

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



**TESIS DE GRADO PRESENTADA PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

PLANIFICACIÓN EN LOGÍSTICA PARA SEDEM

SUBSIDIO, EL ALTO.

POR:

Madahi Silvia.Apaza Chavez.

ASISTENCIA METODOLÓGICA:

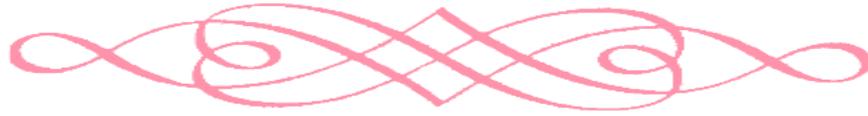
MBA. Mónica del Carmen Soriano López

La Paz, Bolivia 2022.



Dedicatoria

A Dios que fue mi luz, mi guía y mi fortaleza para seguir adelante a lo largo de mi carrera y lo seguirá siendo a lo largo de mi vida.



Agradecimientos

A la Universidad Mayor de San Andrés, A la carrera de Administración de Empresas por haberme abierto las puertas a un mundo lleno de conocimiento por enseñarme la realidad y a la vez hacerme soñar con las cosas que puedo realizar.

A la MBA. Mónica del Carmen Soriano López por confiar en mí, por tenerme paciencia por corregirme y subsanarme y por alentarme a seguir adelante.

A David Alexander por su inteligencia, su fortaleza, su empatía y sus ocurrencias quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme.

A mi madre que me brindó la vida, que siempre me apoyó constantemente en las diferentes ideas que tuve y me alentó a realizarlas, que creyó en mí.

A, mi hermano, hermanas y padre que siempre estuvieron ahí cuando lo necesite y me apoyaron con mis objetivos y metas.

INDICE

INTRODUCCION

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1.	JUSTIFICACIÓN	11
1.1.1.	Justificación teórica	11
1.1.2.	Justificación practica.....	11
1.2.	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	11
1.3.	PROBLEMA CIENTÍFICO	12
1.4.	OBJETO DE ESTUDIO	12
1.5.	ALCANCE O CAMPO DE ACCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.6.	HIPÓTESIS	13
1.6.1.	VARIABLES	15
	VARIABLE INDEPENDIENTE (causa)	15
	VARIABLE DEPENDIENTE (efecto)	15
	VARIABLE MODERANTE (sector o institución)	15

CAPITULO II

DESARROLLO ESTRUCTURAL TEÓRICO DE LA TESIS

2.1.	PLANIFICACION EN LOGISTICA (variable independiente).	16
2.1.1.	Definición de planificación en logística.....	16
2.1.2.	Que es la planificación en logística	16
2.1.3.	Importancia de la planificación logística	17
2.1.4.	Tipos de planificación logística	19
2.1.5.	Planificación logística de distribución	20
2.1.6.	Cadena de suministro.....	21
2.1.7.	Planificación logística de transporte	23
2.1.8.	Optimización en la gestión de logística (Trade-Off - y Control Lead Time)	25
2.1.9.	Planificación en logística.....	26
2.1.2.	ENTREGA DE PRODUCTOS (variable dependiente).....	26
2.1.2.1.	Definición de objetivo	26
2.1.2.2.	Tipos de objetivo	26
2.1.2.3.	Definición entrega de productos	27
2.1.2.4.	Seguimiento de las entregas.	29

2.1.2.5. Gestión y organización de itinerarios.....	30
2.1.2.6. Administración de datos. (entrega de productos estimados a tiempo vr. Entrega de productos alcanzados).....	30
2.2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA SEDEM SUBSIDIO (variable moderante)	31
2.2.1. Historia empresarial.....	31
2.2.2. Visión.....	33
2.2.3. Misión.....	33
2.2.4. objetivos.....	33
2.3. ESTUDIOS PREVIOS DEL OBJETO DE ESTUDIO.....	34
2.4. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA.....	35

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.2. DEFINICIÓN DEL MÉTODO(S) DE INVESTIGACIÓN A ADOPTAR.....	36
3.3. UNIVERSO O POBLACIÓN DE ESTUDIO.....	36
3.4. DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO Y DISEÑO DE LA MUESTRA.....	36
3.5. SELECCIÓN DE MÉTODOS Y TÉCNICAS.....	37
3.5. INSTRUMENTOS DE RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN.....	37
3.5.1. Elaboración del proceso de recopilación de información.....	38

CAPÍTULO IV

RECOPIACIÓN, PROCESAMIENTO, E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

4.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	39
4.2. PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE ENTREVISTAS.....	64
4.3. DOCIMASIA DE HIPÓTESIS.....	73
4.4. CONCLUSIONES DEL MARCO PRÁCTICO.....	74

CAPITULO V

5.1. PROPUESTA.....	75
5.2. CONCLUSIONES.....	107
5.3. RECOMENDACIONES.....	107

BIBLIOGRAFIA Y ANEXOS

BIBLIOGRAFÍA.....	108
ANEXOS.....	

INDICE DE ILUSTRACIONES Y CUADROS

Tabla 1 Edad de los funcionarios.....	39
Tabla 2 Genero de los funcionarios	40
Tabla 3 Funciones dentro de la empresa.....	41
Tabla 4 Opiniones del desempleo.....	42
Tabla 5 Opiniones sobre la agresividad.....	43
Tabla 6 Relacion con los proveedores	44
Tabla 7 Abastecimiento con los proveedores	45
Tabla 8 Demora entrega de productos	46
Tabla 9 Numero de camionetas	47
Tabla 10 Rutas de camino.....	48
Tabla 11 Información sobre productos	49
Tabla 12 Reclamos entrega de productos	50
Tabla 13 Hoja de reclamo.....	51
Tabla 14 Satisfacción por la atencion.....	52
Tabla 15 Planificación en entrega de productos	53
Tabla 16 Planificación apoyo por parte de funcionarios	54
Tabla 17 Presupuesto de la empresa.....	55
Tabla 18 Beneficiarias del subsidio.....	56
Tabla 19 Distritos de la ciudad de El Alto.....	58
Tabla 20 Inconveniente con los productos	59
Tabla 21 reclamos al personal de atención al cliente	60

Tabla 22 Atención en SEDEM	61
Tabla 23 Información del reclamo.....	62
Tabla 24 Capacitación	63
Tabla 25 Entrevista al gerente	66
Tabla 26 Entrevista al técnico operativo	68
Tabla 27 Entrevista al técnico operativo	70
Tabla 28 Entrevista al auxiliar de almacen.....	72
Tabla 29 Propuesta enfocada en la cadena de suministro.....	77
Tabla 30 Componente proveedores	78
Tabla 31 componente proveedores manual de funciones	79
Tabla 32 componente empresa	80
Tabla 33 Componente empresa lugar de entrega de productos	82
Tabla 34 Componente empresa brigadas moviles	82
Tabla 35 Componente canal de distribucion	83
Tabla 36 Componente canal de distribución medidas de seguridad.....	84
Tabla 37 Componen canal de distribución	85
Tabla 38 Componente canal de distribución alimentos para el personal.....	86
Tabla 39 Componente cliente	87
Tabla 40 Componente cliente adecuación de formulario	88
Tabla 41 Componente cliente programa de capacitación	90
Tabla 42 Recursos proveedores	91
Tabla 43 Recursos empresa	93
Tabla 44 Recurso canal de distribucion.....	95

Tabla 45 Recurso cliente	99
Tabla 46 Costo proveedores	102
Tabla 47 Costo empresa.....	103
Tabla 48 Costo canal de distribucion	104
Tabla 49 Costo cliente	105
Tabla 50 Resumen de costos.....	106
Ilustración 1 Cadena de suministro blog transgesa.....	23
Ilustración 2 Organigrama SEDEM subsidio El Alto.....	32
Ilustración 3 Matriz de recopilación de información.....	38

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se llevó a cabo en SEDEM subsidio El Alto. Dónde la gran empresa se dedica a la distribución de productos a las beneficiarias de subsidio universal prenatal por la vida y prenatal de lactancia. SEDEM subsidio el cual no logro cumplir con su objetivo en la entrega de productos a las beneficiarias lo cual nos lleva a tomar medidas para resolver dicho objetivo.

El desarrollo de la investigación consta de cinco capítulos, donde en el primero se exponen los principales aspectos generales de la investigación, en el segundo capítulo se definen los conceptos centrales presentes del marco teórico, en el tercer capítulo se presenta el diseño metodológico de la investigación, en el cuarto capítulo se presentan los resultados obtenidos para la conclusión del marco práctico y finalmente en el capítulo cinco se plantea una planificación en logística, con la cual se busca contribuir al cumplimiento de los objetivos de la gran empresa pública SEDEM

Se explico las razones por las cuales no se logró cumplir con el objetivo en la entrega de productos en la gestión 2019, 2020 y 2021 mediante técnicas de recopilación de información y la revalidación de un estudio dentro de la empresa donde la cual se identificó el problema y se procedió a elaborar una propuesta basada en la logística para la entrega de productos mediante la cadena de suministro (proveedores, empresa, canal de distribución y cliente).

INTRODUCCION

Las empresas públicas se crean usualmente con la motivación de brindar bienes y servicios de primera necesidad a la población, así nace una de las empresas más importantes a nivel nacional que abarca es el subsidio por maternidad en aseguradas es el dinero a través de productos saludables al que tienen derecho las gestantes para compensar el tiempo que no trabajarán por su licencia de maternidad, y el subsidio universal prenatal por la vida es un beneficio para las mujeres gestantes que no cuenten con un seguro de salud y es otorgado a partir del quinto mes de embarazo hasta el noveno mes, en ambas situaciones se entrega dichos productos con la finalidad de mejorar la salud de la madre y reducir la mortalidad neonatal.

En la actualidad las empresas públicas tienen como objetivo primordial suplir, en mayor o menor medida, necesidades de interés público. Pero no siempre es el caso. No tienen como finalidad esencial conseguir beneficios económicos, aunque no significa que traten de evitar rentabilidades por su actividad.

La gran empresa pública SEDEM subsidio El Alto, precisa mejorar la distribución que no opera fundamentalmente por la falta de una planificación en logística. El estudio de campo demostró que la empresa no logro su objetivo en la entrega de productos de manera eficientemente. Para mejorar dicha entrega se sugiere llevar una planificación en logística, enfocado en la cadena de suministro dónde se prioricé la reducción de errores e ineficiencias también el aumento de la productividad y la eficiencia.

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. JUSTIFICACIÓN

1.1.1. Justificación teórica

El presente documento se justifica teóricamente debido a que se busca analizar, introducir y aplicar los conocimientos generados en la logística empresarial, gestión y comercial aplicando teorías de autores reconocidos.

1.1.2. Justificación practica

En la empresa **SEDEM subsidio en la ciudad de El Alto** no ha realizado una planificación en logística anteriormente.

El presente documento pretende aportar una solución del problema en concreto con una planificación en logística a través de la teoría para finalmente pasar a lo práctico

1.2. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Generalmente una empresa pública existe para satisfacer y brindar servicios de primera necesidad a la población, la empresa que se eligió para esta investigación es SEDEM subsidios donde brinda un servicio en la entrega de productos a las beneficiarias (madres de familia) sin embargo La gran empresa pública SEDEM no logro su objetivo en la entrega de productos a las beneficiarias durante la gestión 2019, 2020 y 2021 en la ciudad de El Alto.

Por lo tanto, las consecuencias que generaría es desempleo en la empresa ya que puede haber despidos, también existiría un incumplimiento de contratos con los proveedores debido a que una vez al mes los productos llegan y en un futuro estos generarían una acumulación. Habría la falta de trazabilidad, al no entregar los productos a tiempo provocaría un retraso en los procesos de entrega desde la adquisición hasta la

entrega final de los productos. De igual manera se puede generar las sanciones por parte de la entidad del ministerio y viceministerio de defensa de los derechos del usuario y del consumidor (VDDUC) y cualquier reclamo por parte de las beneficiarias como ser productos en mal estado, mal trato por los funcionarios u otros que vulneren sus derechos de consumidoras se sanciona. Ya que está es la entidad reguladora.

El presente documento pretende aportar una solución del problema en concreto con una planificación en logística a través de la teoría para finalmente pasar a lo práctico

1.3. PROBLEMA CIENTÍFICO

Habiendo analizado las consecuencias, el impacto que tiene el problema a continuación nosotros vamos a formular el problema identificado:

LA GRAN EMPRESA PUBLICA SEDEM NO LOGRO SU OBJETIVO EN LA ENTREGA DE PRODUCTOS A LAS BENEFICIARIAS DURANTE LA GESTIÓN 2019, 2020 Y 2021 EN LA CIUDAD DE EL ALTO.

1.4. OBJETO DE ESTUDIO

El objetivo del presente estudio es contribuir a mejorar el objetivo en la entrega de productos a las beneficiarias, en la gran empresa pública SEDEM.

1.5. ALCANCE O CAMPO DE ACCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación está vinculada con la planificación en logística, enfocada en una cadena de suministro en que haga posible el cumplimiento del objetivo en la entrega de productos en la distribuidora SEDEM.

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en la gestión 2021 en la ciudad de El Alto, dentro de la gran empresa pública SEDEM área de subsidio.

1.6. HIPÓTESIS

Con el motivo de encontrar las causas del problema de La gran empresa pública SEDEM no logro su objetivo en la entrega de productos a las beneficiarias algunas de las causas que se tiene en cuenta son:

Despidos constantes por el cambio de gobierno 2019 y 2020. En noviembre de 2019 ante la renuncia de Evo Morales los trabajadores fueron despedidos e ingresaron nuevos funcionarios en todas las áreas así mismo cuando termino la gestión de la presidenta Janine Añez otros funcionarios más fueron despedidos en todas las áreas de la empresa, también mencionar que en este gobierno ya no se adquiría productos a EBA (Empresa boliviana de alimentos) sino más bien a empresas cruceñas. Cuando ingreso el actual presidente de Luis Arce los trabajadores que en un principio fueron despedidos, volvieron hacer recontratados y se volvió adquirir productos de EBA. Sin embargo, con la entrada de la alcaldesa de la ciudad de El Alto, Eva Copa una vez más los trabajadores fueron despedidos pero esta vez los del área ejecutiva y administrativa Por esta razón se tiene la **falta de información** ya que para ellos “personal nuevo” es difícil lidiar con las quejas de las beneficiarias y en muchos casos con el área de distribución.

Otra causa que genera el problema es la falta de agendamiento en la entrega de productos con los proveedores y con los clientes (beneficiarias del subsidio)

Con los proveedores. - La empresa SEDEM recibe una variedad de productos de más de 50 diferentes empresas de alimentos sin embargo no en una fecha y hora indicada es decir entregan los productos una vez al mes el día que quieran, esto genera caos por qué algunas empresas vienen el mismo día con diferentes productos y como solo existe actualmente cinco auxiliares de almacén ellos demoran en almacenar los productos y existe otros días que no llega ninguna empresa.

Con los clientes (beneficiarias del subsidio). - al igual que los proveedores las beneficiarias recogen el subsidio una vez al mes después que hacer su control pre natal y natal cualquier día hábil del mes mencionar también que las beneficiarias algunas veces deciden no recoger los productos para que se acumule hasta por 2 meses. Existe también una falta de planificación en logística La empresa SEDEM solo cuenta con 2 camionetas en algunos casos se usa para ir a recoger los productos secos y lácteos de la Empresa boliviana de alimentos (EBA).

Existe demora de los transportistas ya que las empresas se encuentran en diferentes partes de la ciudad de La Paz y El Alto. En algunos casos es complicado que lleguen por el clima, el tráfico y las restricciones que hubo en marzo del 2020 por la pandemia del covid-19. Esto genera la Falta de abastecimiento por parte de los proveedores cuando se abastece a la ciudad de El Alto y otras regiones con las brigadas móviles y tomando en cuenta que si una beneficiaria de otro departamento llega a la distribuidora de la ciudad de El Alto para recoger los paquetes de subsidio se debe entregar por lo tanto se debe llamar a los proveedores para que entreguen otro monto de productos.

En virtud a que de acuerdo a las indagaciones realizadas esta sería la causa principal:

“LA FALTA DE UNA PLANIFICACIÓN EN LOGÍSTICA ES UNA DE LAS CAUSAS POR LAS QUE LA GRAN EMPRESA PUBLICA SEDEM NO LOGRO SU OBJETIVO EN LA ENTREGA DE PRODUCTOS A LAS BENEFICIARIAS DURANTE LA GESTIÓN 2019, 2020 Y 2021 EN LA CIUDAD DE EL ALTO”.

1.6.1. VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE (causa)

- La falta de una planificación en logística.

VARIABLE DEPENDIENTE (efecto)

- No logro su objetivo en la entrega de productos a las beneficiarias.

VARIABLE MODERANTE (sector o institución)

- La gran empresa pública **SEDEM** durante la gestión 2019, 2020 y 2021.

CAPITULO II

DESARROLLO ESTRUCTURAL TEÓRICO DE LA TESIS

2.1. PLANIFICACION EN LOGISTICA (variable independiente).

2.1.1. Definición de planificación en logística

En esencia la logística consiste en planificar y poner en marcha las actividades para llevar a cabo cualquier proyecto. Para ello se tiene en cuenta las variables que lo definen, estableciendo las relaciones que existen entre ellas. Así la logística no es un proceso nuevo para nosotros: se trata de un proceso mental que antecede a cualquier situación final en la pretendamos tener éxito¹

2.1.2. Que es la planificación en logística

La “planificación logística es un plan de acción consensuado por todas las partes implicadas en el que se establecen los objetivos logísticos de la compañía”. Abarca desde el aprovisionamiento de materias primas necesarias para la producción del producto hasta la gestión de las entregas de mercancía a los clientes.²

- Reducción de errores e ineficiencias: facilita el control sobre la información en todas las fases logísticas, lo que permite disminuir drásticamente los fallos que tienen lugar en el almacén.
- Optimización de recursos e inversión: monitorizar en tiempo real la logística de la compañía posibilita tomar decisiones en relación a los flujos de movimientos del almacén. Con esto, es más sencillo sacar provecho a los recursos de que dispone el responsable logístico.
- Aumento de la productividad y la eficiencia: toda planificación logística tiene como meta final incrementar el rendimiento de la

¹Juan Miguel Gómez Aparicio, (2014) *Gestión logística y comercial*.
https://www.popularlibros.com/libro/logistica-empresarial_36288

² <https://www.mecalux.es/blog/planificacion-logistica>

instalación, acrecentando su productividad y eficiencia en cada una de sus operativas.³

2.1.3. Importancia de la planificación logística

La planificación debe contemplar necesariamente las cuatro etapas decisivas de toda actividad logística:

- Aprovisionamiento de materias primas.
- Producción
- Control de inventario
- Distribución de la mercancía⁴

Aprovisionamiento de materias primas. Se define como la operación logística que tiene como fin proveer de materias primas o mercadería en general a un depósito, centro logístico, fábrica o tienda, para asegurar el correcto desarrollo de la actividad empresarial (producción, distribución o, venta). El concepto de aprovisionamiento también se asocia a términos como suministro o provisión.

Ciclo de aprovisionamiento (Empresa comercial). En este caso el ciclo de aprovisionamiento es más sencillo, puesto que el producto que se comercializa no necesita ningún tipo de transformación. La empresa compra y almacena los bienes ya terminados hasta que son expedidos al cliente final, a una tienda física o a otro depósito.

5

Producción. Consiste en establecer un plan de trabajo dependiendo de la cantidad de pedidos o de las ventas esperadas. Esta planificación se hace teniendo en cuenta:

- Materiales disponibles o sus plazos de entrega.

³ (Mecalux, 2021)

⁴ (Mecalux, 2021)

⁵ (Mecalux, www.mecalux.com.ar)

- Número de trabajadores.
- Capacidad de producción de las máquinas y los empleados.

