



Optimización logística: reducción de tiempos en almacenamiento y distribución para mejorar la satisfacción del cliente en la compañía Floral S.A.S.

Danilo Vásquez Toro

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Centro Universitario Bello (Antioquia)

Programa Tecnología en Logística

julio de 2025

Optimización logística: reducción de tiempos en almacenamiento y distribución para mejorar la satisfacción del cliente en la compañía Floral S.A.S.

Danilo Vásquez Toro

Monografía Presentado como requisito para optar al título de Tecnólogo en Logística

Asesor(a)

John Jairo Escorcia González

Ingeniero Industrial

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Centro Universitario Bello (Antioquia)

Programa Tecnología en Logística

julio de 2025

Dedicatoria

Primeramente, deseo expresar mi profunda gratitud a Dios, quien me ha permitido llegar hasta este punto en mi vida. Su infinita bondad y amor han sido el manantial de vida que me sostiene, brindándome la salud y los recursos necesarios para avanzar día a día hacia la consecución de mis objetivos.

También quiero agradecer de manera especial a mi madre, por su apoyo incondicional en cada paso de mi camino. Sus consejos, valores y motivación constante han sido fundamentales para moldear mi carácter y para convertirme en una persona de bien. Más allá de todo, su amor es un pilar en mi vida que siempre me impulsa a seguir adelante.

Asimismo, extiendo mi agradecimiento a mis hermanos, quienes con su perseverancia y constancia han sido ejemplos a seguir. Su valor y esfuerzo para enfrentar los desafíos son inspiradores, y su amor incondicional me ha acompañado en cada etapa de mi trayectoria.

Por último, agradezco sinceramente a mis maestros y maestras. Su apoyo y motivación han sido cruciales para la culminación de mis estudios profesionales. Gracias por compartir sus conocimientos y por guiarme pacientemente en este proceso de aprendizaje que ha sido tan enriquecedor. Su dedicación ha dejado una huella indeleble en mi vida.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. Gracias a mis padres; A mis hermanos por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento me acompañan en todos mis sueños y metas. A todos mis amigos de trabajo, universidad y de vida, por llenarme de palabras de motivación para que esto pudiera ser posible, y compartir momentos agradables conmigo y por esa amistad incondicional.

Al asesor de proyecto Sebastián Chica López quien, con su experiencia, conocimiento y motivación nos guio en este trabajo y formo parte de este objetivo alcanzado.

A todas las personas de la empresa John Uribe me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos jefes Jonnathan Montaña; Wilson Hernández y amigos que con su experiencia abrieron sus puertas y compartieron su conocimiento.

Contenido

Resumen	8
Abstract.....	9
Introducción.....	10
1 Presentación	12
1.1 Objetivo del proyecto:	12
1.1.1 Problema identificado:.....	12
2 Objetivos	14
2.1 Objetivo general:.....	14
2.2 Objetivos Específicos:	14
2.3 Propuesta de Solución:	15
2.3.1 Contribución a la línea de investigación y los Objetivos de desarrollo sostenible.	15
3 Metodología.....	17
3.1 Pasó a Paso para Lograr los Objetivos:	17
3.1.1 Recolección de Datos Iniciales	17
3.1.2 Identificación de las Responsabilidades de Cada Colaborador	18
3.1.3 Evaluación del Uso del Sistema FIFO	18
3.1.4 Identificación de Herramientas de Trabajo Utilizadas.....	18
3.1.5 Desarrollo de la Matriz de Excel	19
3.1.6 Integración de Datos con Power BI.....	19
3.1.7 Análisis de los Resultados y Detección de Áreas de Mejora.....	19
3.1.8 Propuesta de Mejora Continúa.....	20
3.1.9 Implementación de Mejoras.....	20
3.1.10 Monitoreo Continuo	20
3.1.11 Identificación de Indicadores Clave de Desempeño (KPIs).....	20
3.2 Recolección de Datos.....	21
4 Hallazgos o resultados	23
4.1.1 Interfaz de usuario del Sistema Administrativo Integral Textil (SAIT):	23
4.1.2 Indicadores pedidos por depósito	23

4.1.3	Visualización de los indicadores pedidos por depósito.	24
4.1.4	Figura 4. Visualización de indicador FIFO.....	25
4.1.5	Figura 5. Integración de Datos con Power BI.....	26
4.1.6	Charlas de capacitación e implementación de mejoras.	26
5	Conclusiones	28
6	Referencias.....	29
7	Anexos.....	30

