”	9
1.1.2.3 KPI logístico sobre el “Cumplimiento de entregas”	10
1.1.3 Propuesta de implementación de un software logístico	10
1.2 Propuesta de mejora en Empaque de Mercadería:	11
1.2.1 Designar zonas estratégicas	11
1.2.2 Implementar políticas de embalaje para pedidos procesados.	14
1.3 Propuesta de mejora en el proceso carga y envío de mercadería.....	14
1.3.1 Implementación de señalética en el área de almacenamiento	15
1.3.2 Propuesta de control de calidad en los despachos de producción.	20
1.4 Propuesta de reducción de tiempos muertos en los procesos logísticos.....	21
1.4.1 Propuesta de reducción de tiempos muertos en la realización de la documentación de despachos a clientes.....	25
1.4.2 Propuesta de reducción de reclamos	26
1.4.3 Metodología para llevar a cabo esta mejora	26
1.4.3.1 KPI Porcentaje de emisión de facturas con problemas de cartera.....	27
1.4.3.2 KPI Porcentaje de facturas emitidas con tiempo de espera mayor al establecido ...	27
1.4.3.3 KPI Tiempo de respuesta del jefe de cartera	27
1.5 Resultados	27
1.5.1 Área de producción	27
1.5.2 Área de recepción de mercadería y envío de mercadería	30
1.6 Conclusiones.....	32

Bibliografía.....	33
--------------------------	-----------

Índice de tablas

Tabla 1 Ficha referencia KPI	10
Tabla 2 Actividades de supervisión de calidad	20
Tabla 3 Checklist de control de calidad	21
Tabla 4 Tomas de tiempos muertos	23

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Layout original del área de producción	12
Ilustración 2 Layout propuesto para el área de producción	13
Ilustración 3 Distribución actual	15
Ilustración 4 Distribución actual	15
Ilustración 5 Distribución actual	16
Ilustración 6 Distribución actual	16
Ilustración 7 Ejemplo de señalización de pasillos	17
Ilustración 8 Ejemplo de señalización de áreas	17
Ilustración 9 Layout propuesto para el área de almacenamiento	19
Ilustración 10 Área de producción anteriormente.....	27
Ilustración 11 Embalado de pedidos anteriormente	28
Ilustración 12 Embalado de pedidos anteriormente	28
Ilustración 13 Embalado de pedidos actual.....	29
Ilustración 14 Embalado de pedidos actual.....	29
Ilustración 15 Embalado de pedidos actual.....	30
Ilustración 16 Embalado de pedidos actual.....	30

I. Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía constante y fuente de fortaleza, sabiduría y esperanza a lo largo de este arduo camino.

A mi familia, por su amor incondicional, apoyo y comprensión. Su aliento y confianza en mis capacidades me han impulsado a alcanzar esta meta.

A mis amigos, por su compañía, ánimo y por los momentos de alegría que aligeraron la carga de este proceso. Su presencia ha sido fundamental para mantenerme motivado y enfocado.

Y a mí mismo, por la perseverancia, dedicación y esfuerzo invertidos en este proyecto.

Este logro es un testimonio de mi compromiso y determinación para superar los desafíos y alcanzar mis sueños.

II. Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas e instituciones que han contribuido de manera significativa a la realización de esta tesis.

A mi empresa formadora, por brindarme la oportunidad de aplicar y ampliar mis conocimientos en un entorno profesional.

A mis profesores, por compartir su sabiduría y guía a lo largo de mi formación académica. Sus enseñanzas han sido la base sobre la cual he construido este trabajo.

A mis tutores, por su paciencia, orientación y valiosas sugerencias. Su dedicación y compromiso han sido cruciales para el perfeccionamiento de esta tesis.

A la Universidad del Azuay, por ofrecerme una educación que ha sido fundamental para mi desarrollo académico.

Gracias a todos por su confianza y colaboración en este importante logro.

Resumen

El presente trabajo constituye un informe técnico sobre el Proyecto de Mejora aplicado en la Gestión Logística de la empresa Novocentro Distablasa, en donde se propone mejorar la eficiencia operativa de la empresa mediante la implementación de diversas medidas. En donde se ha recomendado implementar el uso de indicadores de gestión para tener control de la eficiencia logística y la implementación de un nuevo sistema de gestión para una mejor recopilación de datos. Se sugiere cambiar la metodología de embalaje y establecer control de calidad dentro de la materia procesada, para abordar los tiempos muertos en los procesos logísticos y de producción se sugiere automatizar la generación de documentación de despachos y ajustar el sistema de cartera para evitar pérdidas de tiempo y dinero en la logística de la empresa. Además, se plantea la contratación de un supervisor de calidad para que esta sea más eficiente y reducir los reclamos en el área de producción. Finalmente, se presenta los resultados positivos después de la implementación de la nueva metodología de embalaje propuesta.

Palabras clave

Eficiencia; Tiempos muerto; Logística; Documentación; Control de calidad; Embalaje

Abstract

This work is a technical report on the Improvement Project applied in the Logistics Management of the company Novocentro Distablasa, where it is proposed to improve the operational efficiency of the company through the implementation of various measures. In which it has been recommended to implement the use of management indicators to have control of logistics efficiency and the implementation of a new management system for better data collection. It is suggested to change the packaging methodology and establish quality control within the processed material. To address downtime in logistics and production processes, it is suggested to automate the generation of dispatch documentation and adjust the portfolio system to avoid wasting time and money in the company's logistics. In addition, the hiring of a quality supervisor is proposed in order to make quality more efficient and reduce claims in the production area. Finally, the positive results after the implementation of the proposed new packaging methodology are presented.

Keywords

Efficiency; Downtime; Logistics; Documentation; Quality Control; Packaging