Con la planificación, las empresas pueden comenzar la producción de nuevos productos de forma lógica y ordenada. También, gracias a esta planificación se puede calcular cuando se pueden hacer pedidos de materiales y la programación del transporte de los productos.⁶

Control de inventario. La función de almacenamiento se enfoca a dos aspectos principales:

- Uno consiste en preservar la calidad de los productos desde que se internan en el almacén hasta que salen para ser usados como materias primas en producción o para ser vendidos como productos terminados.
- La segunda función se refiere al hecho de mantener siempre en correspondencia las existencias físicas con las existencias registradas en tarjetas o en sistemas electrónicos (registros de kárdex). En lo relacionado con el control de inventarios existen varias situaciones de los mismos que se refieren al momento y a la forma con que deben controlarse. Así tenemos inventarios en tránsito (inventarios en el proceso de adquisición y entrega);
 - inventarios físicos
 - inventarios teóricos,
 - inventarios comprometidos.⁷

Distribución de la mercancía. La distribución de mercancías es la parte del proceso logístico que se encarga de transportar las mercancías de un lugar a otro. A grandes rasgos, se pueden distinguir dos tipos de distribución de mercancías o de transporte de las mismas:

⁶ (Ticportal)

⁷ (Jorge Sierra y Acosta & Guzman)

- Transporte interno: Se trata de la distribución de mercancías que se realiza dentro de la propia empresa logística.
- Transporte externo: Por otro lado, el transporte externo es la parte de la distribución de mercancías en el proceso logístico que hace referencia a cuando el producto sale de la empresa de logística. Por lo general, se refiere al transporte que la empresa realiza para entregar el producto a su consumidor final.⁸

2.1.4. Tipos de planificación logística

Al igual que el ciclo general de planificación de la empresa, también la logística presenta tres niveles de planificación:

- Planificación estratégica Tiene como objetivo fundamental definir el modelo de distribución a emplear para “crear los recursos necesarios “que se utilizaran en el referido modelo (fábricas, almacenes, flota de transporte, etc.)
- Planificación táctica Su objetivo fundamental será “disponer o hacer operativos los recursos creados ” en la etapa anterior. Desde el punto de vista táctico, los problemas se centran en cuestiones tales como:
 - ✓ Equipos de fabricación.
 - ✓ Equipos de mantenimiento.
 - ✓ Diseño de almacenes.
 - ✓ Volumen de expediciones.
 - ✓ Dimensiones de la flota de transporte.
 - ✓ Política de distribución.
- Planificación operacional Ligada directamente con el flujo de materiales, siendo su objetivo fundamental el conseguir una

⁸ (Beetrack)

“utilización eficiente de los recursos empleados”, cuyo horizonte es siempre a corto plazo, medido en términos de semanas.

En el nivel operacional, los problemas estarán ligados fundamentalmente a cuestiones tales como:

- Programación de aprovisionamiento.
- Programación de distribución.
- Asignación de transportistas.
- Programación de rutas de reparto.
- Control operativo de flujo de materiales.⁹

2.1.5. Planificación logística de distribución

La logística es la gerencia del almacenaje y del movimiento de mercancías y de la información. La buena logística corta costos, las velocidades trabajan, y mejoran el nivel de servicio para el cliente. La logística implica la gerencia coordinada de los flujos del material y de información a través de su organización.

La logística es una disciplina compleja: conseguir el equilibrio entre las maneras de comprar, la mudanza y almacenar de mercancías implica el hacer juegos con malabares con demasiadas bolas inmediatamente. Pero conseguirlo es extraordinaria recompensa. Inmediatamente, la buena práctica puede tomar muchos de basura (valor no agregado) de sus sistemas. Quizás más importantemente, agregará valor a sus actividades: le hará más competitivo.

La distribución es un conjunto de estrategias, procesos y actividades que permite el traslado de productos y/o servicios desde su estado final de producción y acabado hasta el lugar que esté disponible para el cliente o consumidor final, cumpliendo con los tiempos, cantidades y condiciones que los clientes deseen o necesiten.¹⁰

⁹ (empresa, 2011)

¹⁰ American Marketing Association. Marketing Power. Diccionario Disponible en http://www.marketingpower.com/_layouts/Dictionary.aspx.

2.1.6. Cadena de suministro.

Es el conjunto de actividades, instalaciones y medios de distribución necesarios para llevar a cabo el proceso de venta de un producto en su totalidad. Esto es, desde la búsqueda de materias primas, su posterior transformación y hasta la fabricación, transporte y entrega al consumidor final.¹¹

La cadena de suministro consta de tres elementos básicos:

- Suministro: Se refiere a las actividades necesarias para obtener y entregar las materias primas para la producción.
- Fabricación: Es el proceso en donde se transforman las materias primas para conseguir un producto o servicio distinto.
- Distribución: Se encarga de hacer llegar los productos o servicios a los consumidores finales a través de una red de transporte, locales comerciales y bodegas
- Cliente: donde llega el producto final.

Tipos de cadena de suministro

- Tradicional: En este tipo de cadena de suministro cada una de las partes actúa de forma autónoma y sin exceso de comunicación entre ellas.
- Directa: Es una cadena de suministro sencilla ya que sólo intervienen tres partes, el proveedor, la empresa que vende el producto y el cliente. De esta forma, al ser una cadena ligera, se reducen el número de fallos y se incrementa la eficiencia y la rapidez del suministro.

¹¹ (ROLDAN, ECONOMIPEDIA)

- Estratégica: Consiste en planificar y distribuir la logística de forma óptima en función de la ubicación de cada receptor de mercancía. De este modo se ahorrarán costes a pesar de que puede conllevar un mayor tiempo.
- Compartida: Se hace uso de este tipo de cadena de suministro cuando las diferentes partes que intervienen en la fabricación de un producto se ponen de acuerdo para realizar el suministro
- Sincronizada: Las cadenas de producción sincronizadas se utilizan cuando se trabaja con grandes volúmenes de demanda, lo que requiere un constante flujo de información entre las diferentes partes
- Compleja: Este tipo de cadenas se pueden encontrar en grandes empresas. Las compañías con diferentes líneas de producto y proveedores requieren de una cadena de suministro compleja para poder llevar a cabo su actividad.

La cadena de suministro tiene como objetivo principal satisfacer las necesidades del cliente final de la mejor manera posible. Lo anterior incluye los siguientes fines:

- Entregar los bienes y servicios a tiempo.
- Evitar las pérdidas o mermas innecesarias.
- Optimizar los tiempos de distribución.
- Manejo adecuado de inventarios y almacenes.
- Establecer canales de comunicación y coordinación adecuados.
- Hacer frente a cambios imprevistos en la demanda, oferta u otras condiciones

La Cadena de Suministro

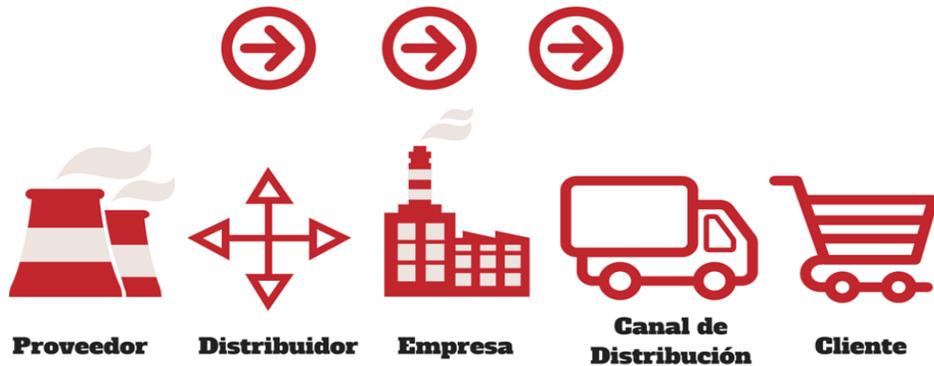


Ilustración 1 Cadena de suministro blog transgesa

En otras palabras, la cadena de suministro es una función estratégica y logística que involucra todas las operaciones que son indispensables para que una mercancía logre llegar al cliente final en óptimas condiciones.

2.1.7. Planificación logística de transporte

Dentro del ámbito logístico de una compañía son muchos los factores que hacen a la efectividad de la línea productiva, en esta oportunidad hablaremos de la importancia de la planificación de rutas.

Planificación de rutas en logística

Para que una compañía pueda lograr sus objetivos, la planificación y la estrategia son fundamentales algunos puntos trascendentales;

- ✓ Una mayor agilidad Una buena planificación de rutas optimizará la entrega de productos y dará una mayor agilidad en cuanto a estrategia y planificación del proceso. Teniendo el plan de ruta establecido desde un principio se reducen tiempos y se vuelven mucho más efectivas las

entregas, siendo más puntuales y logrando satisfacer las expectativas de tus clientes con creces.

- ✓ Controlar la operación en tiempo real Si bien también pueden hacerse de manera manual, lo mejor es optar por una planificación de rutas a través de algún sistema informático con algoritmo: a través de estas herramientas digitales tanto el transportista encargado de llevarlos productos como la empresa en general tienen acceso en tiempo real sobre el avance de la operación pudiendo manejar cualquier imprevisto en tiempo y forma.
- ✓ Clientes más satisfechos La relación que forjamos como empresa con nuestros clientes no recae simplemente en el proceso de compra del producto, las cuestiones relacionadas al transporte y a la entrega de los mismos influye de igual manera: es por eso que, si contamos con un sistema de entregas más rápido y eficiente, sin ninguna duda nuestros clientes estarán más felices y habremos superado sus expectativas. Tener en cuenta al cliente en cada etapa del proceso es trascendental para que nuestra empresa sea exitosa.

Planificación de Costos en Logística

La planificación logística tiene mucha más importancia a la hora de ahorrar costos. Las compañías que, por falta de conocimiento, no aplican estrategias de ahorro que podrían proporcionarles mayor liquidez en un contexto en el que cualquier medida de reducción de costes es importante para ganar competitividad.

- ✓ El diseño del catálogo de productos
Un catálogo reducido hace que se logre una mayor productividad y rentabilidad. La eliminación de las compras de productos de baja rotación permite conseguir una mayor economía de escala a la hora de realizar las compras y un descenso del stock al centrarse la compañía

solo en productos que vende con rapidez. Además, se reduce el espacio en el almacén y la necesidad de personal que gestione ese catálogo.

- ✓ La elección de proveedores de aprovisionamiento de materias primas
La negociación a la hora de realizar las compras de materias primas a proveedores es clave. Gestionar correctamente a los proveedores en este sentido puede ahorrar muchos disgustos y fuentes de pérdidas económicas. Una forma de hacerlo es imponer penalizaciones por no cumplimiento del servicio, de manera que puedes reducir los riesgos.
- ✓ La gestión del almacén Externalizar la gestión del almacén es posible y conveniente, pues una mayor especialización permite rentabilizar las instalaciones y controlar los costes.
- ✓ La elección de proveedores de transporte La selección de buenos proveedores de transporte es el último paso para conseguir una gestión logística óptima y un buen servicio al cliente. Habrá que tener en cuenta si el transporte es nacional o internacional, negociar bien los precios y los servicios y examinar las rutas de transporte. Una buena selección de proveedores de transporte permite reducir los costes en este ámbito en un 25%.¹²

2.1.8. Optimización en la gestión de logística (Trade-Off - y Control Lead Time)

El Trade-Off optimiza sus resultados teniendo en cuenta los intereses globales de la compañía. Debemos tener cuidado que en nuestra empresa se de la Suboptimización, esto se presenta cuando cada área trata de maximizar su propio performance, cada departamento o división funcional de la empresa trata de optimizar sus resultados sin tener en cuenta los intereses globales de la compañía; finalmente tendremos como resultado ineficiencia en el proceso logístico

¹² (empresa, 2011)

2.1.9. Planificación en logística.

La planificación logística es la programación del proceso de Gestión de la Cadena de Suministro, cumpliendo con las necesidades de los clientes y generando los mínimos costos operativos.

2.1.2. ENTREGA DE PRODUCTOS (variable dependiente).

2.1.2.1. Definición de objetivo

Los objetivos son aquellos fines últimos que se desean conseguir dentro de una organización o proyecto, a través de la ejecución de determinadas acciones.

Entre las principales características de los objetivos podemos destacar que:

- Son medibles: sus cumplimientos o avances deben poder registrarse.
- Son detallados: deben ser claros y fáciles de entender.
- Son temporales: tienen una fecha de finalización a corto o largo plazo.
- Son reales: deben estar al alcance de la organización o individuo que los plantee
- Se basan en la acción: deben poder conseguirse a través de acciones concretas.

2.1.2.2. Tipos de objetivo

Según el tiempo Aquellos objetivos caracterizados por el período de tiempo en el cual se deben lograr:

- Objetivos a corto plazo: a realizarse dentro de 1 y 365 días.
- Objetivos a medio plazo: a realizarse dentro de 1 y 5 años.
- Objetivos a largo plazo: a realizarse luego de 5 años.

Según el nivel Objetivos que se concretan tomando en cuenta si engloban varios aspectos económicos o si se especifican en tiempo, cantidad y ganancias. Dentro de esta clasificación se encuentran

- Según la jerarquía Estos se clasifican según el nivel elitista del objetivo. Son aquellos dirigidos hacia los ejecutivos, los directivos, los trabajadores o algún departamento en específico. Se subdividen en:
- Según su medición También es posible clasificar los objetivos según su forma de medirse, ya sea cualitativa o cuantitativa: Objetivos cuantitativos: aquellos que se establecen en base a números específicos, por ejemplo, aumentar un 10% las ventas. Suelen ser a corto plazo.

Objetivos cualitativos: aquellos que se describen sin hacer uso de números, por ejemplo, aumentar la participación en el mercado, la captación de nuevos clientes, lanzar nuevos productos a la venta, etc. Se establecen a mediano y largo plazo.¹³

2.1.2.3. Definición entrega de productos

La entrega de productos es el despacho del pedido o paquete adquirido por el consumidor. Es decir, es el resultado de todo el proceso logístico previo, que se inicia en el momento en el que el cliente realiza la compra y dura durante todo el proceso que permite que el producto llegue del almacén hasta las manos del cliente en cuestión. (Beetrack)

Objetivo de la entrega de productos. Al hablar de entrega de productos hay que entender que no basta con que el producto llegue a manos del cliente. Esta entrega debe realizarse conforme a las características con las que el cliente adquirió el producto Es decir, características relativas tanto al tiempo como a la forma de entrega

¹³ (economica, 2017)

Tipos de distribución de productos.

- Canal directo: consta de sólo dos entidades, fabricante y consumidor final. De uso frecuente en el sector de servicios, la banca, por ejemplo.
- Canal corto: consta de tres niveles, fabricantes, detallista y consumidor final. De uso frecuente cuando se trata de sectores donde la oferta está concentrada tanto a nivel de fabricante como de detallista, cuando el detallista es una empresa grande y el número de fabricantes no muy elevado. Las grandes superficies, por ejemplo.
- Canal largo: consta de cuatro o más niveles, fabricante, mayorista, minorista y consumidores. Suelen existir en sectores donde está muy fraccionada la oferta y la demanda

Tipos según la tecnología de compra y venta

- Canales tradicionales: aquellos que no han incorporado tecnologías avanzadas en la realización de las operaciones de intercambio.
- Los canales automatizados: son los que usan la tecnología como medio básico en las relaciones de intercambio, como por ejemplo los cajeros automáticos.
- Canales audiovisuales: son aquéllos que combinan distintos medios, la televisión como medio divulgador-informador, el teléfono como medio de contacto con el comprador y una empresa de transporte para realizar el traslado físico de los productos. Un paradigma actual es la tele tienda.
- Canales electrónicos: son aquellos en los que se combina el teléfono y la informática, básicamente a través de la red internet.

Tipos según su forma de organización

- Canales independientes: son aquellos en los que no existen relaciones organizadas entre sus componentes.
- Canales administrados: presenta dos características originales.
- Una o varias instituciones miembros del canal disponen, gracias a su tamaño o a sus competencias particulares, de un poder que le permite influir en las decisiones de otros miembros del canal.
- Estas instituciones sacan provecho de este poder para elaborar sus programas, asegurando la coordinación de las actividades de los diferentes miembros del canal. Ellos pueden recurrir ya sea a la incitación positiva, recompensando a los miembros del canal que cumplan sus indicaciones, o ya sea con incitación negativa, penalizando a los que no las apliquen.
- Canales integrados: el proceso de integración consiste en el reagrupamiento de instituciones del mismo nivel del canal de distribución como por ejemplo las centrales de compra, lo que constituiría una integración horizontal; o bien, un reagrupamiento entre instituciones de los distintos niveles del canal hacia arriba o hacia abajo, con lo que estaríamos ante una integración vertical.
- Canales asociados: dentro de esta categoría se incluyen las cooperativas de consumidores y las sucursales múltiples.¹⁴

2.1.2.4. Seguimiento de las entregas.

El primer factor que hay que tener en cuenta es que se debe hacer un seguimiento de las entregas durante todo el proceso. Esto permite tratar de manera individualizada cada pedido y, así, poder tomar las decisiones más adecuadas en cada momento para poder garantizar que el despacho .

¹⁴ (Gestiopolis, s.f.)

2.1.2.5. Gestión y organización de itinerarios.

El tránsito de las ciudades puede ser un gran problema para quienes se dedican a las entregas a domicilio, entre las pequeñas y las grandes empresas. En el tránsito, muchas veces, puede ser improbable lo que ocurre en las calles, y para evitar que alguna situación imprevista interfiera en la entrega es importante ofrecer una ubicación en tiempo real de los repartidores. Esta comunicación en línea permite ofrecer mejores datos y evitar problemas a la hora de la entrega.¹⁵

2.1.2.6. Administración de datos. (entrega de productos estimados a tiempo vr. Entrega de productos alcanzados).

Entrega de productos estimados a tiempo. Lograr la entrega a tiempo de tus productos y en condiciones óptimas es el cierre ideal para tu operación logística. Conseguirlo no es tarea fácil y requiere de un trabajo de planificación riguroso. Sin embargo, un buen tiempo de entrega es clave para construir relaciones sólidas entre los clientes y tu empresa

Entrega de productos alcanzados. Un buen tiempo de entrega es clave para construir relaciones sólidas entre los clientes y empresa.¹⁶

¹⁵ (Funiblogs, s.f.)

¹⁶ (Beetrack)

2.2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA SEDEM SUBSIDIO (variable moderante)

SEDEM garantiza distribución del **subsidio** prenatal – lactancia y universal prenatal por la vida a nivel nacional.

2.2.1. Historia empresarial.

El Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas (SEDEM) fue creado por Decreto Supremo No. 590 de 4 de agosto de 2010, con el fin de apoyar la puesta en marcha y acompañar las etapas posteriores de desarrollo de las empresas estatales, bajo los principios de generación de valor agregado y su articulación a la matriz productiva.

Como ente dependiente del Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas, la Distribuidora de Subsidios presta servicios de adquisición de productos, almacenaje y distribución de los paquetes de asignación familiar; además de atención personalizada a empleadores, beneficiarias y proveedores. Cuenta con un sistema de facturación rápido, logística, recursos humanos y un sistema de información adecuado.

No debemos olvidar que en un principio los encargados de distribuir el subsidio era la empresa de PIL ANDINA, después PAPELBOL, luego EBA y por último y actualmente SEDEM.

SEDEM estos dos últimos años por el cambio de gobierno el 2019 y la pandemia del covid-19, que tuvo presencia el 2020,

Tuvo otro rumbo, es decir, en noviembre de 2019 ante la renuncia de Evo morales los trabajadores fueron despedidos así mismo cuando termino la gestión de la presidenta Janine Añez otros más fueron despedidos, también mencionar que en este gobierno ya no se adquiría productos a EBA (Empresa boliviana de alimentos) sino más bien a empresas cruceñas. Actualmente con el ingreso del presidente de Luis Arce los

trabajadores que en un principio fueron despedidos, volvieron hacer recontractados y se volvió adquirir productos de EBA.

Por otro lado, frente a la pandemia la empresa implemento brigadas móviles para las mamás que reciben el subsidio poco tiempo después lo cambiaron por el servicio de **DELIVERY** encargado por un registrador. Pero solo para aquellas que estaban aseguradas (prenatal y lactancia) y no así para las que recibían el subsidio universal.

Para acceder a esta preferencia se debía descargar una aplicación para luego registrarse, al finalizar dan una llamada a la central para confirmar, al pasar una semana la central devolvía la llamada y van a casa de las mamás pidiendo así la ubicación de la misma, mostrando sus documentos y haciendo sellar su tarjeta.



Ilustración 2 Organigrama SEDEM subsidio El Alto

2.2.2. Visión

Ser la entidad referente por aportar nutrición a la familia e impactaren el mercado nacional e internacional con empresas líderes, sostenibles y efectivas.

2.2.3. Misión

Entregar los productos eficientemente a las madres beneficiarias del subsidio tanto “subsidio universal prenatal por la vida y subsidio prenatal, de natalidad y lactancia”

2.2.4. objetivos

Asegurar la eficiente entrega de los productos de los Subsidios Prenatal, de lactancia y Universal Prenatal por la Vida, articulando la producción regional y local.

- Beneficiarias

Son beneficiarias del “Subsidio Universal Prenatal por la Vida” todas las mujeres gestantes que se encuentren inscritas en el Bono Madre Niño - Niña “Juana Azurduy”.

- Forma de entrega

Será entregado mensualmente a las mujeres gestantes, a partir del quinto mes de embarazo.

- Vigencia del Subsidio

Entrará en vigencia a partir de la publicación de la reglamentación específica de los aspectos administrativos y operativos de la entrega de este beneficio a cargo del Ministerio de Salud a través de la Unidad Ejecutora en un plazo máximo de sesenta (60) días calendario computable a partir de la publicación del presente Decreto Supremo.

- Entidad encargada de comprar y distribuir el Subsidio

La compra y distribución del “Subsidio Universal Prenatal por la Vida” estará a cargo del Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas - SEDEM.

La nómina de beneficiarias será proporcionada mensualmente al SEDEM por el Ministerio de Salud, a través de la Unidad Ejecutora.