Lista de Figuras

Figura 1. Diagrama de flujo del desarrollo del proyecto (Fuente: Elaboración propia).....	22
Figura 2. <i>Interfaz de usuario del Sistema Administrativo Integral Textil (SAIT)</i>	23
Figura 3. Indicadores pedidos por depósito.....	23
Figura 4. Visualización de los indicadores pedidos por depósito.....	24
Figura 5. Visualización de indicador FIFO.....	25
Figura 6. Integración de Datos con Power BI	26
Figura 7. Capacitaciones al personal corporativo	27

Resumen

Este proyecto analiza los problemas actuales en la gestión de inventarios y la distribución de pedidos en Floral S.A.S., con el objetivo de optimizar el almacenamiento y mejorar los tiempos de entrega. A través de la implementación de un sistema de gestión de almacenes (WMS) y el diseño de indicadores de calidad, se busca aumentar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente (Becerra-González et al., 2017). El análisis incluye la planificación de la demanda, la coordinación entre equipos y el seguimiento de actividades diarias, lo que permitirá mejorar el flujo de productos, reducir los tiempos de entrega y optimizar los procesos de picking y packing (Hernández & Martínez, 2024). Este enfoque integral contribuirá al mejoramiento de los indicadores de calidad y una respuesta más rápida a los requerimientos de los clientes (Guerrero Gómez, 2024).

Palabras clave: Almacenamiento, Gestión de pedidos, Gestión de inventario, Indicadores de calidad, Optimización logística.

Abstract

This project analyzes the current issues in inventory management and order distribution at Floral S.A.S., with the aim of optimizing storage and improving delivery times. Through the implementation of a Warehouse Management System (WMS) and the design of quality indicators, the goal is to increase operational efficiency and customer satisfaction (Becerra-González et al., 2017). The analysis includes demand planning, coordination between teams, and daily activity monitoring, which will improve product flow, reduce delivery times, and optimize picking and packing processes (Hernández & Martínez, 2024). This comprehensive approach will contribute to the improvement of quality indicators and a faster response to customer requirements (Guerrero Gómez, 2024).

Keywords: Storage, Order Management, Inventory Management, Quality Indicators, Logistics Optimization.

Introducción

El presente proyecto tiene como objetivo abordar y optimizar el proceso de despacho de productos en la empresa Floral SaS, que se dedica a la distribución de rollos de tela. Actualmente, la verificación de productos antes del envío se realiza a través de un proceso fragmentado que involucra diversas áreas, tales como pedidos comerciales, gerencia, cartera y depósito. Esta secuencia genera demoras significativas que afectan la productividad interna y la satisfacción del cliente.

Las ineficiencias observadas en el actual procedimiento incluyen prolongados tiempos de verificación, errores en la toma de pedidos, y una elevada carga laboral que podrían evitarse mediante la implementación de un sistema automatizado. Este sistema permitirá un flujo más ágil de información y productos, facilitando una gestión de inventarios más eficaz.

La propuesta contempla una automatización mediante indicadores de calidad, utilizando tecnologías de software especializado en gestión de logística e inventarios. La automatización tiene el potencial de no solo reducir los tiempos de despacho, sino también aumentar la precisión en el manejo de productos y optimizar el uso de recursos humanos. Estos cambios impactarán positivamente en la experiencia del cliente, mejorando su satisfacción y confianza en la empresa.

Para llevar a cabo este proyecto, se realizará un análisis exhaustivo de los procesos manuales actuales, identificando las principales fuentes de ineficiencia. Posteriormente, se presentará un plan de implementación que considere las tecnologías más adecuadas, junto con los beneficios tangibles e intangibles que la automatización puede ofrecer, como la reducción de errores, la optimización de

tiempos de despacho y el aumento de la capacidad operativa. Con esto, se busca establecer un marco de trabajo más eficiente que promueva la competitividad de Floral SAS en el mercado.

1 Presentación

1.1 Objetivo del proyecto:

El presente proyecto tiene como objetivo optimizar el proceso de despacho de productos en la empresa Floral S.A.S., especializada en la distribución de rollos de tela. Actualmente, la empresa enfrenta diversas ineficiencias durante la verificación de productos antes del envío, un procedimiento que involucra múltiples áreas. Esta situación no solo ralentiza los tiempos de despacho, sino que también reduce la productividad interna y afecta negativamente la satisfacción del cliente.

Para abordar estas dificultades, se propone una revisión exhaustiva de los procedimientos actuales, implementando tecnologías avanzadas y prácticas de gestión eficientes. Lo que permitirá el objetivo de despachar los pedidos de 0 a 2 días. Se fomentará la capacitación del personal involucrado y la creación de un sistema de comunicación fluido entre las distintas áreas. De esta manera, se espera mejorar significativamente la eficacia operativa de Floral S.A.S., garantizando un servicio más ágil y satisfaciendo así las expectativas de los clientes.