La lista de proveedores de los productos que conforman del “Subsidio Universal Prenatal por la Vida” será aprobada por el Ministerio de Salud.¹⁷

2.3. ESTUDIOS PREVIOS DEL OBJETO DE ESTUDIO

En la presente investigación sobre la empresa SEDEM subsidio no existe ningún estudio previo sobre la planificación en logística mediante la cadena de suministro, es por esta razón que proponemos contribuir con una investigación profunda y minuciosa.

¹⁷ (2480, 2015)

2.4.DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

El resultado que logramos obtener con toda la información recaudada, nos llevó a determinar que la hipótesis planteada anteriormente es alterna (de la cual se sospecha pudiera ser cierta) de acuerdo a la docimasia elaborada. Ya que el resultado obtenido fue positivo llegamos a confirmar que el problema planteado es de relevancia como se había deducido y que el mismo es el principal causante del cumplimiento del objetivo en la entrega de productos. Por lo cual llegamos a la deducción que existe un determinado problema que influyen de manera directa e indirecta al cumplimiento de su objetivo.

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación utilizado en el siguiente trabajo tiene carácter **Explicativo**. Para así estudiar el problema con mayor profundidad y entender el fenómeno de forma eficiente.

3.2. DEFINICIÓN DEL MÉTODO(S) DE INVESTIGACIÓN A ADOPTAR

El método utilizado en el presente trabajo de investigación es inductivo, de análisis y de síntesis.

3.3. UNIVERSO O POBLACIÓN DE ESTUDIO

El método utilizado para la presente investigación es censo por qué se toma el personal de la empresa SEDEM que es universo menor a 30.

Sujeto de investigación: Personal administrativo y el personal operativo.

3.4. DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO Y DISEÑO DE LA MUESTRA

La gran empresa pública SEDEM afirma que el 75% de los trabajadores responden que tiene algún conflicto con las beneficiarias a causas de los productos que llegan tarde. En la encuesta aplicada de los 26 trabajadores 20 afirmaron que estar de acuerdo.

3.5. SELECCIÓN DE MÉTODOS Y TÉCNICAS

El método utilizado para para la presente investigación será cuestionario del tipo dicotómicas y también entrevista, porque será dentro de la empresa y además nos facilitará en la recopilación de datos.

3.5. INSTRUMENTOS DE RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN

En la presente investigación se utilizará métodos de entrevista y cuestionarios para los trabajadores de la empresa y para las beneficiarias cuestionarios del subsidio para así lograr comprobar la hipótesis planteada anteriormente que ayudara lograr los objetivos de la empresa

3.5.1. Elaboración del proceso de recopilación de información.

VARIABLE INDEPENDIENTE	ELEMENTOS O SUBVARIABLES	INDICADORES O UNIDAD DE MEDIDA (CÓMO SE MIDE LA SUBVARIABLE)	SUJETOS DE INVESTIGACIÓN (QUIÉNES NOS PUEDEN DAR INFORMACIÓN DE LA VARIABLE)	TÉCNICA A UTILIZAR	DOCUMENTO ESPECÍFICO DE CONSULTA	SUJETO DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN
LA FALTA DE UNA PLANIFICACIÓN EN LOGÍSTICA.	Estrategias (cadena de suministro) Programas Políticas Procedimiento	Promedio mensual de entregas a tiempo. Cumplimiento del de unidades de reparto.	Trabajadores	Cuestionario Entrevista	Acta de constitución Reportes Homologados Informes	Líder de la distribuidora (gerente) Técnico operativo en (universal y aseguradas)
VARIABLE DEPENDIENTE	ELEMENTOS O SUBVARIABLES	INDICADORES O UNIDAD DE MEDIDA (CÓMO SE MIDE LA SUBVARIABLE)	SUJETOS DE INVESTIGACIÓN (QUIÉNES NOS PUEDEN DAR INFORMACIÓN DE LA VARIABLE)	TÉCNICA A UTILIZAR	DOCUMENTO ESPECÍFICO DE CONSULTA	SUJETO DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN
OBJETIVO EN LA ENTREGA DE PRODUCTOS	Demora en la entrega de productos	Tipos de distribución según: Longitud de canal de distribución Tecnología compra y venta Forma de organización	Trabajadores	Recopilación Documentaria Entrevista	Recopilación documentaria Informes	Lider de la distribuidora (gerente) Técnico operativo en (universal y aseguradas) Auxiliares de almacén

Ilustración 3 Matriz de recopilación de información

Estructuración, elaboración de la técnica de recopilación de información

El método utilizado para para la presente investigación será cuestionario del tipo dicotómicas porque será dentro de la empresa y además nos facilitará en la recopilación de datos.

CAPÍTULO IV

RECOPIACIÓN, PROCESAMIENTO, E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

4.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

TECNICA DE RECOLECCION DE INFORMACION (encuesta a los trabajadores de la empresa)

1. ¿Cuál es su edad?

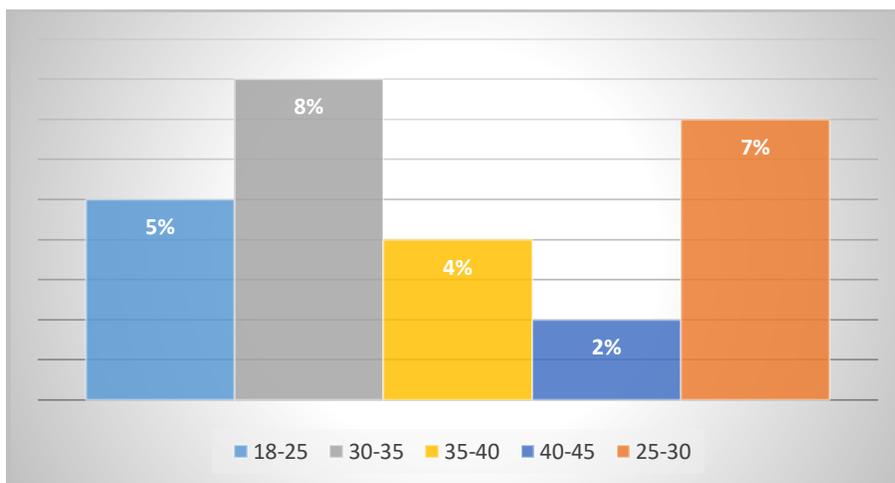


Gráfico 1: Elaboración Propia

RESULTADO	PERSONAS	PORCENTAJE
18-25	5	20%
25-30	7	27%
30-35	8	30%
35-40	4	15%
40-45	2	8%
Total	26	100%

Tabla 1 Edad de los funcionarios

DESCRIPCIÓN Donde 26 personas que trabajan en la empresa respondieron, como se observa un 8% gran mayoría tiene la edad de 30 y 35 años y solo un 5% entre 18 y 25 años.

2. ¿Cuál es su género?

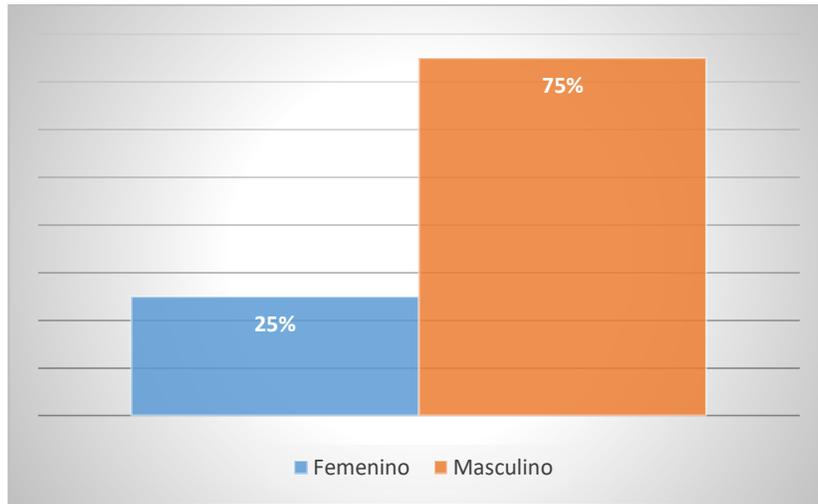


Gráfico 2: Elaboración Propia

RESULTADO	PERSONAS	PORCENTAJE
Femenino	6	25%
Masculino	20	75%
Total	26	100%

Tabla 2 Genero de los funcionarios

DESCRIPCIÓN Se muestra que 20 funcionarios son del género masculino y solo 6 son del género femenino.

3. ¿Cuál es el cargo ocupa dentro de la distribuidora SEDEM, El Alto?

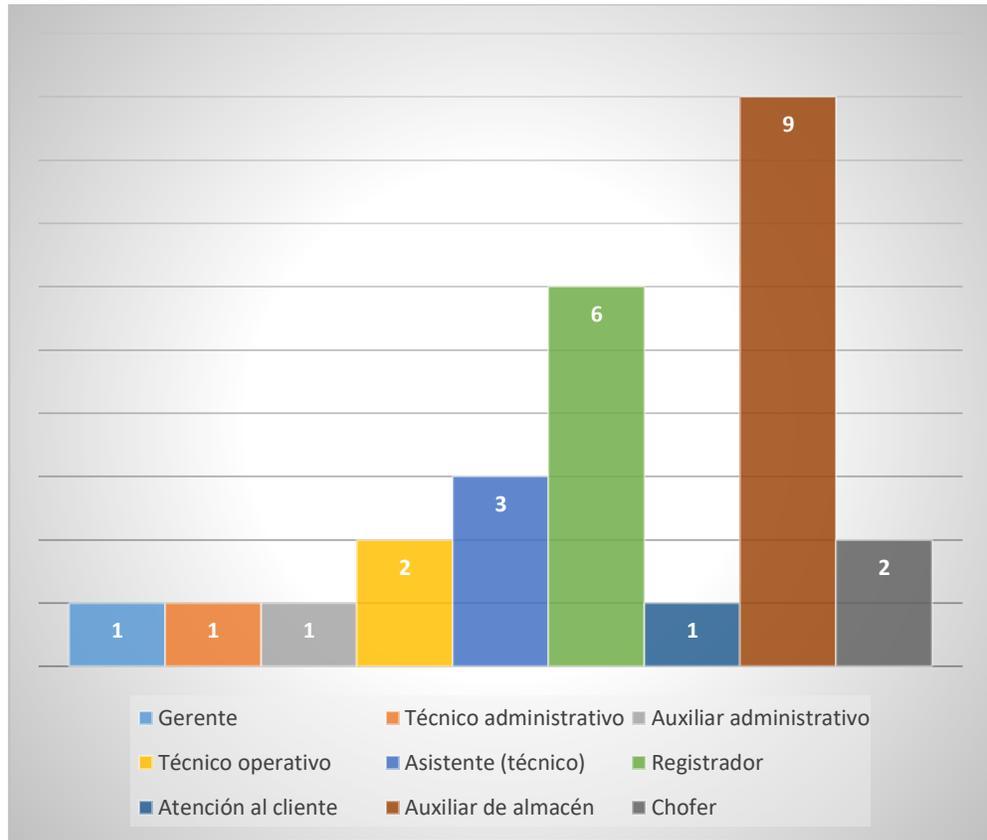


Tabla 3 Funciones dentro de la empresa

Gráfico 3: Elaboración Propia

DESCRIPCIÓN Existe diferentes funciones en la empresa en su mayoría 9 personas realizan la función de auxiliar de almacén. 6 personas son registradores 3 son asistentes del técnico también hay 2 técnicos operativos al igual 2 son los choferes, y otros como se puede observar solo es de un cargo.

4. ¿Cree usted que vivimos en una época de desempleo?

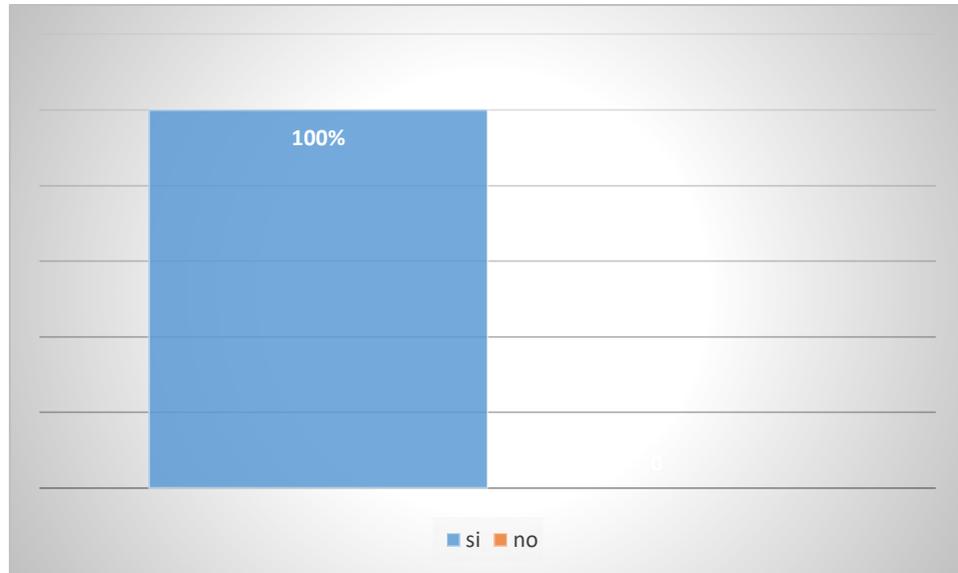


Gráfico 4: Elaboración Propia

RESULTADO	PERSONAS	PORCENTAJE
Si	26	100%
No	0	0
Total	26	100%

Tabla 4 Opiniones del desempleo

DESCRIPCIÓN De 26 personas encuestadas un 100% opina que si hay y existe desempleo.

5. ¿Usted cree que, en este tiempo de desempleo, bajos ingresos de dinero en las familias, las personas están más propensas a hacer agresivas?

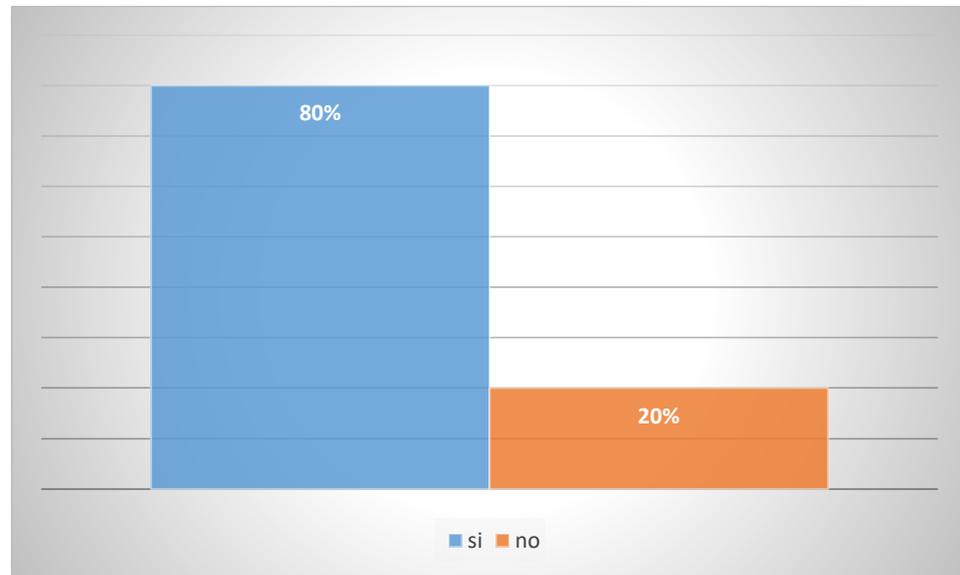


Gráfico 5: Elaboración Propia

RESULTADO	PERSONAS	PORCENTAJE
Si	21	80%
No	5	20%
Total	26	100%

Tabla 5 Opiniones sobre la agresividad

DESCRIPCIÓN Un 80% responde que si existe agresividad por los bajos ingresos, nos da a entender que es una de las causas de la molestia de las beneficiarias.

6. ¿Existe una buena relación con los proveedores?

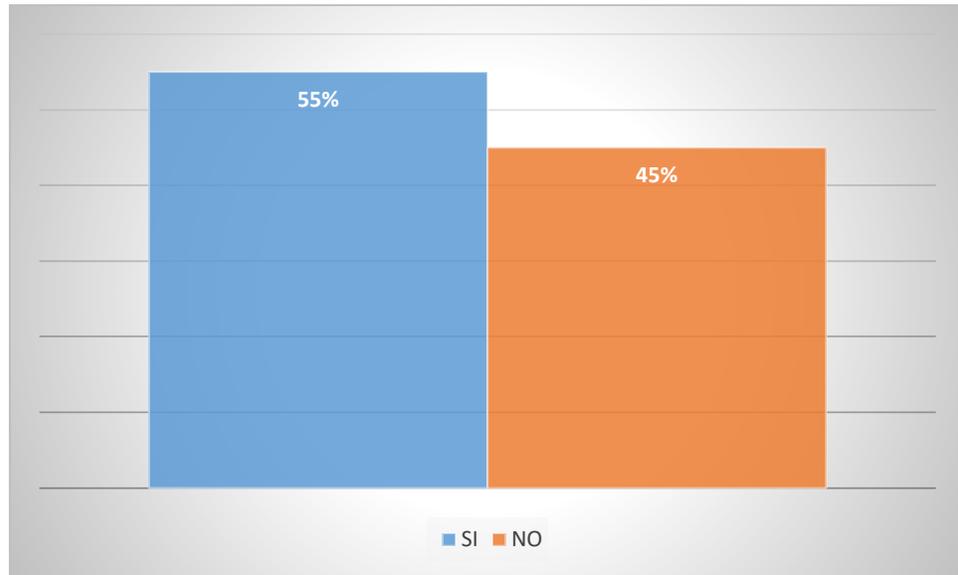


Gráfico 6: Elaboración Propia

RESULTADO	PERSONAS	PORCENTAJE
Si	14	55%
No	12	45%
Total	26	100%

Tabla 6 Relacion con los proveedores

DESCRIPCIÓN. Existe un 55% de un 100% donde opinan que si existe una buena relación con los proveedores.

7. ¿Es frecuente los problemas de abastecimiento con los proveedores?

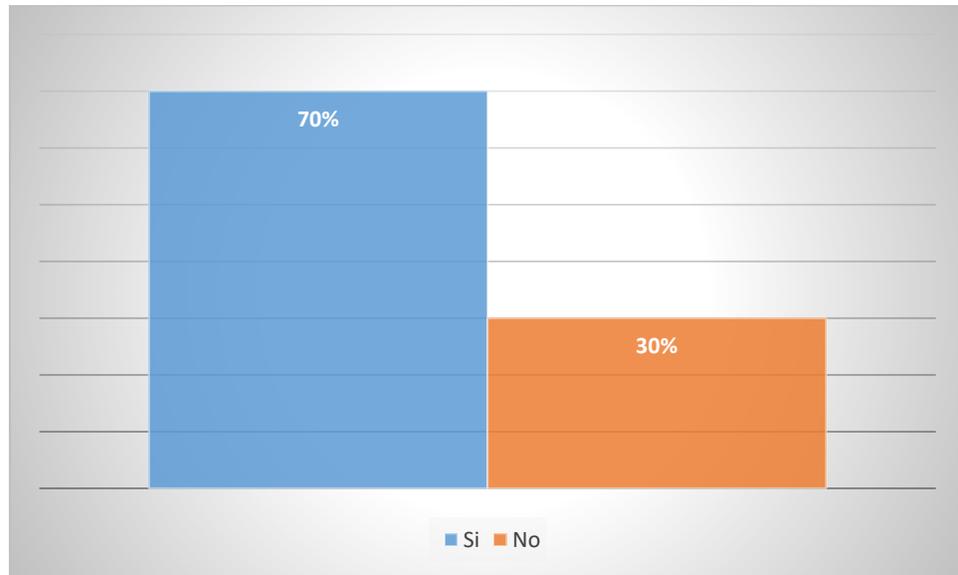


Gráfico 7: Elaboración Propia

RESULTADO	PERSONAS	PORCENTAJE
Si	18	70%
No	8	30%
Total	26	100%

Tabla 7 Abastecimiento con los proveedores

DESCRIPCIÓN una gran mayoría 70% nos indica que si existe problemas con los abastecimientos de los productos. Y un 30% nos indica que no.

8. ¿Cree usted que por la demora en llegar los productos las beneficiaria se encuentran más molestas?