1.1.1 Problema identificado:

La problemática en Floral S.A.S. radica en la falta de optimización en el manejo de inventarios y la distribución de productos textiles, lo que ocasiona retrasos en las entregas y afecta los indicadores de calidad. Entre las causas principales se encuentran demoras en la llegada de mercancía, problemas con proveedores y la desalineación entre las fechas de entrega acordadas y la capacidad operativa real (Becerra-González et al., 2017). Además, se ha identificado una inexactitud en la información de inventarios, lo que agrava la eficiencia en los procesos de recepción y etiquetado. El proyecto propone

abordar estos problemas mediante la implementación de un sistema de gestión de inventarios que mejore la planificación y la comunicación dentro de la empresa (Hernández & Martínez, 2024).

El proceso de despacho de productos en la actualidad enfrenta múltiples desafíos que afectan su eficiencia y eficacia. Desde la recepción del pedido comercial hasta el final del proceso en el despacho, cada una de las áreas involucradas, incluyendo gerencia, cartera y depósito, presenta inconvenientes significativos. Entre las principales consecuencias se encuentran los retrasos en el despacho de mercancía, los cuales pueden afectar la cadena de suministro y la satisfacción del cliente. Además, los errores en la toma de pedidos generan costos adicionales y desconfianza en el servicio. La carga laboral excesiva, derivada de la revisión manual de cada pedido, contribuye a una menor productividad y mayor probabilidad de error humano. En última instancia, estas deficiencias no solo impactan negativamente en la operativa interna, sino que también conducen a un aumento de la insatisfacción del cliente, quien espera un servicio ágil y confiable. Es imperativo abordar estos problemas para mejorar la experiencia del cliente y optimizar los procesos internos.

Por consiguiente, se llevó a cabo la siguiente pregunta que aborda el tema de investigación

¿Cómo lograr que los indicadores de calidad en las diferentes áreas de almacenamiento y distribución de producto terminado de la compañía textil FLORAL S. A. S., para rollos de tejido de punto y tejido de plano relacionadas con la promesa de entrega y satisfacción del cliente permanezcan entre cero y dos días, mediante técnicas de medidas, estudio del trabajo, gestión de inventarios y el uso de estrategias de comunicación asertiva?

2 Objetivos

2.1 Objetivo general:

Diseñar los indicadores de calidad en las áreas de almacenamiento y distribución de producto terminado de la compañía textil Floral S. A. S., para rollos de tejido de punto y tejido de plano, garantizando que el tiempo de entrega y la satisfacción del cliente se mantengan en un rango de cero a dos días, a través de la implementación de técnicas de medida y estudio del trabajo, gestión de inventarios y estrategias de comunicación asertiva

2.2 Objetivos Específicos:

- Diagnosticar el desempeño en la toma diaria de pedidos de rollos de tejido de punto y tejido plano en el sistema SAIT, considerando los estados de administrador, cartera y depósito, a partir del proceso productivo y administrativo en los distintos almacenes de distribución de la empresa Floral S. A. S.
- Caracterizar el desempeño laboral y las responsabilidades de cada colaborador en la toma diaria de pedidos de la compañía Floral S. A. S, teniendo en cuenta el stock de mercancía, el sistema de almacenamiento FIFO (First In, First Out) y las herramientas de trabajo en los diferentes almacenes de distribución.
- Analizar el impacto de la comunicación asertiva en la toma de decisiones relacionadas con la gestión de pedidos, evaluando indicadores de calidad en los distintos almacenes de distribución de la organización Floral S. A. S.

2.3 Propuesta de Solución:

La implementación de un sistema automatizado de indicadores de calidad es fundamental para optimizar la gestión de inventarios y logística en la organización. Este enfoque se basa en el uso de tecnologías de software especializado que faciliten la supervisión y control de los procesos, permitiendo alcanzar el objetivo de gestionar los pedidos en un plazo de 0 a 2 días en depósito, así como su posterior despacho al cliente final.

Una de las principales ventajas de este sistema automatizado es la agilización de los procesos de verificación. Al integrar herramientas tecnológicas, se reduce significativamente el tiempo necesario para validar los productos, lo que se traduce en una mayor eficiencia operativa. Además, la mejora en la precisión del despacho de productos es otro beneficio destacado, ya que minimiza los errores asociados a la manipulación manual y garantiza que los clientes reciban exactamente lo que han solicitado.

Asimismo, la optimización de los recursos humanos es crucial en este modelo. Al reducir las tareas manuales, el personal podrá enfocarse en actividades de mayor valor agregado, contribuyendo así al crecimiento de la empresa. Por último, la implementación de este sistema no solo impactará positivamente en los procesos internos, sino que también mejorará la experiencia del cliente al disminuir los tiempos de espera y la incidencia de errores en los pedidos.

2.3.1 Contribución a la línea de investigación y los Objetivos de desarrollo sostenible.

El proyecto se enfoca en mejorar la eficiencia logística de la compañía Floral S.A.S., que opera en varias ciudades de Colombia, como Bogotá, Cali y Medellín. Estas mejoras contribuirán a la satisfacción del cliente, la optimización de inventarios y la reducción de tiempos de entrega, impactando positivamente tanto a nivel local como nacional (Ballou, 2007). Además, la implementación de tecnologías avanzadas en

la cadena de suministro permitirá una mayor competitividad en el mercado y fortalecerá las operaciones internacionales de la empresa, especialmente en su sucursal en Ecuador (Heizer et al., 2020). La investigación también está alineada con el ODS 12: Producción y consumo responsables, ya que busca optimizar recursos y reducir el desperdicio, promoviendo prácticas más sostenibles en la logística de distribución (Gómez-Duque et al., 2023).

3 Metodología.

La metodología utilizada en este proyecto combina un enfoque cuantitativo y cualitativo para analizar y mejorar los procesos logísticos en Floral S.A.S. Se realizó un análisis de los datos extraídos del sistema SAIT, que proporcionó información sobre los tiempos de entrega, la precisión del inventario y los costos logísticos (SAIT, s.f.). Además, se realizaron entrevistas con el personal clave del departamento logístico, lo que permitió identificar desafíos y oportunidades de mejora (Bermúdez, 2020). Las observaciones directas del proceso de gestión de inventarios permitieron validar los datos y contextualizar los problemas operativos. A partir de esta información, se diseñaron indicadores de calidad para medir el desempeño de la gestión logística, evaluando el impacto de las mejoras en el flujo de trabajo y la satisfacción del cliente (Christopher, 2016). El análisis de los datos recopilados proporcionará una base sólida para la toma de decisiones y la optimización de procesos en la empresa.

3.1 Pasó a Paso para Lograr los Objetivos:

3.1.1 Recolección de Datos Iniciales

Acción: Realizar una observación directa y entrevistas con los colaboradores involucrados en la toma de pedidos.

Propósito: Obtener información sobre el desempeño laboral, las responsabilidades diarias y las herramientas utilizadas en cada uno de los almacenes.

Resultado Esperado: Un conjunto de datos básicos que caractericen el proceso actual de toma de pedidos, las condiciones del stock de mercancía y el uso del sistema FIFO.

3.1.2 Identificación de las Responsabilidades de Cada Colaborador

Acción: Definir y documentar las tareas específicas de cada empleado dentro del proceso de toma de pedidos.

Propósito: Desglosar las responsabilidades individuales y entender cómo contribuyen al proceso global.

Resultado Esperado: Un mapa detallado de las responsabilidades de cada colaborador en cada almacén de distribución.

3.1.3 Evaluación del Uso del Sistema FIFO

Acción: Analizar cómo se implementa el sistema FIFO en la gestión de inventarios y despacho de pedidos.

Propósito: Verificar si los procedimientos actuales están alineados con las mejores prácticas y si se están cumpliendo los principios FIFO correctamente.

Resultado Esperado: Un informe que identifique las áreas donde el sistema FIFO está siendo bien ejecutado y donde puede haber desviaciones o ineficiencias.

3.1.4 Identificación de Herramientas de Trabajo Utilizadas

Acción: Identificar las herramientas (software, hardware, y procesos) utilizadas por cada colaborador para realizar su trabajo en el proceso de toma de pedidos.

Propósito: Evaluar si las herramientas actuales son adecuadas o si hay oportunidades de mejora en su uso o implementación.

Resultado Esperado: Un inventario de las herramientas de trabajo y su evaluación en cuanto a efectividad y eficiencia.

3.1.5 Desarrollo de la Matriz de Excel

Acción: Crear una matriz en Excel que recopile toda la información relevante del desempeño de los colaboradores, el uso de las herramientas, el stock de mercancía y la ejecución del sistema FIFO.

Propósito: Organizar los datos para facilitar su análisis y posterior alineación con los indicadores de rendimiento.

Resultado Esperado: Una matriz estructurada que sirva como base para el análisis de los procesos y la toma de decisiones.

3.1.6 Integración de Datos con Power BI

Acción: Integrar la matriz de Excel con Power BI para generar dashboards interactivos que permitan visualizar los datos en tiempo real.

Propósito: Obtener análisis en tiempo real sobre el desempeño de los procesos, la eficiencia del sistema FIFO y el rendimiento de los colaboradores.