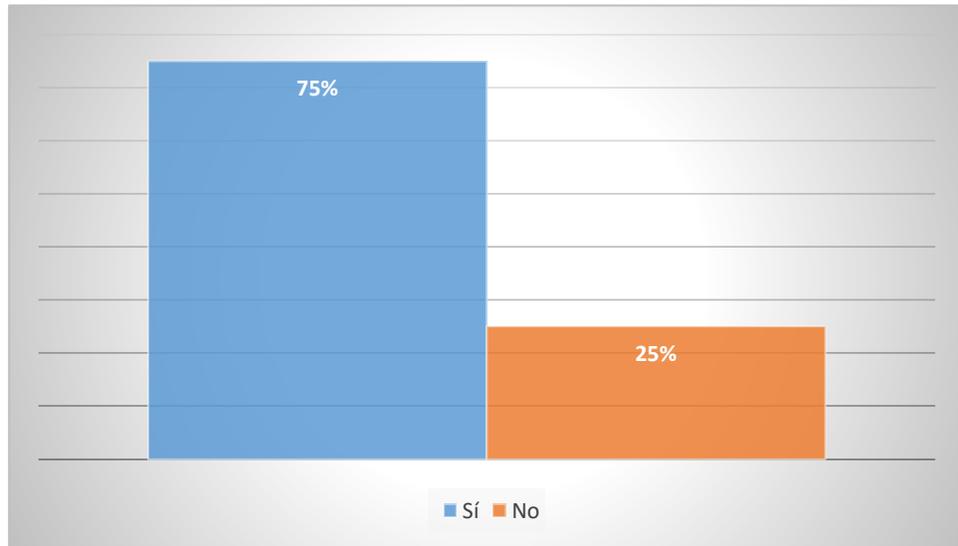


Gráfico 8: Elaboración Propia

RESULTADO	PERSONAS	PORCENTAJE
Si	20	75%
No	6	25%
Total	26	100%

Tabla 8 Demora entrega de productos

Descripción En esta pregunta los funcionarios de un 100% un 75% nos indican que las beneficiarias se encuentran mucho más molestas por la tardía de los productos y un 25% lo niega.

9. ¿Cuántas camionetas existe dentro de la empresa?

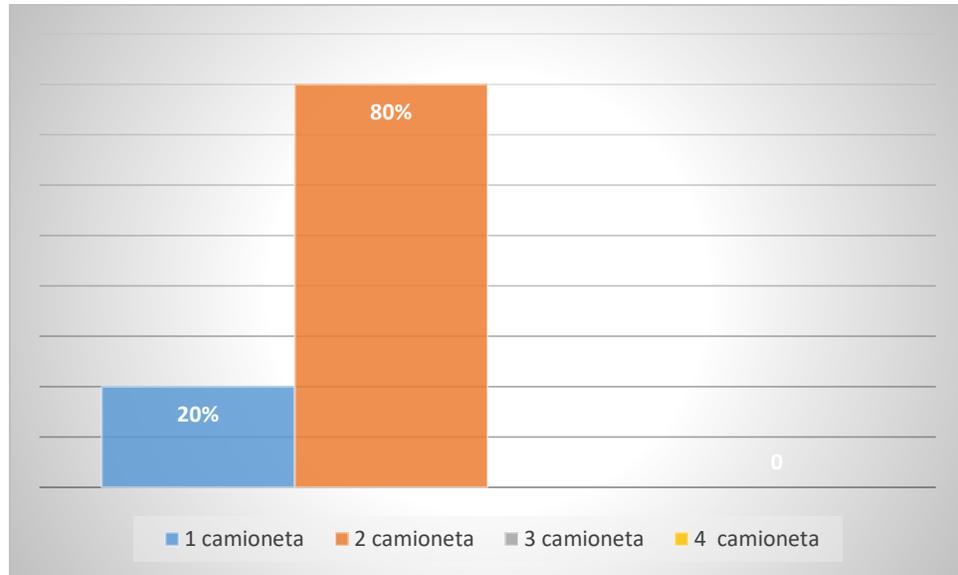


Gráfico 9: Elaboración Propia

RESULTADO	PERSONAS	PORCENTAJE
1 Camioneta	5	20%
2 camionetas	21	80%
3 camionetas	0	0
4 camionetas	0	0
Total	26	100%

Tabla 9 Numero de camionetas

DESCRIPCIÓN En esta pregunta un 80% responde que existe solo 2 camionetas y efectivamente hacen una observación directa en la empresa solo hay 2 camionetas de

color rojo. Y otro porcentaje de un 20% nos indica que no, suponemos esa respuesta ya que se hace brigada entre los dos choferes en una misma camioneta

10. ¿Usted conoce las rutas de camino vía tierra de dónde vienen los productos para el abastecimiento?

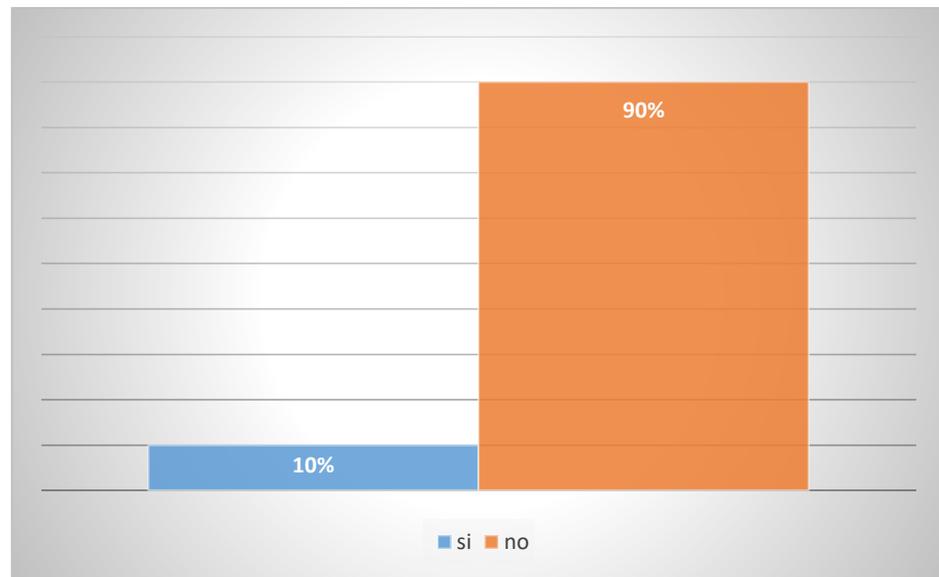


Gráfico 10: Elaboración Propia

RESULTADO	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	3	10%
No	23	90%
Total	26	100%

Tabla 10 Rutas de camino

DESCRIPCIÓN Solo el 10% responde que si conoce las rutas del camino donde vienen los productos y esa es la respuesta de un chófer también se observa que un 90% no lo conoce.

11. ¿Usted se encuentra informado (tiempo, costo, fecha de vencimiento, quejas) De productos que llega a la distribuidora SEDEM área de subsidio?

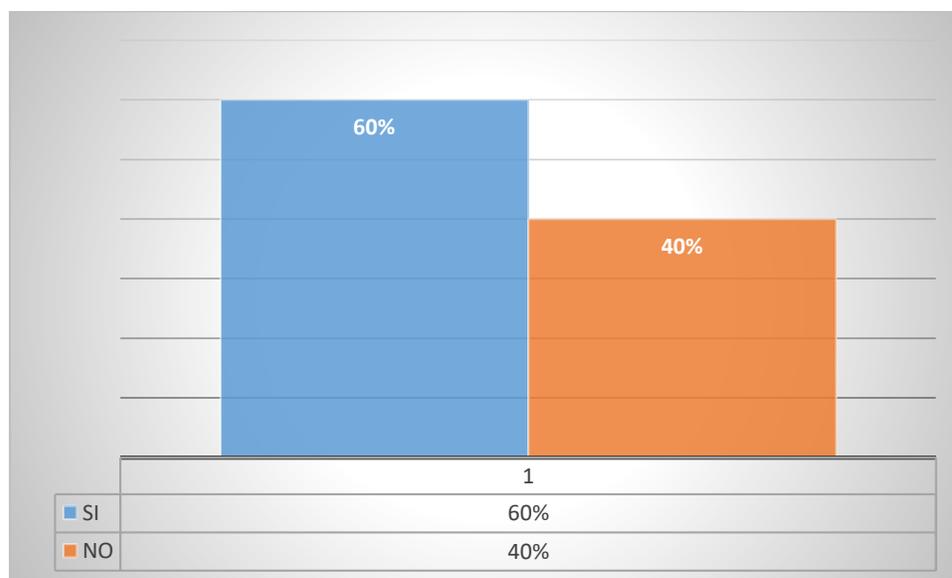


Gráfico 11: Elaboración Propia

RESULTADO	PERSONAS	PORCENTAJE
Si	16	60%
No	10	40%
Total	26	100%

Tabla 11 Información sobre productos

DESCRIPCIÓN Se puede observar que un 60% más de la mitad de los trabajadores de la empresa conocen los productos y sus diferentes características y un 40% no lo conoce, se muestra que este porcentaje viene en el área de gerencia.

12. ¿Es frecuentes las quejas, reclamos o molestias en la entrega de productos del subsidio, por parte de las beneficiarias?

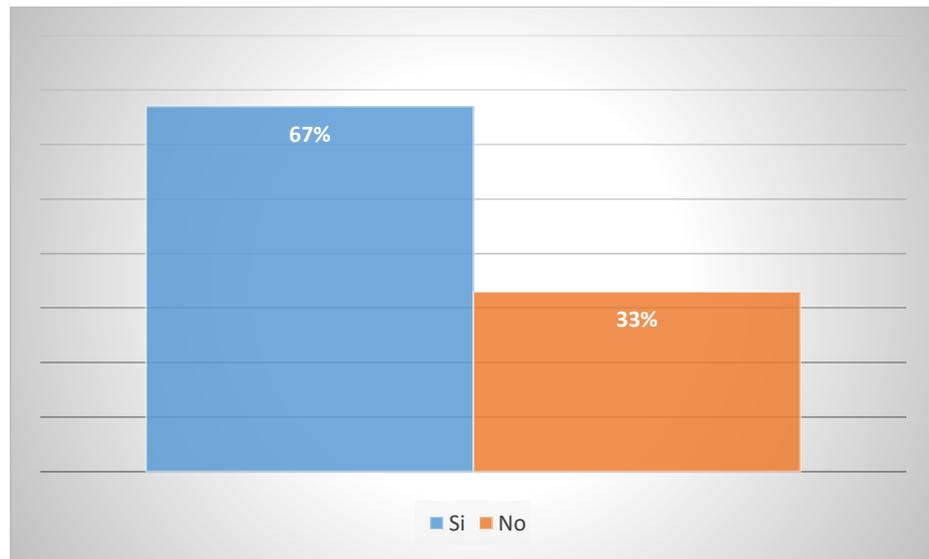


Gráfico 12: Elaboración Propia

RESULTADO	PERSONAS	PORCENTAJE
Si	17	67%
No	9	33%
Total	26	100%

Tabla 12 Reclamos entrega de productos

DESCRIPCIÓN Se puede observar que un 67% está de acuerdo con la pregunta hecha y un 33% responde que no es frecuente las quejas de las beneficiarias.

13. ¿Aparte de tener una hoja de reclamo dónde las beneficiarias expresan su molestia existe otro instrumento u otra estrategia que ayude a tranquilizarlas?

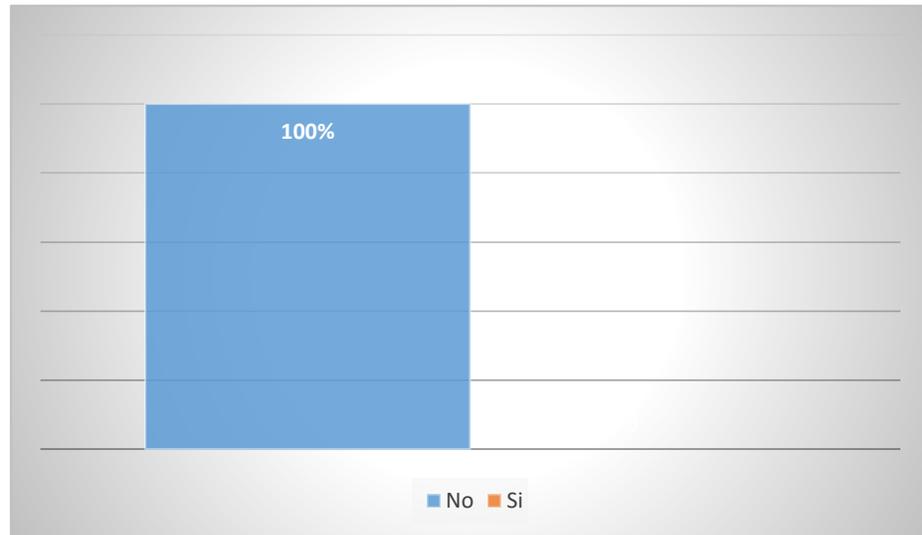


Gráfico 13: Elaboración Propia

RESULTADO	PERSONAS	PORCENTAJE
No	26	100%
Si	0	0
Total	26	100%

Tabla 13 Hoja de reclamo

DESCRIPCIÓN De los 26 trabajadores un 100% dice que no hay otra forma o instrumento para que las beneficiarias se calmen o tranquilicen cuando presentan alguna queja o reclamó.

14. ¿Según usted las beneficiarias se encuentran satisfechas después de expresar su molestia?

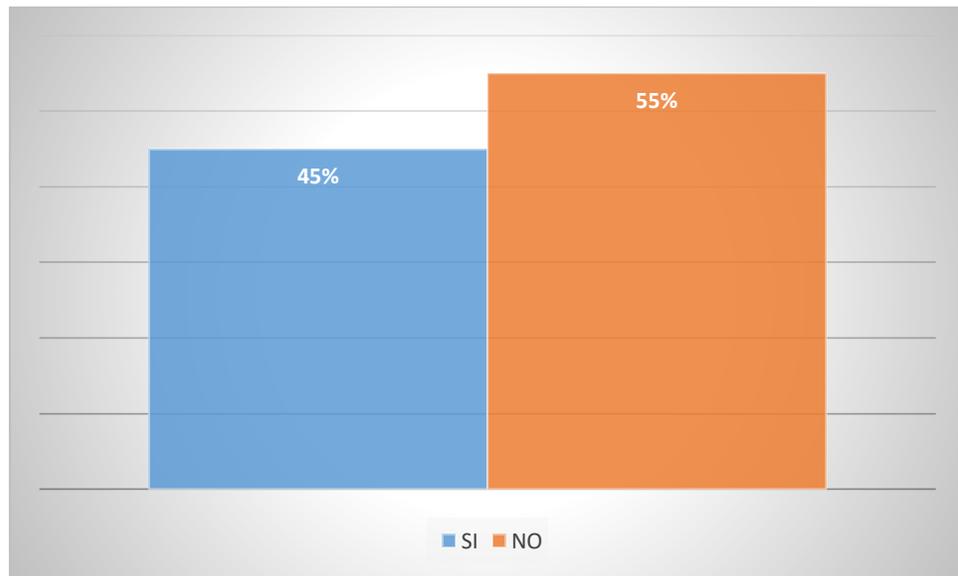


Gráfico 14: Elaboración Propia

RESULTADO	PERSONAS	PORCENTAJE
Si	12	45%
No	14	55%
Total	26	100%

Tabla 14 Satisfacción por la atención

DESCRIPCIÓN Con un 45% de un 100% los trabajadores de la empresa responden que sin embargo el 55% responde que no. Dando a entender que más de la mitad de los funcionarios notan la molestia de las beneficiarias.

15. ¿Se ha elaborado en algún momento una planificación para que los productos lleguen a manos de las beneficiarias sin ningún problema?

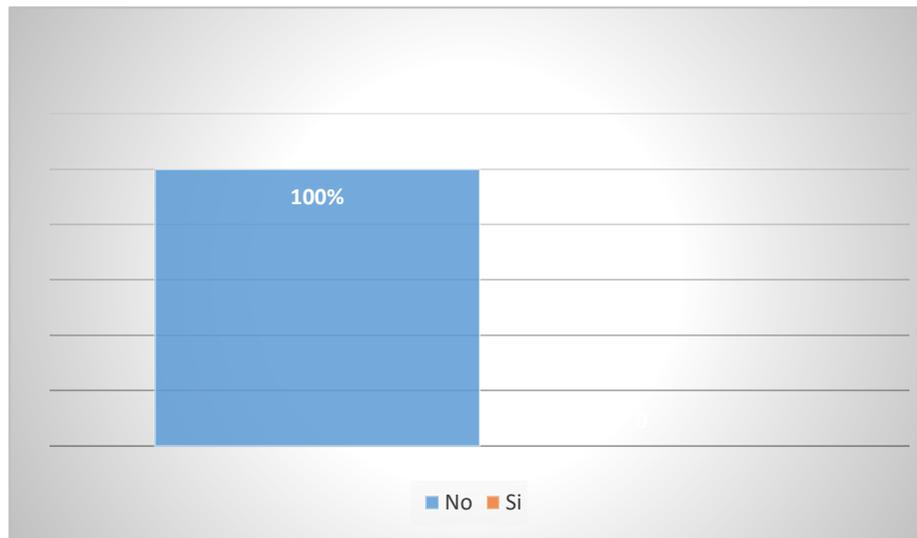


Gráfico 15: Elaboración Propia

RESULTADO	PERSONAS	PORCENTAJE
No	26	100%
Si	0	0
Total	26	100%

Tabla 15 Planificación en entrega de productos

DESCRIPCIÓN Un 100% de los encuestados responden que no se elaboró ningún plan estratégico para que los productos lleguen sin ningún problema a las beneficiarias.

16. ¿Si existiese una planificación en logística para que los productos lleguen a manos de las beneficiarias y el índice de quejas disminuyera usted aceptaría u apoyaría?

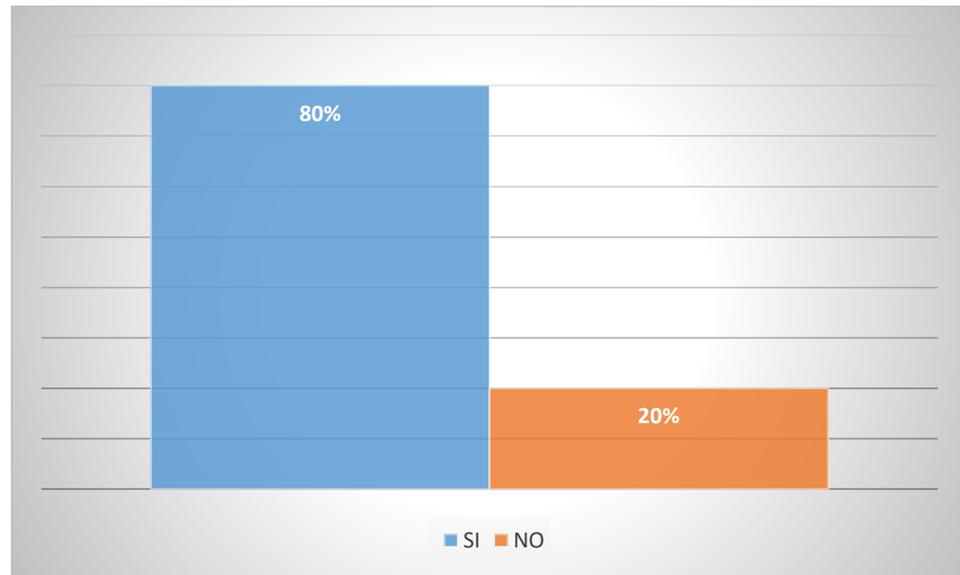


Gráfico 16: Elaboración Propia

RESULTADO	PERSONAS	PORCENTAJE
Si	21	80%
No	5	20%
Total	26	100%

Tabla 16 Planificación apoyo por parte de funcionarios

DESCRIPCIÓN Un 80% de los trabajadores de la empresa responden que si ayudarían para que no haya muchas quejas y un 20% respondió que no ayudaría.

17. ¿Usted está informando de algún presupuesto de previsiones dentro de la empresa?

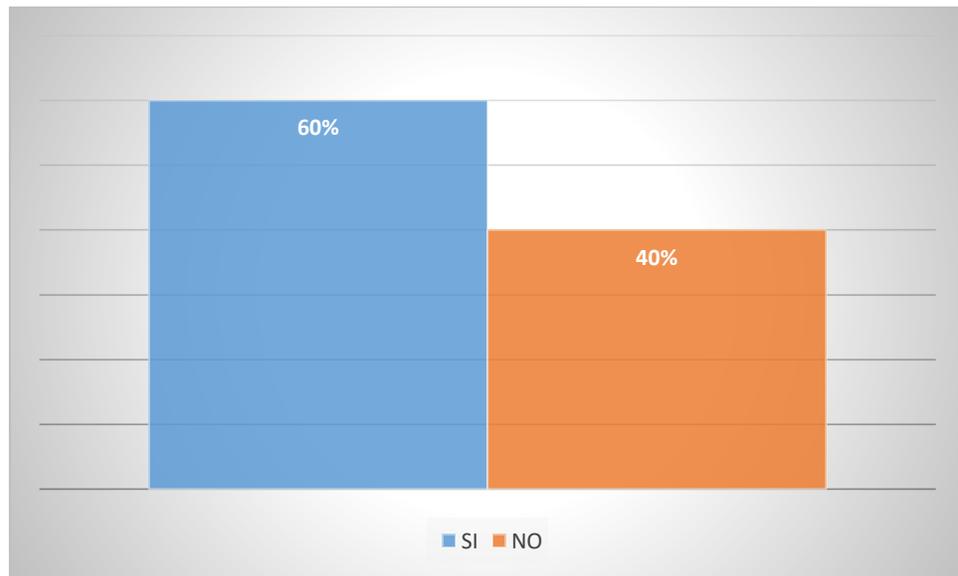


Gráfico 17: Elaboración Propia

RESULTADO	PERSONAS	PORCENTAJE
Si	16	60%
No	10	40%
Total	26	100%

Tabla 17 Presupuesto de la empresa

DESCRIPCIÓN El 60 % de los trabajadores de la empresa responden que si existe un presupuesto para prevenciones y un 40% responde que no está informado en ese aspecto.

ENCUESTA ORIENTADO AL CLIENTE

(BENEFICIARIAS DEL SUBSIDIO, UNIVERSAL - ASEGURADAS) DE FORMA VIRTUAL A TRAVEZ DE UN FORMULARIO EN GOOGLE FORM EN UN GRUPO DE “COMPRES Y VENTAS” EN LA PAGINA DE FACEBOOK.

1. ¿Usted es beneficiaria del subsidio universal (por la vida) o asegurada (prenatal y lactancia)?

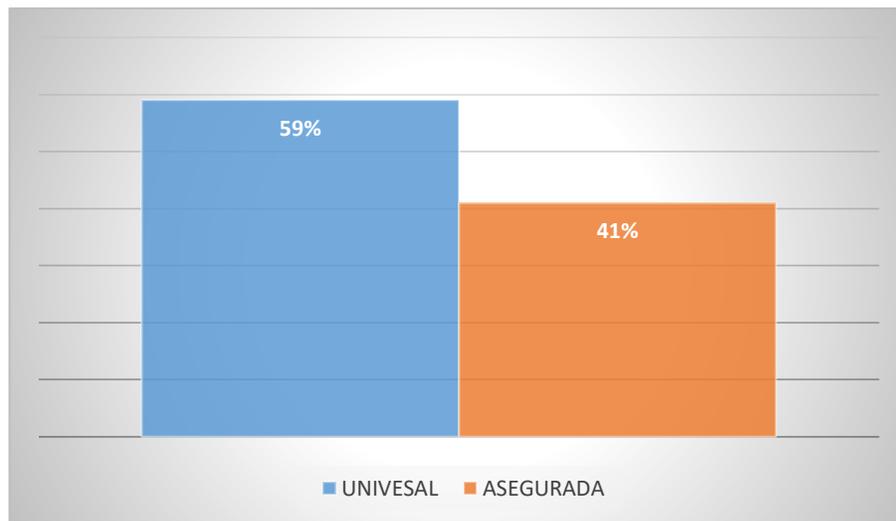


Gráfico 18: Elaboración Propia

RESULTADO	PERSONAS	PORCENTAJE
UNIVERSAL	26	59%
ASEGURADAS	18	41%
Total	44	100%

Tabla 18 Beneficiarias del subsidio

DESCRIPCIÓN En el gráfico se puede observar que de un 100% la mayoría son del grupo universal con un 59% y el restante 41% son el grupo de aseguradas

2. ¿A qué distrito pertenece?

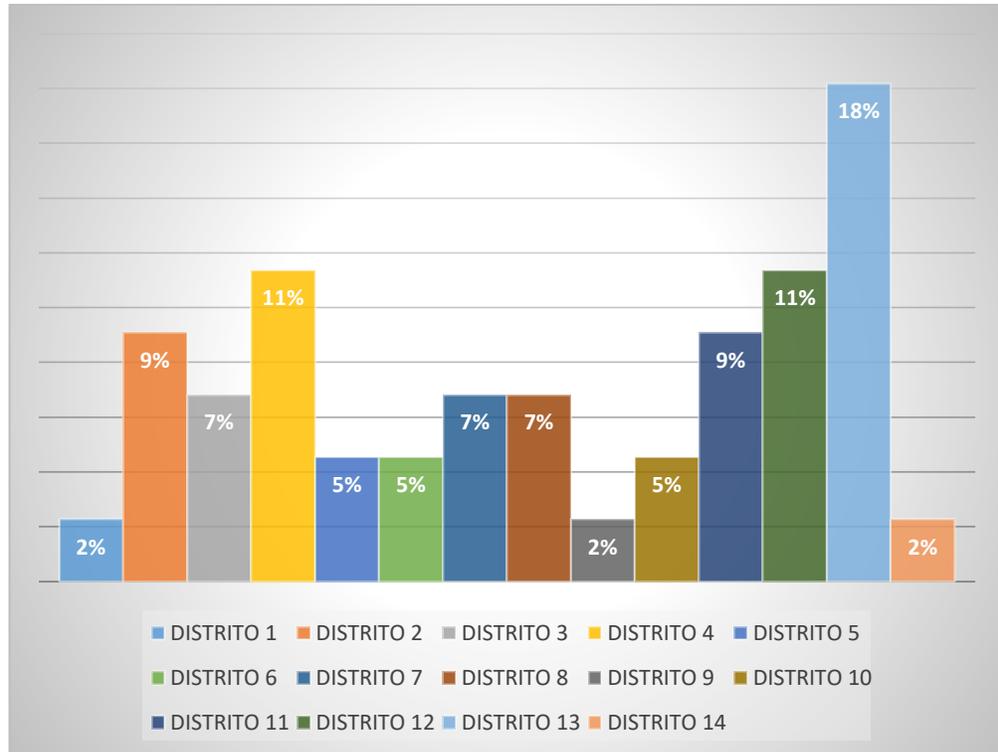


Gráfico 19: Elaboración Propia

RESULTADO	PERSONAS	PORCENTAJE
DISTRITO 1	1	2%
DISTRITO 2	4	9%
DISTRITO 3	3	7%
DISTRITO 4	5	11%
DISTRITO 5	2	5%
DISTRITO 6	2	5%

DISTRITO 7	3	7%
DISTRITO 8	3	7%
DISTRITO 9	1	2%
DISTRITO 10	2	5%
DISTRITO 11	4	9%
DISTRITO 12	5	11%
DISTRITO 13	8	18%
DISTRITO 14	1	2%
TOTAL	44	100%

Tabla 19 Distritos de la ciudad de El Alto

DESCRIPCIÓN. En el grafico se observa que el 18% pertenecen al distrito 13, nos indica que las beneficiarias recorren un camino extenso para llegar a la distribuidora.

3. ¿Tuvo algún inconveniente con los productos (falta de productos, productos repetidos y/o productos vencidos)?

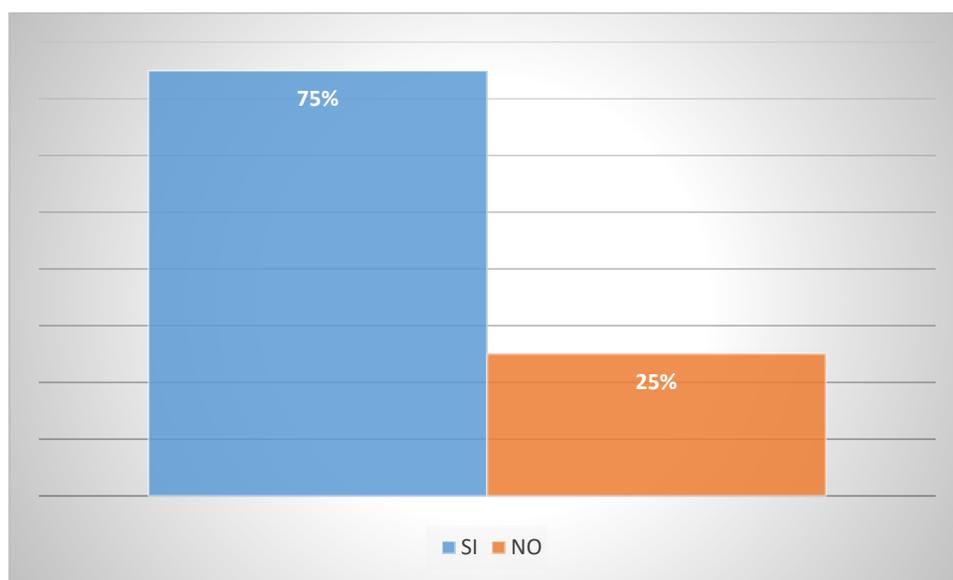


Gráfico 20: Elaboración Propia

RESULTADO	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	33	75%
NO	11	25%
Total	44	100%

Tabla 20 Inconveniente con los productos

DESCRIPCIÓN. Se puede observar que un 75% de las beneficiaras tuvieron algún problema en el área de subsidio esta pregunta nos ayuda a saber si hay o no hay inconvenientes en este caso si lo tuvieron y eso provoca un grado de insatisfacción.

4. De ser así hubo algún reclamo o dio alguna sugerencia al personal de:

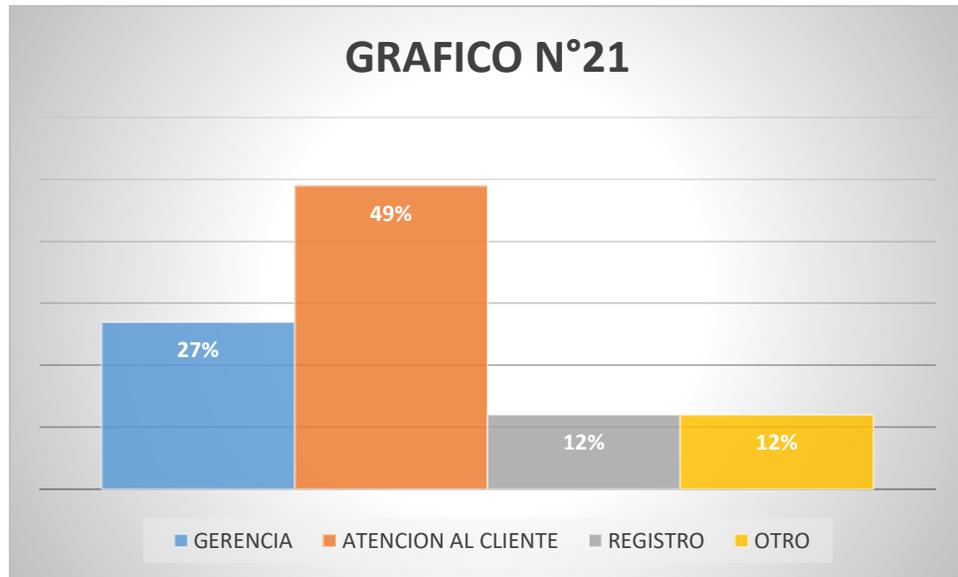


Gráfico 21: Elaboración Propia

RESULTADO	PERSONAS	PORCENTAJE
GERENCIA	12	27%
ATENCION AL CLIENTE	22	49%
REGISTRO	5	12%
OTRO	5	12%
TOTAL	44	100%

Tabla 21 reclamos al personal de atención al cliente

DESCRIPCIÓN. Como se observa las quejas lo hacen principalmente al área de atención al cliente, esto nos indica que la información si concuerda con la entrevista.

5. ¿Se siente satisfecha con la atención que le brindan en SEDEM subsidio el alto?

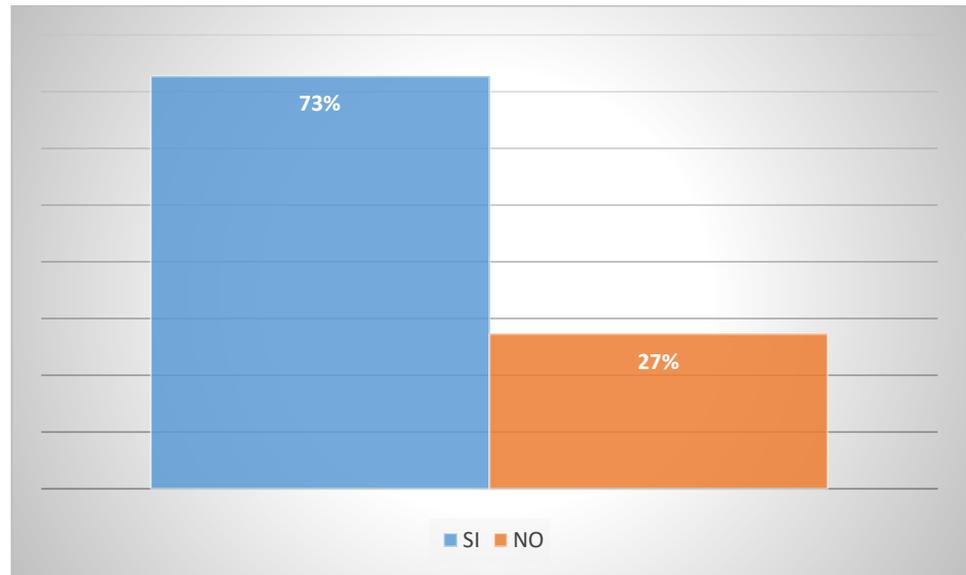


Gráfico 22: Elaboración Propia

RESULTADO	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	32	73%
NO	12	27%
TOTAL	44	100%

Tabla 22 Atención en SEDEM

DESCRIPCIÓN. Un 73% de las beneficiaras se sienten satisfechas, es decir tienen quejas de los productos y no así del personal.

6. ¿Llega a tener la información necesaria para alguna consulta o reclamo?

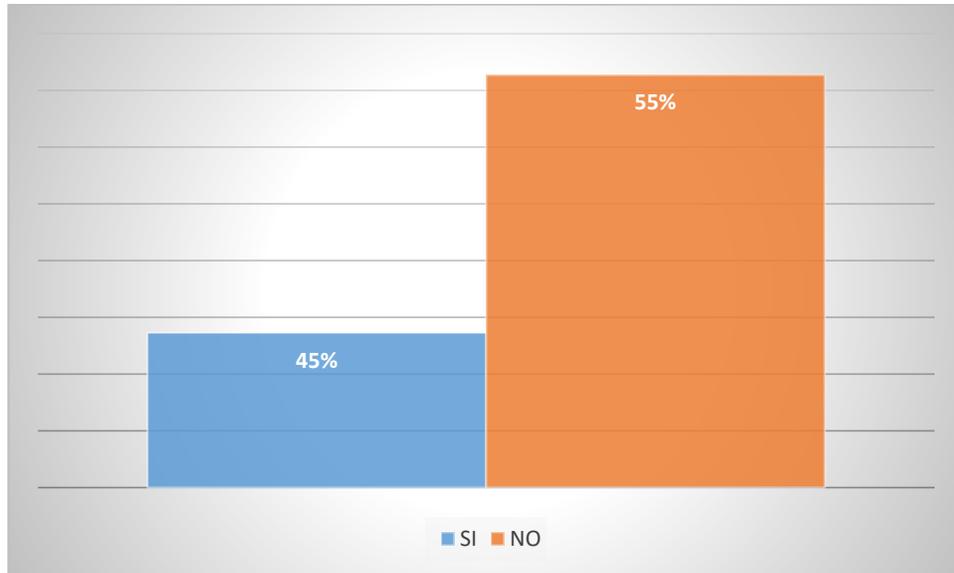


Gráfico 23: Elaboración Propia

RESULTADO	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	20	45%
NO	24	55%
TOTAL	44	100%

Tabla 23 Información del reclamo

DESCRIPCIÓN. En esta pregunta las beneficiarias nos indican que no tienen respuesta a su consulta, se puede observar que el 55% no está satisfecha con dicha información

7. ¿Estaría dispuesta a que le capaciten para tener más información sobre las demoras, otros apoderados, tema de recojo de subsidio, etc.?

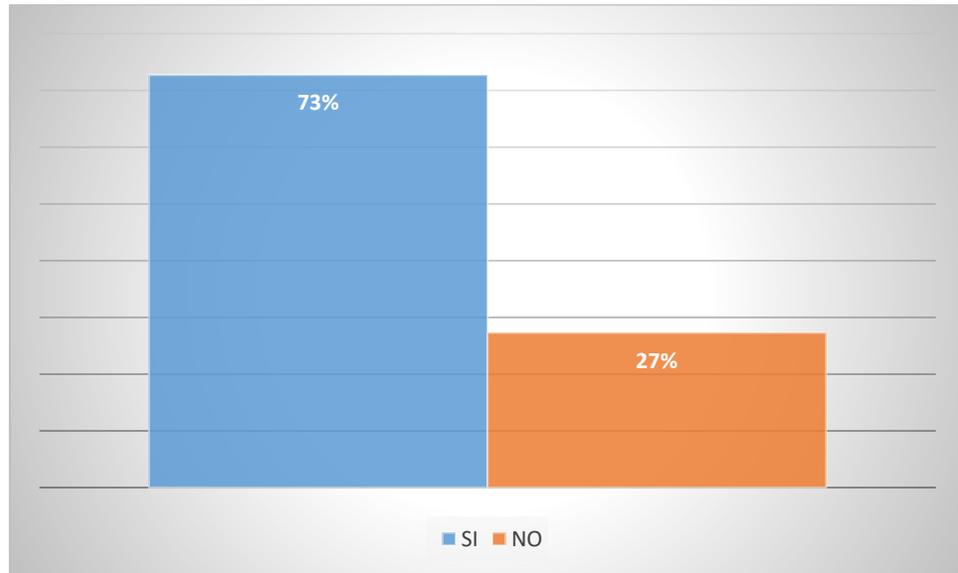


Gráfico 24: Elaboración Propia

RESULTADO	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	32	73%
NO	12	27%
TOTAL	44	100%

Tabla 24 Capacitación

DESCRIPCIÓN. Aquí observamos que las beneficiarias están dispuestas a recibir la capacitación, por parte de SEDEM con un 73% esto nos da paso a seguir con la estrategia que deliberamos en un principio

4.2. PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE ENTREVISTAS

ENTREVISTA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA

❖ ENTREVISTA AL LÍDER (encargado de la distribuidora El Alto)

COMPONENTES	SUB COMPONENTE	PREGUNTAS	RESPUESTAS
	PREGUNTA DE CONTROL	1. Genero	MASCULINO
PROVEEDORES	Abastecimiento con los proveedores	2. ¿Tuvo algún inconveniente con algún proveedor desde el tiempo que trabajo hasta el día de hoy?	“El último acontecimiento fue cuando encapsularon las ciudades y no podía llegar los productos de Cochabamba y Santa cruz.”
		3. ¿Cada cuánto tiempo se realizan los pedidos a los proveedores a través de que medio?	“Se realizan una vez por mes, por el técnico operativo.”

		4. ¿Desde hace cuánto tiempo trabaja en la distribuidora del alto?	“Mayo del 2020”
EMPRESA	Sucursales	5. ¿al día de hoy cual sería la situación de la empresa?	“Con el gobierno del MAS volvimos adquirir productos de EBA también tenemos una nueva proveedora de pañales para bebés de lactancia”
		6. ¿Conoce su manual de funciones?	“Generalmente nos dan una copia cuando hacen el contrato.”
		7. ¿Por qué existe una sola distribuidora en la ciudad del alto?	“Esa información no la se, debería estar en la central”
		8. ¿Existe planes de cambiar o abrir otra sucursal?	“En el alto por el momento no”
CANAL DE DISTRIBUCION	Medidas preventivas de caída de productos por desplome o manipulación	9. ¿En la actualidad como este clima laboral?	“El personal nunca se quejó de su trabajo, tampoco existió molestia o quejas por parte de sus compañeros.”
		10. ¿Existe medidas preventivas de caída de productos?	“Si, cascos y guantes para los auxiliar de almacén, que nos provee la central y por nuestra iniciativa nos hicimos chalecos (guindo) y chamarras (verde) los dos de polar.”
		11. ¿Cada cuánto tiempo les brindan estas medidas?	“Desde que entre solo lo hicieron una vez”

	programa de incentivos para alimentación a los trabajadores	12. ¿Cuántos canales existe en la actualidad?	“Solo uno”.
		13. ¿Se piensa aumentar más canales de distribución de productos? porque	“Si se podría pero no disponemos de salarios para los nuevos que ingresarían”
CLIENTES	Presentan opiniones por los servicios	14. ¿le llegaron notas de reclamo o sugerencias de los clientes? ¿Si fuese el caso que fue lo que hizo?	“Cuando la mama no puede ser atendida por atención al cliente llegan hasta la oficina en la mayoría de los casos piden mi nombre, me amenazan y se van.”
	Capacitación de los clientes	15. ¿Usted llega tener interacción con los clientes?	“Solo cuando atención al cliente no puede solucionar algo.”
		16. ¿usted cree que se debería capacitar al cliente para que tenga más información y no así reclamarle a usted?	“Si, pero la capacitación para ellas deberíamos darle nosotros sin embargo antes de ello nos deben capacitar a nosotros”
		17. ¿A quién se solicita dicha capacitación?	“Recursos humanos manda una carta a la contraloría para cualquier curso y como somos una entidad pública nos cobran la mitad de dicho curso es decir: si un curso cuesta 300bs nosotros cancelamos al banco unión 150bs

Tabla 25 Entrevista al gerente

❖ ENTREVISTA AL TECNICO OPERATIVO

COMPONENTES	SUB COMPONENTES	PREGUNTAS	RESPUESTAS
PREGUNTA DE CONTROL		1. Genero	masculino
PROVEEDORES	Abastecimiento con los proveedores	2. ¿Tuvo algún inconveniente con algún proveedor desde el tiempo que trabajo hasta el día de hoy?	“Los más impactantes fueron en noviembre del 2019, también por la cuarentena de marzo 2020 y octubre después de las elecciones 2020 el producto no llegaba a tiempo en las fechas previstas.”
		3. ¿Cada cuánto tiempo se realizan los pedidos a los proveedores a través de que medio?	“Se realiza una vez al mes o cuando algún producto se está por acabar no tengo una fecha exacta para llamar solo veo los almacenes y me comunico con ellos”
		4. ¿Desde hace cuánto tiempo trabaja en la distribuidora del alto?	“Desde hace más de 4 años”
EMPRESA	Sucursales	5. ¿al día de hoy cual sería la situación de la empresa?	“Hubo muchos despidos a nosotros nos mantuvieron porque éramos del gobierno del mas es decir en su gestión ingresamos”
		6. ¿Conoce su manual de funciones?	“No, solo sé que debo encargarme de que lleguen los productos a tiempo.
		7. ¿Por qué existe una sola distribuidora en la ciudad del alto?	“No tengo esa información”

CANAL DE DISTRIBUCION	Medidas preventivas de caída de productos por desplome o manipulación	8. ¿En la actualidad como esta el clima laboral?	“Hay mucha molestia de los trabajadores al líder porque es apenas un muchacho y no sabe lo que hace”
		9. ¿Existe medidas preventivas de caída de productos?	“Solo nos brindan cascos, guantes y chalecos naranjas 2 veces por año”
	Programa de incentivos para alimentación a los trabajadores	10. ¿Cuantos canales existe en la actualidad?	“Solo uno el proceso es simple: me encargo de llevar los productos al almacén junto con los auxiliares de almacén cuando una mama esta lista para recibir el producto los encargados ven la lista, son 2 listas beneficiaras universal y prenatal lactancia (aseguradas) ellos meten a las bolsas los productos pasa por otra auxiliar que lo mete al carrito y le despacha a la puerta de salida.”
		11. ¿Se piensa aumentar más canales de distribución de productos? porque	“Creo que por ahora está bien.”
CLIENTES	} Presentan opiniones por los servicios	12. ¿le llegaron notas de reclamo o sugerencias de los clientes? ¿Si fuese el caso que fue lo que hizo?	“Solo reclamaban y yo les recomendaba que fueran a atención al cliente.”
	Capacitación de los clientes	13. ¿Usted llega tener interacción con los clientes?	“En algunas ocasiones yo las comprendo porque están embarazadas o sus bebes no dejan de llorar.”