Resultado Esperado: Un dashboard interactivo que proporcione indicadores de rendimiento en tiempo real, permitiendo tomar decisiones informadas y oportunas.

3.1.7 Análisis de los Resultados y Detección de Áreas de Mejora

Acción: Revisar los datos presentados en Power BI y la matriz de Excel para identificar puntos débiles o ineficiencias en el proceso de toma de pedidos y la implementación del sistema FIFO.

Propósito: Detectar áreas donde los colaboradores, las herramientas o el sistema de inventarios puedan estar fallando y que requieran ajustes.

Resultado Esperado: Un informe detallado con áreas de mejora específicas tanto a nivel individual como de equipo.

3.1.8 Propuesta de Mejora Continúa

Acción: Desarrollar un plan de acción para mejorar los puntos débiles identificados, optimizando el proceso de toma de pedidos, el uso del sistema FIFO, y la asignación de responsabilidades.

Propósito: Implementar mejoras tangibles que contribuyan a la optimización del proceso, la reducción de errores y el aumento de la eficiencia operativa.

Resultado Esperado: Un plan de mejora continúa basado en los datos y los análisis obtenidos.

3.1.9 Implementación de Mejoras

Acción: Ejecutar las mejoras sugeridas, incluyendo capacitación de los colaboradores, ajuste de herramientas y actualización de procedimientos.

Propósito: Asegurar que las mejoras propuestas se implementen de manera efectiva en los almacenes.

Resultado Esperado: Un proceso de toma de pedidos optimizado, con colaboradores mejor capacitados y con mejores herramientas de trabajo.

3.1.10 Monitoreo Continuo

Acción: Continuar utilizando Power BI para realizar un monitoreo en tiempo real de los indicadores de desempeño.

Propósito: Asegurar que las mejoras implementadas se mantengan y que el proceso siga optimizado a lo largo del tiempo.

Resultado Esperado: Un sistema de seguimiento que permita ajustes continuos y garantice la sostenibilidad de las mejoras.

3.1.11 Identificación de Indicadores Clave de Desempeño (KPIs)

Para crear un dashboard eficiente, es esencial definir los KPIs que ayudarán a monitorear y evaluar el desempeño de la gestión de pedidos e inventarios. Algunos indicadores clave podrían ser:

Tiempo de ciclo de pedido: Mide el tiempo total desde que se realiza un pedido hasta que se completa la entrega.

Exactitud del inventario: Mide la precisión del inventario registrado en comparación con la cantidad real.

Tasa de entrega a tiempo: Mide el porcentaje de pedidos entregados dentro del plazo estipulado.

Eficiencia de picking y packing: Evalúa el tiempo utilizado para preparar los pedidos en comparación con los estándares establecidos.

Nivel de satisfacción del cliente: Basado en encuestas o retroalimentación de los clientes sobre la entrega de productos.

Rotación de inventario: Indica con qué rapidez se venden los productos y se reponen en el almacén.

Costos operativos: Incluye los costos de almacenamiento, manejo de inventario y distribución.

3.2 Recolección de Datos

La recopilación de datos debe ser continua y en tiempo real para que el dashboard sea eficaz. Esto incluye:

Datos de pedidos: Información sobre el estado de los pedidos, tiempos de procesamiento, y detalles de entrega.

Datos de inventarios: Niveles de stock, movimientos de inventario, y precisión de los registros.

Datos de tiempos operativos: Tiempos de ciclo de picking y packing, tiempos de espera, y tiempos de entrega.