Tabla 26 Entrevista al técnico operativo

❖ PERSONAL DE ATENCION AL CLIENTE

COMPONENTES	SUB COMPONENTES	PREGUNTAS	RESPUESTAS
PREGUNTA DE CONTROL		1. Genero	femenino
PROVEEDORES	Comunicación con los proveedores	2. ¿Desde hace cuanto tiempo trabaja en la distribuidora del alto?	“Desde hace 2 meses”
EMPRESA	Sucursales	3. ¿al día de hoy cual seria la situación de la empresa?	“Es un ambiente bueno y agradable”
		4. ¿Conoce su manual de funciones?	“Si cuando firmas el contrato te muestran”
		5. ¿Por qué existe una sola distribuidora en la ciudad del alto?	“No sabría decirle”
CLIENTE	Presentan opiniones por los servicios	6. ¿le llegaron notas de reclamo o sugerencias de los clientes? ¿Si fuese el caso que fue lo que hizo?	“Generalmente existe un formulario para reclamos “nota de reclamo”, no existe una con sugerencias. Las señoras siempre se quejan por los productos o porque no le ayudan los auxiliares de almacén.”
		7. ¿Usted llega tener interacción con los clientes?	“Casi a diario con 2 o hasta 5 señoras”

Capacitación de los clientes	8. ¿usted cree que se debería capacitar al cliente para que tenga mas información y no asi reclamarle a usted?	“si porque la información esta en la pared, pero las señoras no lo leen en casos como: el esposo es el apoderado para recoger, productos faltantes, información sobre la app”
------------------------------	--	---

Tabla 27 Entrevista al técnico operativo

❖ ENTREVISTA AL AUXILIAR DE ALMACEN.

COMPONENTES	SUB COMPONENTES	PREGUNTAS	RESPUESTAS
PREGUNTA DE CONTROL		1. Genero	femenino
PROVEEDORES	Comunicación con los proveedores	2. ¿Tuvo algún inconveniente con algún proveedor desde el tiempo que trabajo hasta el día de hoy?	“Solo en el tiempo de la cuarentena”
		3. ¿Cada cuanto tiempo se realizan los pedidos a los proveedores atreves de que medio?	“Aproximadamente 1 mes”

		4. ¿Desde hace cuanto tiempo trabaja en la distribuidora del alto?	“Desde el mes de agosto del 2020”
EMPRESA	Sucursales	5. ¿al día de hoy cual seria la situación de la empresa?	“Existe mucho más productos que el año pasado.”
		6. ¿Conoce su manual de funciones?	“Si tengo la copia”
		7. ¿Por qué existe una sola distribuidora en la ciudad del alto?
CANAL DE DISTRIBUCIÓN	Medidas preventivas de caída de productos por desplome o manipulación	8. ¿En la actualidad como esta clima laboral?	“Los trabajadores nos llevamos bien el problema es con los de arriba”
		9. ¿Existe medidas preventivas de caída de productos? Porque	“Nosotros debemos traer nuestras botas de punta de fierro, también nuestras fajas guantes de látex y guantes de goma, barbijo y lestes, ellos nos proveen solo casco y guantes.”
		10. ¿Cada cuanto tiempo les brindan estas medidas?	“El casco y guantes nos dieron al principio de firmar el contrato”
	Programa de incentivos para alimentación a los trabajadores	11. ¿Cuál es el proceso para que una bolsa de subsidio llegue a la beneficiaria?	“En mi área (aseguradas) somos 8 empieza cuando vemos las listas prenatal y lactancia color verde y rojo cada auxiliar se encarga de llenar con lo que esta a su alcance es decir productos lácteos y productos secos lo llenamos en

CLIENTES			la bolsa y le pasamos al auxiliar asistente que lo mete al coche y le despacha a la beneficiaria.”
		12. ¿Cuántos canales existe en la actualidad?	“Solo 2 universal que se encuentra ala derecha y prenatal aseguradas izquierda.”
		13. ¿Es necesario que se aumente otro canal de distribución?	”No un canal, si no mas bien personal al momento de descarga los productos que llegan.”
	Presentan opiniones por los servicios	14. ¿le llegaron reclamos o sugerencias de los clientes? ¿Si fuese el caso que fue lo que hizo?	“Al despachar le reclaman a la auxiliara asistente por no ayudarle a subirlo al auto o taxi, solo se le ayuda cuando hay gemelos o cuando una mama acaba de tener a su bebe”
	Capacitación de los clientes	15. ¿Usted llega tener interacción con los clientes?	“Cuando nos toca ser auxiliares asistentes”
		16. ¿usted cree que se debería capacitar al cliente para que tenga mas información y no asi reclamarle a usted?	“Si deberían hacerlo”

Tabla 28 Entrevista al auxiliar de almacen

4.3. DOCIMASIA DE HIPÓTESIS

La gran empresa pública SEDEM afirma que el 75% de los trabajadores responden que tiene algún conflicto con las beneficiarias a causas de los productos que llegan tarde.

En la encuesta aplicada de los 26 trabajadores 20 afirmaron que estar de acuerdo.

Así mismo en la encuesta dirigido a las beneficiarias opinan que tienen conflicto y quejas por los productos y no con el personal de la empresa.

Determinando la hipótesis donde:

Ho: Hipótesis nula	H1: Hipótesis alterna (de la cual se sospecha pudiera ser cierta)	Nivel de significancia
$\mu = 0.75$	$\mu < 0.75$	= 0.05 o en su forma 5%

Aplicando:

Datos:	Fórmula:	Reemplazando
$n = 26.$ $x = 20$	$p = \frac{x}{n}$	$p = \frac{20}{26} = 0.77$

Valor critico:

$$Z = -1.645$$

Valor proporción:

$$z_p = \frac{P - p_0}{\sqrt{\frac{p_0 - q_0}{n}}}$$

Reemplazamos:

$$z_p = \frac{0.77 - 0.75}{\sqrt{\frac{0.75 - 0.25}{26}}} = 0.14$$

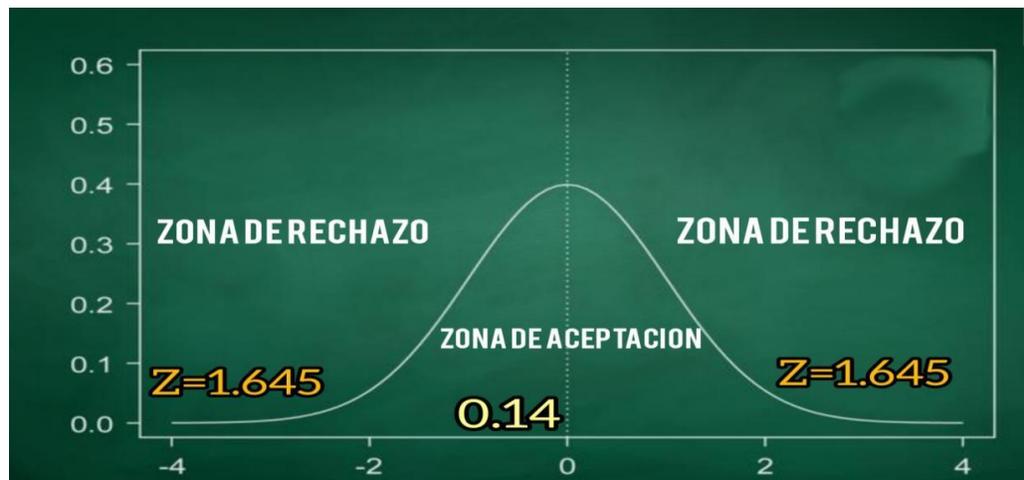


Gráfico 25: Elaboración Propia

4.4. CONCLUSIONES DEL MARCO PRÁCTICO

“A SIERTAS CONCLUSIONES COMO SE HA PODIDO EVIDENCIAR EN LAS ENCUESTAS REALIZADAS, TAMBIEN EN LA ENTREVISTA (LA FALTA DE UNA PLANIFICACIÓN EN LOGÍSTICA ES UNA DE LAS CAUSAS POR LAS QUE LA GRAN EMPRESA PUBLICA SEDEM NO LOGRO SU OBJETIVO EN LA ENTREGA DE PRODUCTOS A LAS BENEFICIARIAS DURANTE LA GESTIÓN 2019, 2020 Y 2021 EN LA CIUDAD DE EL ALTO.) Y LA FORMA DE RESORVERLO ES UN PLAN EN LOGISTICA”

CAPITULO V

5.1. PROPUESTA

5.1.1. FORMA SE QUÉ REVERTIRÁ EL PROBLEMA.

Se aplicará un Plan en logística que contribuya al objetivo de la entrega de productos centrado en la cadena de suministro proveedores, empresa y canal de distribución y cliente, así la empresa podrá distribuir los productos y también disminuirá la insatisfacción del cliente (beneficiarias).

5.1.2. PASOS QUE SE SEGUIRÁN PARA RESOLVER EL PROBLEMA Y QUÉ SE PRETENDE EN CADA UNO DE ELLOS.

- + CREAR UNA DESCRIPCION MAS AL MANUAL DE FUNCIONES DEL AUXILIAR DE ALMACEN**
- + ELABORAR UN PLAN DONDE PERMITA QUE LAS BRIGADAS MOVILES SE DIRIGAN A LOS LUGARES ALEJADOS DE LA CUIDAD DEL ALTO.**
- + ADECUAR UNA POLÍTICA DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA EL PERSONAL ENFOCADO AUXILIAR DE ALMACÉN**
- + DAR ALIMENTOS Y BEBIDAS A LOS TRABAJADORES EN EL AREA DE ALMACEN (puesto que este personal descarga los productos de diferentes empresas a la distribuidora y también ayudan a despachar los productos a las beneficiarias).**
- + ADAPTAR UN FORMULARIO PARA QUEJAS, RECLAMOS Y OPINIONES.**
- + ADECUAR UN PROGRAMA PARA LA CAPACITACIÓN DE LOS CLIENTES, DONDE SE INFORME SE RESUELVA DUDAS SE ACEPTE SUGERENCIAS SOBRE ALGUN INCOMBENIENTE, CAMBIO O TRANSFERIAS DE PRODUCTO**

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	SITUACIÓN ACTUAL	CRITERIOS DE SOLUCION	PREPARACION.
PROVEEDORES	Abastecimiento con los proveedores	LA DISTRIBUIDORA SE ABASTECE 1 VES AL MES CON DIFERENTES PROVEEDORES	Solo el técnico operativo puede hacer los pedidos y no así el líder u el auxiliar de almacén es decir que cuando no está dicho técnico no pueden llamar a los proveedores cuando se acaban los productos.	<p>► CREAR UNA DESCRIPCION MAS AL MANUAL DE FUNCIONES DEL AUXILIAR DE ALMACEN, DONDE PERMITA LLEVAR EL REGISTRO DE LOS PRODUCTOS Y COMUNICARSE CON LOS PROVEEDORES CUANDO EL TEC. DE OPERACIÓN NO SE ENCUENTRE.(CUANDO ESTE HAGA BRIGADAS MOVILES AL INTERIOR DE LA PAZ)</p>
EMPRESA	Sucursales	SOLO EXISTE UNA DISTRIBUIDORA EN LA CIUDAD DE EL ALTO	Esta distribuidora es capaz abastecer a toda las beneficiarias de la ciudad de el alto y de la paz, sin embargo no existe brigadas móviles para los lugares alejados de la ciudad del alto.	<p>► ELABORAR UN PLAN DONDE PERMITA QUE LAS BRIGADAS MOVILES SE DIRIGAN A LOS LUGARES ALEJADOS DE LA CIUDAD DEL ALTO.</p>
CANAL DE DISTRIBUCION	Medidas preventivas de caída de productos por desplome o manipulación	NO EXISTE UNA ACTUALIZACION SOBRE ESTAS MEDIDAS PREVENTIVAS	Adecuar una política de medidas de prevención para el personal enfocado en los auxiliares de almacén.	<p>► ADECUAR UNA POLÍTICA DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA EL PERSONAL ENFOCADO AUXILIAR DE ALMACÉN.</p>

	Programa de alimentos para los trabajadores.	NO EXISTE UN PROGRAMA PARA LOS TRABAJADORES DONDE SE LES DE ALIMENTACION.	Dar alimentación nutritiva a los auxiliares de almacén que son los que mayor fuerza gastan.	► DAR ALIMENTOS Y BEBIDAS A LOS TRABAJADORES EN EL AREA DE ALMACEN.
CLIENTES	Opiniones por los servicios	NO EXISTE INFORMES SOBRE OPINIONES, RECLAMOS O SUGERENCIAS EN EL AREA DE ATENCION AL CLIENTE	Reestructurar un proceso para estos reclamos y opiniones, es decir un informe proponer a la futura capacitación	► CREAR UN FORMULARIO PARA QUEJAS, RECLAMOS Y OPINIONES.
	Capacitación de los clientes	NO HAY UN PROGRAMA, NO HAY UN CURSO NO EXISTE FOLLETOS DONDE SE INFORME A LOS CLIENTES (BENEFICARIA)	Adecuar un programa para la capacitación de los clientes, donde se informe se resuelva dudas se acepte sugerencias.	► ADECUAR UN PROGRAMA PARA LA CAPACITACIÓN DE LAS CLIENTES, DONDE SE INFORME, SE RESUELVA DUDAS, SE ACEPTE SUGERENCIAS SOBRE ALGUN INCOMBENIENTE, CAMBIO O TRANSFERENCIAS DE PRODUCTOS

Tabla 29 Propuesta enfocada en la cadena de suministro

Figura 4: Elaboración Propia

COMPONENTE PROVEEDORES (Abastecimiento con los proveedores)



Tabla 30 Componente proveedores

Figura 5: Elaboración Propia

	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDAD	PAGINA: 1/1
	AUXILIAR DE ALMACEN	FECHA:
Ubicación del cargo:	Se encuentra ubicado, en el área operacional en la distribuidora de la ciudad del Alto	
Descripción del cargo:	Las actividades del auxiliar de almacén , es recibir, revisar y organizar los materiales y equipos recibidos, todo esto con la finalidad de despachar a tiempo y forma las unidades de la institución.	
Relaciones	Reporta a: Técnico Operativo. Supervisa a: Nadie.	
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizar espacio y tiempo cuando un pedido llegue. • Ejecución del control de calidad comprobando siempre que el contenido del envase con el que se recibe el producto sea correspondiente con lo que contiene. • Descargue de productos. • <i>El auxiliar de almacén queda al mando del almacén, cuando el técnico operativo no se encuentra, en otros términos, debe llevar el registro de productos y tener los contactos de los proveedores para comunicarse con ellos y abastecerse una vez al mes.</i> 	
Requisitos:	Nivel de formación: que sea bachiller Experiencia: 3 meses mínimo en el área de almacén.	

Figura 6: Elaboración Propia

Tabla 31 componente proveedores manual de funciones

COMPONENTE EMPRESA (Sucursales)

SITUACION ACTUAL

Esta distribuidora es capaz abastecer a todas las beneficiarias de la ciudad de **EL ALTO** sin embargo no existe brigadas móviles para los lugares alejados de la ciudad del ALTO. La empresa se encuentra ubicado en la AV. CIVICA, MERCADO CAMPESINO ZONA SANTA ROSA El Alto. (DISTRITO 1) la información de la primera encuesta nos indica que las beneficiarias del subsidio llegan a la distribuidora de todos los lugares del alto es decir de los 14 distritos.

EJECUCIÓN

Para crear un plan que permita que las brigadas móviles se dirijan a los lugares alejados de la ciudad del ALTO para sí evitar la molestia del tramo recorrido de las beneficiarias prenatal y lactancia. Universal (no aseguradas) es necesario seguir los siguientes pasos:

CONDICIÓN

- ✓ Definir el lugar.
- ✓ hacer una encuesta para las beneficiarias.
- ✓ Tener aprobación por parte de la junta escolar y junta de vecinos.

OBJETIVOS ESPECÍFICO

Implementar un plan donde permita que las brigadas móviles se dirijan a los lugares alejados de la ciudad del ALTO. Es decir distrito 9, distrito 13 distrito 7 distrito 11 y distrito 14.

En la actualidad el municipio de El Alto cuenta con 14 distritos, de los cuales, diez son reconocidos como urbanos (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12 y 14) y cuatro

MEDIANTE

Tener aprobación del gerente (líder), comunicar a los registradores y al chofer

Figura 7: Elaboración Propia

Tabla 32 componente empresa



Figura 8: fuente INE/ GAMEA

LUGAR	DESCRIPCION	APROBACION O DESAPROBACION
HOSPITAL (DONDE LAS BENEFICIARIAS HACEN SU CONTROL CON SU TARJETA).	En la actual situación que se encuentra la ciudad del alto con la pandemia, no es recomendable distribuir en el hospital o posta, porque los productos y las beneficiarias podrían contagiarse con las bacterias.	X

PLAZAS	No es recomendable las plazas porque recordemos que hay productos lácteos y como una plaza generalmente es abierta y sin techo el sol podría dañarlos	X
COLEGIOS	Actualmente los colegios tienen salas y laboratorios que raras veces se usa, también la mayoría tiene su tinglado, es una buena opción porque se les repartiría en un establecimiento cercano a ellas. Para la aprobación esta la junta escolar y la junta de vecinos recordemos que esta actividad solo se realizara 1 vez al mes 12 veces al año.	

Tabla 33 Componente empresa lugar de entrega de productos

Figura 9: Elaboración Propia

IMPLEMENTAR UN PLAN DONDE PERMITA QUE LAS BRIGADAS MÓVILES SE DIRIJAN A LOS LUGARES ALEJADOS DE LA CIUDAD DEL ALTO. ES DECIR, DISTRITO 9, DISTRITO 11 DISTRITO 7 DISTRITO 14 Y DISTRITO 13.

PLAN PARA BRIGADAS MOVILES EL ALTO				
¿DONDE SE LLEVARA A CABO LAS BRIGADAS?	QUIEN SE ENCARGARA DE LAS BRIGADAS	¿COMO SERA EL PROCESO DE ENTREGA DEL SUBSIDIO?	¿DONDE SE PODRA RECOGER EL SUBSIDIO?	EN QUE FECHA SE PODRA RECOGER EL SUBSIDIO
En los distritos 9,11,7,14 y 13 ya que este se les considera áreas rurales , por lo tanto a las beneficiarias les cuesta llegar a la distribuidora del distrito 1	El chofer, El técnico operativo y dos auxiliares de almacén.	El proceso la entrega seria casi similar de la distribuidora el chofer lleva los productos a los colegios, el registrador verifica la lista de beneficiarias, hace revisión de su tarjeta de control y posteriormente los auxiliares de almacén entregan los productos sin antes finalizar con una firma de ellas.	Los productos serán recogidos en los colegios	Los productos serán recogidos en fechas aproximadamente a principios de mes (primera semana).