Diagrama de flujo Pedido

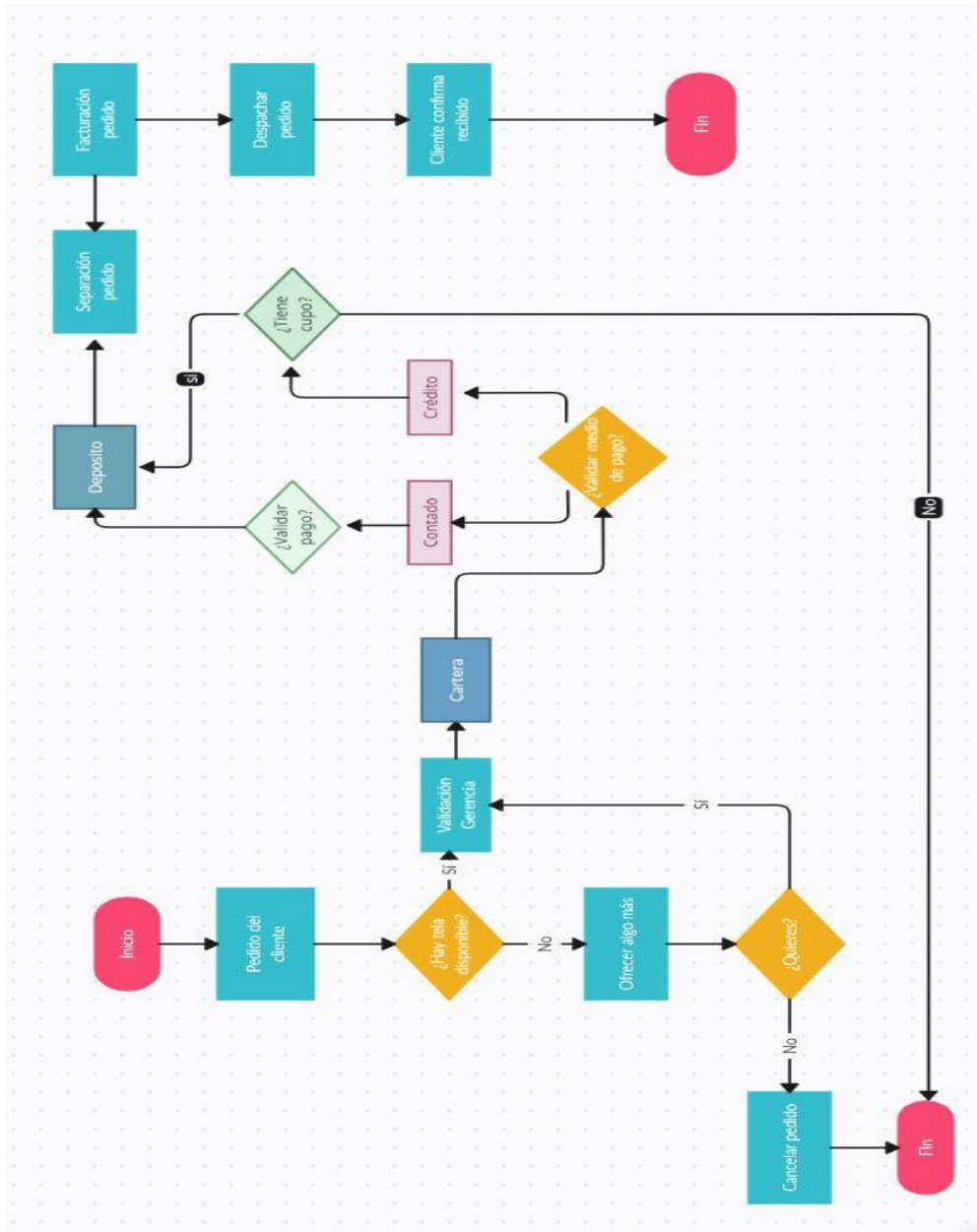


Figura 1. Diagrama de flujo del desarrollo del proyecto (Fuente: Elaboración propia)

4 Hallazgos o resultados

4.1.1 Interfaz de usuario del Sistema Administrativo Integral Textil (SAIT):

Como se logra ver en la figura 2 el software especializado (SAIT) cuenta con la seguridad pertinente para el uso del personal corporativo.



Figura 2. Interfaz de usuario del Sistema Administrativo Integral Textil (SAIT).

La creación de indicadores de desempeño ha permitido un control más riguroso del inventario, reduciendo los errores y mejorando la capacidad de respuesta de la empresa (Chopra & Meindl, 2014).

4.1.2 Indicadores pedidos por depósito

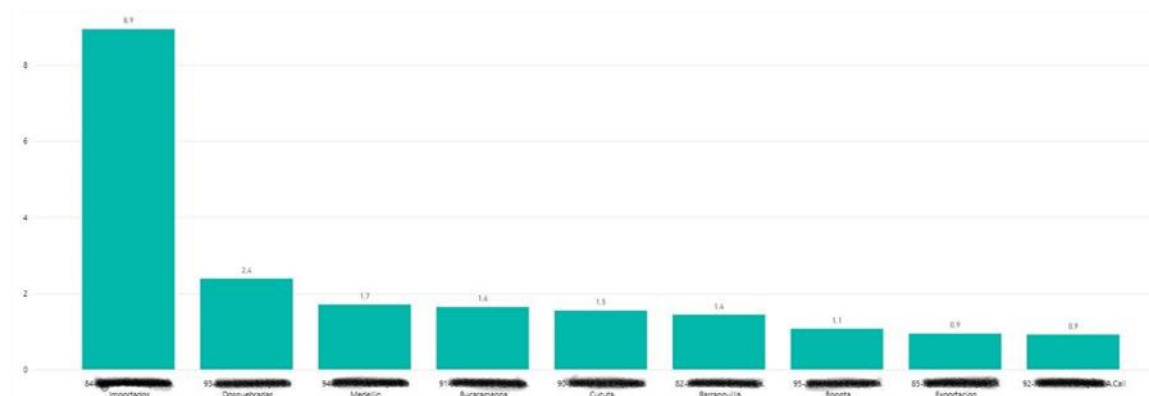


Figura 3. Indicadores pedidos por depósito

Uno de los principales hallazgos es que la empresa logró incrementar el porcentaje de pedidos gestionados dentro del tiempo esperado (de 64.63% a 83.39%), superando la meta del 80% previamente establecida (Hernández & Martínez, 2024).