Tabla 34 Componente empresa brigadas moviles

Figura 10: Elaboración Propia

COMPONENTE CANAL DE DISTRIBUCION (medidas preventivas de caída de productos por desplome o manipulación)



Figura 11: Elaboración Propia

Tabla 35 Componente canal de distribución

MEDIDA DE SEGURIDAD	PRECIO	APROBACION O DESAPROBACION
<p>Botas punta de acero o fierro</p> 	<p>Aproximadamente 250 bs a 300bs</p>	
<p>Casco (tipo construcción)</p> 	<p>Aproximadamente 45 bs varia.</p>	
<p>Guantes tipo construcción</p> 	<p>A partir de 8bs</p>	

Tabla 36 Componente canal de distribución medidas de seguridad

Figura 12: Elaboración Propia

Resultado:

- ✓ Esta política evitara riesgos en un futuro
- ✓ Nos ahorraría una futura demanda por parte de los empleados
- ✓ Las políticas se operacionalita tendría las actividades mejoradas a nivel de salud, laboral y abría una mayor seguridad.

COMPONENTE CANAL DE DISTRIBUCION (Programa de alimentos para

los trabajadores.)



Figura 13: Elaboración Propia

Tabla 37 Componente canal de distribución

ALIMENTOS BRINDADOS POR LA EMPRESA A LOS TRABAJADORES	PERSONAL	DE DONDE ES LA ALIMENTACIÓN?
Cereales naturales, Bebidas energizantes (malta, maltin), Yogures	Auxiliar de almacén, actualmente son personas	Como bien se sabe al momento de pedir los productos traen más de lo debido (algunos proveedores) es decir que hay un restante donde al final de mes se está por vencer, se recomienda tomar productos de ahí y repartir a este personal

Tabla 38 Componente canal de distribución alimentos para el personal

Figura 14: Elaboración Propia

Resultado:

- ✓ Repercutirá tanto en **salud como el desempeño en el trabajo**
- ✓ Una buena alimentación hace que se reduzca el absentismo laboral y los errores en el trabajo.
- ✓ Además, mejora el rendimiento de los trabajadores y produce una mayor productividad. (Turijobs, 2018)

COMPONENTE CLIENTE (presentación de opiniones por los servicios)



Figura 15: Elaboración Propia

Tabla 39 Componente cliente

FORMULARIO DE DENUNCIA



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE DESARROLLO
PRODUCTIVO Y ECONOMÍA PLURAL

SEDEM
Servicio de Desarrollo
de las Empresas Públicas
Productivas

FORMULARIO DE DENUNCIA UNIDAD DE TRANSPARENCIA

<u>DENUNCIANTE</u>			
NOMBRE Y APELLIDO:	<input type="text"/>		
CEDULA DE IDENTIDAD:	<input type="text"/>	CORREO ELECTRONICO:	<input type="text"/>
		TELF: CEL:	<input type="text"/>
DESEA MANTENER SU IDENTIDAD EN RESERVA:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<u>DATOS DE LA DENUNCIA</u>			
1) NOMBRE DE LA PERSONA DENUNCIADA:	<input type="text"/>		
2) SI ES SERVIDOR DEL SEDEM E INDICAR LA INSTITUCION Y/O EMPRESA LA QUE PERTENECE:	<input type="text"/>		
DETALLE DE LA DENUNCIA:	<input type="text"/>		
		55	
PRUEBA DE LA DENUNCIA:	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
ADJUNTA DOCUMENTO QUE CORROBORE O PRUEBE SU DENUNCIA:	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		

FECHA:

FIRMA: _____



Av. Jaimes Freyre esq. Calle 1 No 2344 Zona Sopocachi
Teléfonos: 2147001(tax) - 2145707 - 2145697
La Paz - Bolivia

Tabla 40 Componente cliente adecuación de formulario

Figura 16: Sedem

Resultados:

- ✓ Después de tener los dos los reclamos pasaran por atención al cliente y si este no puede solucionarlo pasara por el líder no obstante si el líder no puede solucionarlo el formulario se ira a la central.

COMPONENTE CLIENTE (capacitación de los clientes)



PROGRAMA DE CAPACITACION			
¿QUIÉN DARÁ LA CAPACITACIÓN?	TEMAS	LUGAR CAPACITACIÓN	FECHA DE LA CAPACITACIÓN
<p>El líder de la distribuidora</p> <p>Atención al cliente</p> <p>Auxiliar administrativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre los productos tardíos. • Otros apoderados al recoger el subsidio • Temas referenciales 	<p>En el multifuncional EL ALTO</p> <p>También se transmitirá por Facebook y youtube live para aquellas beneficiarias que no puedan asistir.</p>	<p>3ra semana de enero por aproximadamente 3 a 4 horas</p> <p>Cuarta semana de julio por aproximadamente 3 a 4 horas</p>

Tabla 41 Componente cliente programa de capacitación

Figura 18: Elaboración Propia

5.1.3. ESTABLECER CUÁNDO DEBE APLICARSE LA PROPUESTA

Se debe aplicar en un plazo no superior a un año debido a que los reclamos por falta de información son constantes por eso motivo se requiere una respuesta rápida.

5.1.4. INDICAR LAS CONDICIONES QUE DEBEN DARSE PARA GARANTIZAR EL ÉXITO DE LA PROPUESTA.

Para garantizar el éxito de la propuesta es necesario tomar en cuenta la viabilidad técnica, la viabilidad económica y la disponibilidad de la empresa, también es necesario sensibilizar a los ejecutivos de la empresa y generar espacios de

diálogo y concertación con los empleados operativos al igual que los clientes (beneficiarias).

VIABILIDAD TÉCNICA

Recursos necesarios **PROVEEDORES.**



Tabla 42 Recursos proveedores

Figura 19: Elaboración Propia

¿Qué se necesita para la propuesta de abastecimiento con los proveedores?

Solo se necesita una actualización para una descripción más en el manual de funciones al auxiliar de almacén. Donde recursos humanos de la empresa se encarga de los contratos y de los manuales de los trabajadores

PREGUNTA	SI	NO
¿EL FUNCIONARIO DE RECURSOS HUMANOS ES ADECUADO PARA REALIZAR ESTA OPERACIÓN?	Si está calificado para implementar esta función más a los manuales de funciones.	
¿DENTRO DE LA EMPRESA EXISTEN LOS EQUIPOS PARA REALIZAR ESTA OPERACIÓN?	Si existe, equipo de computación, para editar el contrato y el manual de funciones del auxiliar de almacén. También existe 3 teléfonos fijos y 2 celulares para la comunicación propia de la empresa además 2 Tablets y material de escritorio (papel) otorgado por la empresa de PAPAELBOL.	
¿EL PERSONAL DE AUXILIAR DE ALMACÉN ESTÁ CAPACITADO PARA REALIZAR LA NUEVA FUNCIÓN AÑADIDA?		No, se debe capacitar al personal para que este a la altura de la propuesta. (es decir dar información de los contactos de los proveedores y este haga el pedido).

Figura 20: Elaboración Propia

Conclusión de viabilidad de abastecimiento con los proveedores

Como se ha podido observar la empresa cuenta con lo necesario para llevar a delante la propuesta.

Recursos necesarios EMPRESA

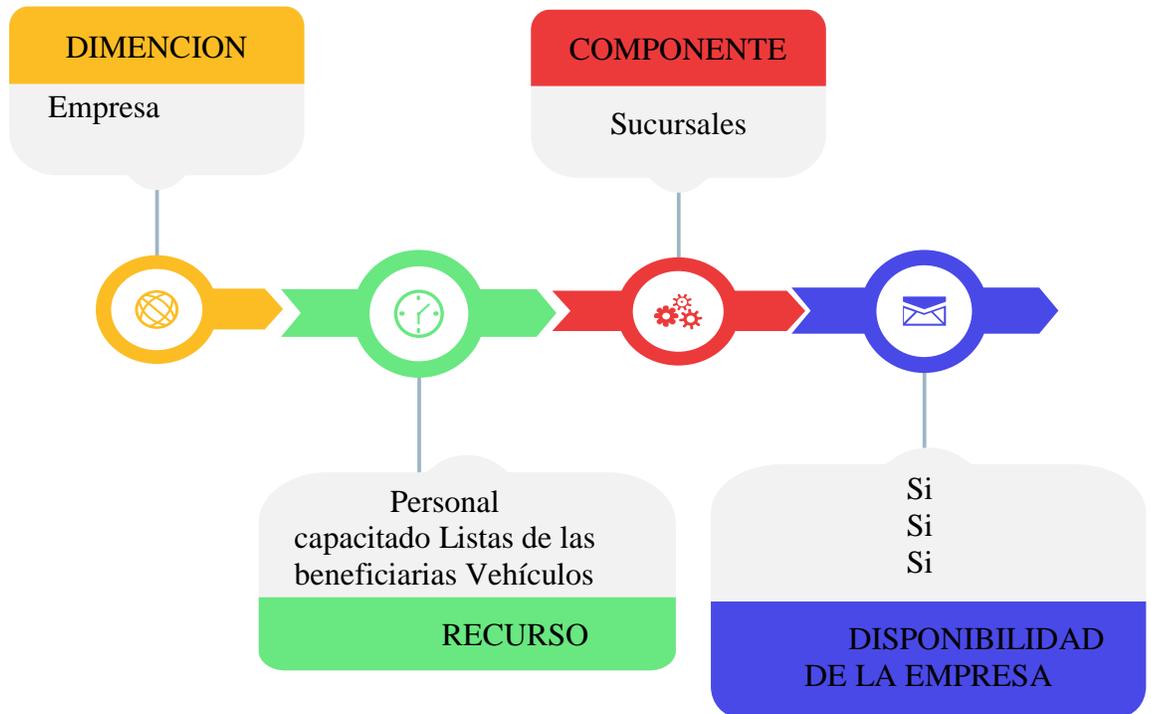


Tabla 43 Recursos empresa

Figura 21: Elaboración Propia

¿Qué se necesita para la propuesta de Sucursales (brigadas móviles)?

Se necesita un técnico operativo y un registrador para llevar los productos a los lugares alejados de la ciudad de el alto para las beneficiarias del subsidio universal.

PREGUNTA:	SI	NO
¿LOS FUNCIONARIOS TÉCNICO OPERATIVO Y REGISTRADOR ESTÁN CAPACITADOS PARA REALIZAR DICHA BRIGADA?	Si están capacitados además tienen experiencia	
¿DENTRO DE LA EMPRESA EXISTEN LOS EQUIPOS E INSTRUMENTOS NECESARIOS PARA REALIZAR ESTA OPERACIÓN?	Si, actualmente se tiene las listas de las beneficiarias también, existen 4 vehículos de los cuales solo usan 1, es decir 2 estarían disponibles.	

Figura 22: Elaboración Propia

Conclusión de viabilidad de Sucursales

Como se ha podido observar la empresa cuenta con lo necesario para llevar a delante la propuesta.

Recursos necesarios CANAL DE DISTRIBUCION

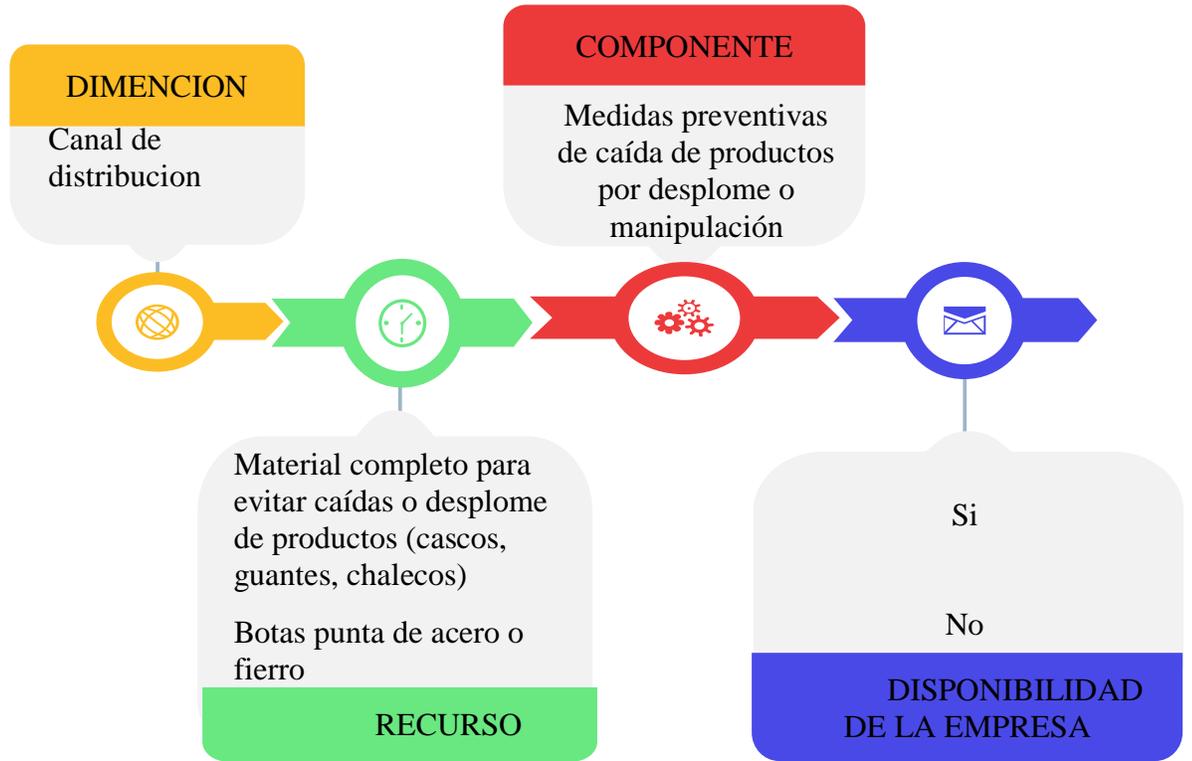


Tabla 44 Recurso canal de distribución

Figura 23: Elaboración Propia

¿Qué se necesita para la propuesta de Medidas preventivas de caída de productos por desplome o manipulación?

Se necesita una actualización sobre estas medidas de seguridad, pedir a la central que les otorgue material completo para evitar caídas o desplome de productos (cascos, guantes, botas punta de acero) donde el intermediario sea recursos humanos.

PREGUNTAS:	SI	NO
<p>¿EXISTE MEDIDAS PREVENTIVAS DE CAÍDA DE PRODUCTOS POR DESPLOME O MANIPULACIÓN?</p>	<p>Si pero no está actualizado es necesario que se les brinde estas mediadas.</p>	
<p>¿ES NECESARIO QUE LA CENTRAL DE ESTAS MEDIDAS O PUEDEN HACERLO LOS MISMOS TRABAJADORES?</p>		<p>No es necesario que la central les otorgue estas medidas, ya que se observó que los trabajadores llevan sus propias medidas.</p>

Figura 24: Elaboración Propia

Recursos necesarios CANAL DE DISTRIBUCION

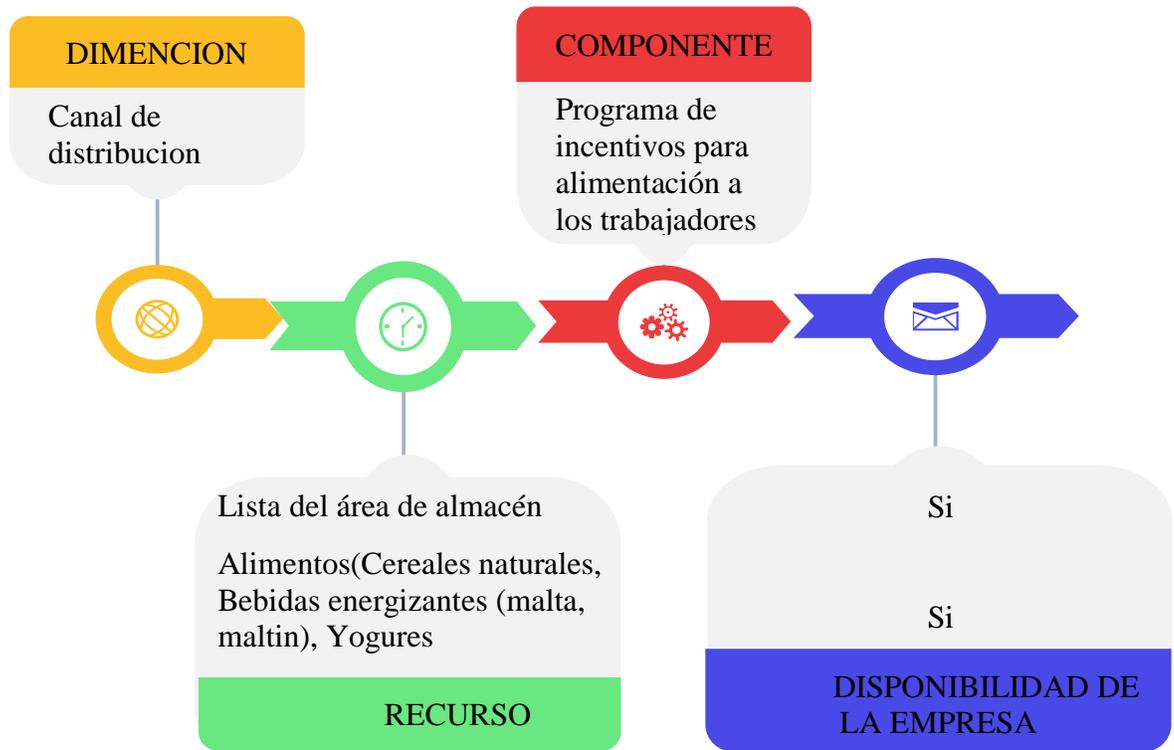


Figura 25: Elaboración Propia

¿Qué se necesita para la propuesta de Programa de incentivos para alimentación a los trabajadores?

Se necesita hacer un inventario de los productos sobrantes, antes que se caduquen y brindar esta alimentación a los trabajadores a través del técnico operativo

PREGUNTAS:	SI	NO
¿EXISTE PROGRAMA DE INCENTIVOS PARA ALIMENTACIÓN A LOS TRABAJADORES? (EN EL ÁREA DE ALMACÉN)		No, existe un programa en la empresa donde se les brinde alimentación nutritiva a los trabajadores.
¿HAY SUFICIENTE ABASTECIMIENTO PARA BRINDARLES A LOS TRABAJADORES ALIMENTACIÓN?	Si, existen productos sobrantes de los pedidos realizados cada mes.	

Figura 26: Elaboración Propia

Conclusión de viabilidad de CANAL DE DISTRIBUCION

Como se ha podido observar la empresa cuenta con lo necesario para llevar a delante la propuesta, sin embargo, se necesita actualizar sobre las medidas preventivas.

Recursos necesarios CLIENTE

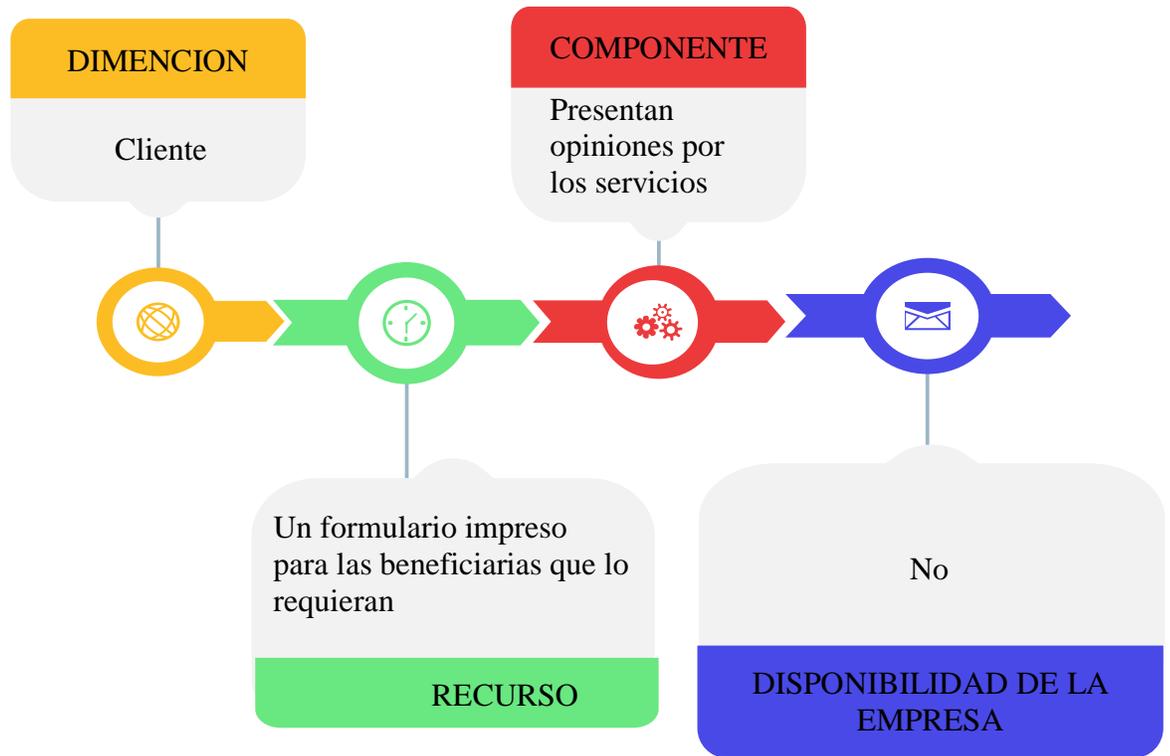


Tabla 45 Recurso cliente

Figura 27: Elaboración Propia

¿Qué se necesita para la propuesta de presentación de opiniones por los servicios?