4.1.3 Visualización de los indicadores pedidos por depósito.

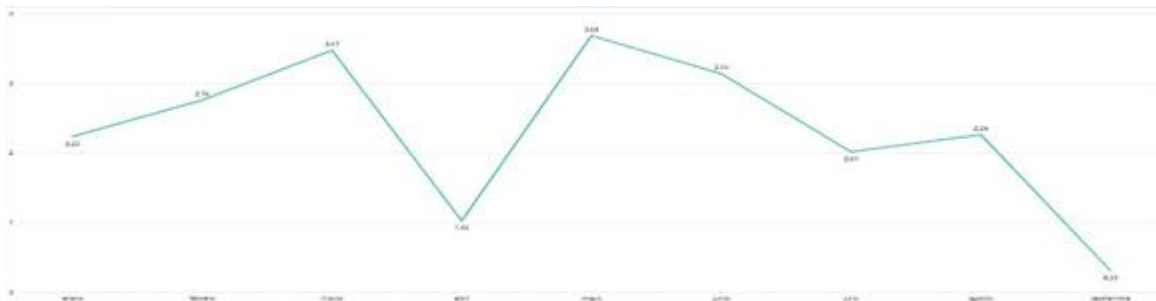


Figura A

Rango General	Pedidos	%
0-2 Días	8542	64,63%
3-5 Días	2877	21,77%
> 5 Días	1797	13,60%
Total	13216	100,00%

Figura B

Rango Depósito	Pedidos	%
0-2 Días	11021	83,39%
3-5 Días	1683	12,73%
> 5 Días	612	4,63%
Total	13216	100,00%

Figura 4. Visualización de los indicadores pedidos por depósito.

Además, la implementación del sistema FIFO (First In, First Out) ha mejorado el manejo de los productos en bodega, lo que ha reducido el número de devoluciones por parte de los clientes (Guerrero Gómez, 2024).

4.1.4 Figura 4. Visualización de indicador FIFO.



Figura 5. Visualización de indicador FIFO.

Otro hallazgo relevante es que el sistema SAIT permite una validación en tiempo real de cada etapa del proceso logístico, lo que facilita la toma de decisiones y la planificación de mejoras (Bermúdez, 2020). Este enfoque integral ha permitido a Floral S.A.S. tener un control más efectivo de su inventario, lo que ha resultado en una mayor eficiencia operativa y una reducción de los costos asociados a la gestión logística (Ross, 2012).

4.1.5 *Figura 5. Integración de Datos con Power BI*



Figura 6. Integración de Datos con Power BI

Integrar la matriz de Excel con Power BI para generar dashboards interactivos que permitan visualizar los datos en tiempo real, Con los pedidos que pasan a Propósito, obtener un análisis en tiempo real sobre el desempeño de los procesos, la eficiencia del sistema FIFO y el rendimiento de los colaboradores.

4.1.6 *Charlas de capacitación e implementación de mejoras.*

La implementación de nuevos sistemas de información en FLORAL S.A.S. busca optimizar la gestión de pedidos e inventarios mediante la integración de la recopilación de datos clave.



Figura 7. Capacitaciones al personal corporativo

Las estrategias implementadas en la compañía han permitido al personal identificar y gestionar eficientemente todos los procesos involucrados en la entrega diaria de pedidos. Mediante el uso de herramientas analíticas avanzadas y prácticas operativas optimizadas, se ha logrado un avance significativo en la agilidad y rapidez del servicio. Estas mejoras no solo impactan positivamente la satisfacción del cliente, sino que también promueven un ambiente laboral más eficaz, donde cada miembro del equipo contribuye activamente al éxito general de la organización.

5 Conclusiones

La automatización en el proceso de despacho de productos en la empresa Floral S.A.S. representa una oportunidad crucial para mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Implementar tecnologías adecuadas y un sistema de monitoreo en tiempo real permitirá optimizar los recursos humanos, reducir los errores y acelerar el proceso de entrega, resultando en un impacto positivo tanto en la productividad interna como en la experiencia del cliente.

El objetivo específico de caracterizar el desempeño laboral y las responsabilidades de los colaboradores en la toma de pedidos se alinea perfectamente con el objetivo esperado de obtener una visión clara del proceso, identificando áreas de mejora y optimizando la eficiencia en tiempo real. El paso a paso propuesto proporciona una metodología estructurada para lograr la optimización, permitiendo tomar decisiones informadas y basadas en datos, y asegurando la mejora continua del proceso de despacho en Floral S.A.S

El análisis de la comunicación asertiva y su impacto en la toma de decisiones dentro de FLORAL S.A.S. es fundamental para la mejora continua en la gestión de pedidos. Al aplicar indicadores de calidad en los procesos de los almacenes de distribución, se podrá evidenciar cómo la comunicación eficiente no solo agiliza las decisiones, sino que también optimiza el rendimiento operativo, asegurando tiempos de entrega más rápidos y aumentando la satisfacción del cliente. Este enfoque integral permitirá fortalecer los procesos logísticos, contribuyendo al crecimiento y la competitividad de la organización.

6 Referencias

Ballou, R. H. (2007). *The evolution and future of logistics and supply chain management*. European Business Review, 19(4), 332-348. <https://doi.org/10.1108/09555340710760152>

Becerra-González, K., Pedroza-Barreto, V., Pinilla-Wah, J., & Vargas-Lombardo, M. (2017). *Implementación de las TIC's en la gestión de inventario dentro de la cadena de suministro*. Revista de Iniciación Científica, 3(1).

Bermúdez, H. L. (2020). *El voice picking: una organización del trabajo que atenta contra la subjetividad del trabajador*. Innovar, 30(76), 37-50. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85193>

Chopra, S., & Meindl, P. (2014). *Administración de la cadena de suministro: Estrategias y operaciones*. Pearson Educación.

Christopher, M. (2016). *Logistics & Supply Chain Management*. Pearson.

Gómez-Duque, L. Á., Daza-Torres, J. D., & Arias-Pérez, J. (2023). *Inteligencia de negocios y agilidad organizacional: ¿Son relevantes la toma de decisiones racional e intuitiva?* Estudios Gerenciales, 39(167), 10-25.

González, P., & Martínez, F. (2020). *Optimización de inventarios en la cadena de suministro: Casos prácticos en empresas latinoamericanas*. Revista Latinoamericana de Logística, 18(2), 56-72.

Guerrero Gómez, N. (2024). *Mejora de gestión del almacén a través del método FIFO en la empresa V&M Import Medic S.A.C Lima 2023*. Repositorio Universidad Wiener. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/11301>

Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations management: Sustainability and supply chain management*. Pearson.

Hernández, A., & Martínez, P. (2024). *Optimización de la cadena logística*. Ediciones Paraninfo S.A.

Hofmann, E. (2013). *Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation*. McGraw-Hill.

Jiménez, P., & Torres, M. (2021). *Mejoras en la gestión logística a través del uso de tecnologías avanzadas*. Journal of Operations Management, 14(3), 99-113.

Mercedes, D. L. A. J. (2024). *Optimización de la cadena logística*. Ediciones Paraninfo S.A.

Ross, D. F. (2012). *Distribution planning and control: Managing in the era of supply chain management* (3rd ed.). Springer Science & Business Media.

SAIT - Software Administrativo. (s.f.). [Software]. Recuperado de <https://sait.mx/>

7 Anexos

1. **Gómez, A. & Pérez, M. (2020).** *"Optimización de procesos logísticos en empresas de distribución mediante la implementación de tecnologías de automatización."* Journal of Logistics and Operations, 28(4), 42-56.

Este estudio destaca los beneficios de la automatización en el sector logístico, enfocándose en la mejora de la eficiencia y la reducción de errores en el despacho de productos.

2. **Hernández, J. & Soto, R. (2021).** *"Impacto de la automatización de la logística en la mejora de la competitividad empresarial."* Revista de Innovación y Tecnología, 15(2), 35-50.

En este artículo se analiza cómo la automatización mejora la competitividad empresarial al optimizar los tiempos de entrega y minimizar las cargas operativas.

3. **López, V. & Martínez, F. (2019).** *"La implementación de software de gestión de inventarios y su impacto en la eficiencia operativa."* Logística y Gestión Empresarial, 22(3), 88-101.

Este trabajo investiga la influencia del software de gestión de inventarios en la optimización de los procesos logísticos, especialmente en empresas de distribución.

4. **Pérez, S. (2022).** *"El rol de los sistemas automatizados en la mejora de la cadena de suministro."* Revista Latinoamericana de Logística, 33(1), 70-85.

Este artículo ofrece un análisis detallado de cómo los sistemas automatizados pueden mejorar significativamente la eficiencia en las cadenas de suministro, especialmente en el sector de distribución.