Un formulario donde las beneficiarias pueda hacer reclamos, opiniones y quejas. A través de atención al cliente.

PREGUNTAS:	SI	NO
¿EXISTE UN FORMULARIO DONDE LAS BENEFICIARIAS PUEDAN DAR SU OPINIÓN RECLAMO O QUEJA?		No, existe se debe crear un formulario para que este a la altura de la propuesta.
¿EL PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE ESTA DISPUESTO A BRINDAR INFORMACIÓN DE LAS	Si está capacitado para brindar información	

Recursos necesarios CLIENTE

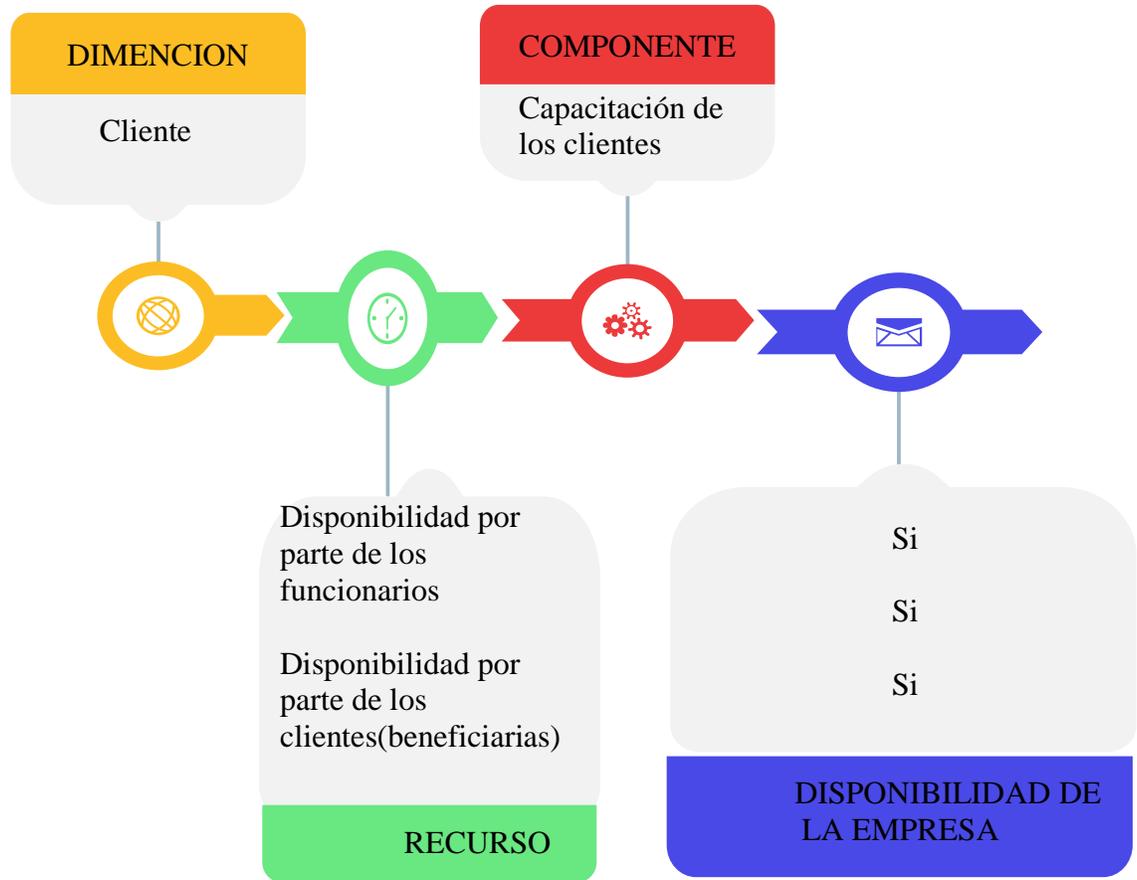


Figura 29: Elaboración Propia

¿Qué se necesita para la propuesta de Capacitación de los clientes?

Disponibilidad por parte de los funcionarios, disponibilidad por los clientes y lugar para la capacitación.

PREGUNTAS:	SI	NO
¿LOS FUNCIONARIOS EN EL ÁREA GERENCIAL ESTÁN CAPACITADOS PARA DAR CAPACITACIÓN A LOS CLIENTES?		No, primeramente se deben capacitar a ellos
¿EXISTE CURSOS PARA QUE LOS FUNCIONARIOS PUEDAN TOMAR DICHOS CURSOS?	Si, sin embargo deben pagar un costo a la contraloría que por lo general hacen dichos cursos	
¿ES NECESARIO HACER ESTA CAPACITACIÓN A LOS CLIENTES?	Si, es necesario ya que existe mucha información sin brindar a los clientes (beneficiarias).	
¿LOS CLIENTES ESTARÍAN DISPUESTOS A ASISTIR A DICHA CAPACITACIÓN?	Si estarían dispuestos a ir a las capacitaciones propuestas sin embargo si por algún caso no podrían asistir hay opciones de poder ver la transmisión por Facebook y YouTube live.	
¿EL AMBIENTE ES ADECUADO PARA LA FUTURA CAPACITACIÓN?	Si existe un gran espacio además servicio como ser iluminación, asientos, sanitarios, etc.	

Figura 30: Elaboración Propia

Conclusión de viabilidad de CLIENTE

Como se ha podido observar la empresa la empresa no cuenta con lo necesario para llevar adelante la propuesta sin embargo esta en la disponibilidad de adquirirlo

5.1.4. ¿QUIÉN DEBE EJECUTAR LA PROPUESTA?.

El líder (gerente regional de la ciudad de el alto) y para su costo recursos financieros también él y el gerente regional de la ciudad de la paz ya que ahí se encuentra el presupuesto de ambas distribuidoras.

VIABILIDAD ECONÓMICA (Costos de la propuesta)

Costos PROVEEDORES

COSTOS DE LOS PROVEEDORES				
DETALLE	COSTO POR MES	TOTAL	REFERENCIA	DETALLE ESPECIFICO
COSTO DE ACTUALIZAR EL MANUAL DE FUNCIONES DEL AUXILIAR DE ALMACEN (11).	0	0	Actualizar los manuales por lo menos una vez al año. (Entrepreneur Media, 2010)	Como se sabe el personal de recursos humanos se encarga de los contratos así mismo otorga el manual de funciones el costo es de cero ya que se usa recursos de la misma empresa además es adecuado actualizar una vez al año.
DETALLE	CANTIDAD	COSTO TOTAL EN BS.	REFERENCIA	DETALLE ESPECIFICO
HOJAS	11	0	Mediante gestiones del SEDEM y PAPELBOL, se ha logrado poner en vigencia el Decreto Supremo N° 3013 mediante el cual “las entidades públicas del nivel central del Estado deberán introducir el papel reciclado en todas las actividades que impliquen el uso de papel”. (SEDEM, webmaster@sedem.gob.bo, 2016)	La cantidad es cero porque los papeles de oficina, es otorgado de manera gratis por la empresa de PAPELBOL. A cambio de cartones de los productos que llega a SEDEM
IMPRESORA PARA IMPRIMIR (11 TRABAJADORES)	1BS POR HOJA	11		
TOTAL			11Bs	

Tabla 46 Costo proveedores

Figura 31: Elaboración Propia

Costos EMPRESA

<u>COSTOS DE EMPRESA</u>				
DETALLE		TOTAL ANUAL		REFERENCIA
COSTO DE LAS BRIGADAS MOVILES REALIZADAS 1 VEZ AL MES		3.940		
DETALLE		CANTIDAD	COSTO TOTAL EN BS.	REFERENCIA
HOJAS DE DETALLE BENEFICIARIA		30 HOJAS	0	La cantidad es cero porque los papeles de oficina, es otorgado de manera gratis por la empresa de PAPELBOL. A cambio de cartones de los productos que llega a SEDEM
AUTO REPARACIONES	CAMBIO DE ACEITE	1 VEZ ANUALMENTE	180	
	CAMBIO DE LLANTA (4)	1 VEZ ANUALMENTE	1600	
AUTO GASOLINA		12 VECES AL Año	1200	
VIATICOS 80BS PARA EL TEC. OPERATIVO Y EL REGISTRADOR.		12 VECES AL Año	960	
TOTAL			3.940Bs	

Tabla 47 Costo empresa

Figura 32: Elaboración Propia

Costos CANAL DE DISTRIBUCION

<u>COSTOS DE CANAL DE DISTRIBUCION</u>			
DETALLE	CANTIDAD	TOTAL ANUAL	DETALLE ESPECIFICO
COSTO PARA LAS MEDIDAS PREVENTIVAS ACTUALIZADA. ACTUALMENTE LES DOTAN 2 VECES AL MES EXCEPTO LAS BOTAS.	225Bs 11 TRABAJADORES	2475	
Y LOS GUANTES SE GASTAN CADA 3 MESES ES DECIR SE NECESITAN 4 PARES DE GUANTES AL AÑO SIN EMBARGO SE LES BRINDA SOLO 2, RECORDEMOS SON 11 TRABAJADORES	25BS 11 TRABAJADORES	275	
DETALLE		COSTO TOTAL EN BS.	DETALLE ESPECIFICO
COSTO PARA ALIMENTACIÓN A LOS TRABAJADORES EN EL AREA DE ALMACEN RECORDEMOS SON 11 TRABAJADORES	1 VEZ AL MES	0	No se gastaría en alimentación por que se tomaría los productos sobrantes de las beneficiarias ya que piden productos en exceso
TOTAL			2.750Bs

Tabla 48 Costo canal de distribución

Figura 33: Elaboración Propia

Costos CLIENTE

<u>COSTOS DE CLIENTE</u>			
DETALLE	COSTO	TOTAL ANUAL	REFERENCIA
COSTO PARA UN FORMULARIO DE RECLAMO PARA EL CLIENTE, DONDE SE NECESITA HOJAS PARA DICHO FORMULARIO	0	0	La cantidad es cero porque los papeles de oficina, es otorgado de manera gratis por la empresa de PAPELBOL. A cambio de cartones de los productos que llega a SEDEM
DETALLE	CANTIDAD	COSTO TOTAL EN BS.	REFERENCIA
COSTO PARA LA CAPACITACION DEL CLIENTE DONDE SE NECESITA PRIMERAMENTE CAPACITAR A LOS FUNCIONARIOS (3)	1 VEZ AL AÑO PARA 3 FUNCIONARIOS	450Bs	
LUGAR EN EL MULTIFUNCIONAL DE EL ALTO	2 VECES AL AÑO	0	Siendo una actividad para la población alteña, además SEDEM una empresa publica la alcaldía no pide ningún costo por la instalación
TOTAL			450Bs

Tabla 49 Costo cliente

Figura 34: Elaboración Propia

RESUMEN DE COSTOS	
DETALLE	TOTAL
Costo de actualizar el manual de funciones del auxiliar de almacén (11).	Bs11
Costo de las brigadas móviles realizadas 1 vez al mes	Bs 3.940
Costo para las medidas preventivas actualizada. Y Costo para alimentación a los trabajadores en el área de almacén recordemos son 11 trabajadores	Bs 2.750
Costo para la capacitación del cliente	Bs 450
TOTAL	Bs 7.151

Tabla 50 Resumen de costos

Figura 35: Elaboración Propia

Presupuesto

Después de la entrevista el gerente nos mencionó que los costos para este presupuesto se encuentran en la central SEDEM alrededor de 5.000 dólares (como previsiones) que según la mitad correspondería a SEDEM-EL ALTO es decir 2.500 dólares equivalente a Bs 17.214,22

<ul style="list-style-type: none"> PRESUPUESTO: 17.214,22 .Bs
<ul style="list-style-type: none"> COSTO DE LA PROPUESTA 7.151.00 Bs
<ul style="list-style-type: none"> RELACION PRESUPUESTO COSTO RPC = 17.214,22 – 7.151.00 RPC = 10,063.22

Figura 36: Elaboración Propia

Conclusión de la viabilidad económica

Debido a que el resultado ha sido positivo, se concluye que la propuesta de solución es económicamente viable.

5.2. CONCLUSIONES

- Se identificó la causa que impide cumplir el objetivo en la entrega de productos a las beneficiarias en la empresa SEDEM, subsidio.
- Se analizó el comportamiento dentro de la gran empresa pública SEDEM subsidio el alto y también se hizo un análisis con las beneficiarias de subsidio.
- Se realizó una propuesta de Plan en logística con el propósito de contribuir el objetivo de la entrega de productos centrado en la cadena de suministro proveedores, empresa y canal de distribución y cliente, así la empresa podrá distribuir los productos y también disminuirá la insatisfacción del cliente (beneficiarias).

5.3. RECOMENDACIONES

Presentarle al gerente de la empresa “SEDEM subsidio el alto” la implementación de Plan en logística para la distribución en productos. propuesta en el presente documento, basado en los siguientes puntos:

- Crear una descripción más al manual de funciones del auxiliar de almacén.
- Elaborar un plan donde permita que las brigadas móviles se dirijan a los lugares alejados de la ciudad del alto.
- Adecuar una política de medidas de prevención para el personal enfocado auxiliar de almacén
- Dar alimentos y bebidas a los trabajadores en el área de almacén puesto que este personal ayuda a las beneficiaras a cargar el producto.
- Adaptar un formulario para quejas, reclamos y opiniones.
- Adecuar un programa para la capacitación de los clientes, donde se informe se resuelva dudas se acepte sugerencias sobre algún inconveniente, cambio o transferías de productos

BIBLIOGRAFIA Y ANEXOS

BIBLIOGRAFÍA

2480, D. S. (7 de agosto de 2015).

Obtenido de <https://www.lexivox.org/norms/BO-DSN2480.html>

Aparicio, J. M. (s.f.). *Gestion logistica y comercial*.

Association., A. M. (s.f.). *Marketing Power*.

Obtenido de <http://www.marketingpower.com/layouts/Dictionary.aspx>.

Beetrack. (s.f.). La distribución de mercancías en el proceso logístico.

Obtenido de <https://www.beetrack.com/es/blog/distribucion-de-mercancias-proceso-logistico>.

economica, E. (2017).

Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/objetivos/>

empresa, C. t. (2011). *All Rights Reserved*.

Obtenido de <https://blog.conducutuempresa.com/2012/02/planificacion-logistica-indicadores-y.html>

Funiblogs. (s.f.).

Obtenido de <https://blogs.funiber.org/direccion-empresarial/2019/04/17/estrategias-para-mejorar-la-logistica-de-entrega-de-productos>

Gestiopolis. (s.f.).

Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-un-canal-de-distribucion>

(s.f.). ADMINISTRACIÓN DE ALMACENES Y CONTROL DE INVENTARIOS. En M. V. Jorge Sierra y Acosta, & M. Guzman. ENCICLOPEDIA VIRTUAL.

Mecalux. (2021).

Obtenido de <https://www.mecalux.es/blog/planificacion-logistica>

Mecalux. (s.f.). www.mecalux.com.ar.

Obtenido de El aprovisionamiento es una operación clave en el depósito:

<https://www.mecalux.com.ar/blog/aprovisionamiento>

ROLDAN, P. N. (s.f.). *ECONOMIPEDIA*.

Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cadena-desuministro.html#:~:text=Una%20cadena%20de%20suministro%20es,y%20entrega%20al%20consumidor%20final>.

ROLDAN, P. N. (s.f.). *ECONOMIPEDIA*.

Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cadena-desuministro.html#:~:text=Una%20cadena%20de%20suministro%20es,y%20entrega%20al%20consumidor%20final>.

Ticportal. (s.f.). *ticportal.es*.

Obtenido de www.ticportal.es: <https://www.ticportal.es/glosariotic/planificacion-produccion>

Entrepreneur Media, I. (Diciembre de 2010). *Entrepreneur*. Obtenido de

<https://www.entrepreneur.com/article/263872#:~:text=Los%20manuales%20de%20operaciones%20permiten,satisfacer%20las%20necesidades%20del%20mercado.&text=En%20el%20universo%20todo%20cambia.&text=Estar%20actualizado%20significa%20tener%20las,del%20momento%3B%2>

SEDEM. (9 de Diciembre de 2016). *webmaster@sedem.gob.bo*. Obtenido de

<https://www.sedem.gob.bo/es/node/30>

Turijobs. (30 de 05 de 2018). *Turijobs*. Obtenido de

<https://www.turijobs.com/blog/alimentacion-saludable-en-el-trabajo/>

ANEXOS



ESTABLECIMIENTO SEDEM SUBSIDIO EL ALTO



SALA DE REGISTRO DEL SUBSIDIO



SALA DE ALMACEN



SALA DE DISTRIBUCION



EQUIPO DE TRABAJO SEDEM SUBSIDIO



LOS CUESTIONARIOS PARA LAS BENEFICIARIAS EN LAS DOS OCACIONES SE UTILISO FORMULARIOS HECHOS EN GOOGLE Y SE LO SUBIO A LOS GRUPOS DE FACEBOOK COMO SER “COMPRA Y VENTAS EN BOLIVIA, COMPRA Y VENTAS COMPULSIVAS”, SIN EMBARGO EL CUESTIONARIO SOLO ESTUVO AL REDEDOR DE UNA HORA Y TRENTA YA QUE FUE BORRADO POR LAS ADMINISTRADORAS DE DICHOS GRUPOS

INFORMACION (encuesta a los trabajadores de la empresa)

Cuestionario

Edad:.....

Cargo dentro de la
empresa:.....

El siguiente cuestionario es dirigido al personal del área administrativa y operativa de la empresa pública SEDEM de la ciudad de El Alto.

1. ¿Cree usted que vivimos en una época de desempleo?

Si		No	
----	--	----	--

2. ¿Cuál es su género?

F		M	
---	--	---	--

3. ¿Cuál es el cargo ocupa dentro de la distribuidora SEDEM, El Alto?

Gerente	
Técnico administrativbo	
Auxiliar administrativo	
Técnico operativo	
asistente	
Atención al cliente	
Auxiliar de almacén	
chofer	

4. ¿Existe una buena relación con los proveedores?

Si		No	
----	--	----	--

5. ¿Es frecuente los problemas de abastecimiento con los proveedores?

Si		No	
----	--	----	--

6. ¿Cuántas camionetas existe dentro de la empresa?

--

7. ¿Usted conoce las rutas de camino vía tierra de dónde vienen los productos

Si		No	
----	--	----	--

8. ¿Usted se encuentra informado (tiempo, costo, fecha de vencimiento, quejas) De productos que llega a la distribuidora SEDEM área de subsidio?

Si		No	
----	--	----	--

9. ¿Es frecuentes las quejas, reclamos o molestias en la entrega de productos del subsidio, por parte de las beneficiarias?

Si		No	
----	--	----	--

10. ¿Aparte de tener una hoja de reclamo dónde las beneficiarias expresan su molestia existe otro instrumento u otra estrategia que ayude a tranquilizarlas?

Si		No	
----	--	----	--

11. ¿Según usted las beneficiarias se encuentran satisfechas después de expresar su molestia?

Si		No	
----	--	----	--

12. ¿Se ha elaborado en algún momento una planificación para que los productos lleguen a manos de las beneficiarias sin ningún problema

Si		No	
----	--	----	--

13. ¿Si existiese una planificación en logística para que los productos lleguen a manos de las beneficiarias y el índice de quejas disminuyera usted aceptaría u apoyaría?

Si		No	
----	--	----	--

14. ¿Usted está informando de algún presupuesto de previsiones dentro de la empresa?

Si		No	
----	--	----	--

EL CUESTIONARIO MOSTRADO ANTERIORMENTE FUE CREADO EN GOOGLE FORMS Y FUE ENVIADO A TRAVÉS DE UN GRUPO DE WHATSAPP DÓNDE SE ENCUENTRA EL GERENTE ADMINISTRATIVO, LOS TÉCNICOS OPERATIVOS Y TAMBIÉN DÓNDE ESTÁN LOS REGISTRADORES. EL DÍA MARTES 19 DE OCTUBRE

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DE LA PRESENTACION DE TESIS DE GRADO

ACTIVIDADES	febrero 2022 Semanas				abril 2022 Semanas				junio 2022 Semanas				Agosto 2022 Semanas			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
INVESTIGACION BIBLIOGRAFICA																
Recolección de Bibliografía	■	■	■	■												
Revisión de Literatura		■	■	■	■											
TRABAJO DE CAMPO																
Análisis e interpretación. de datos					■	■	■	■	■	■						
Determinación del Modelo										■						
Análisis de los Resultados								■	■	■	■	■	■			
REDACCION DEL DOCUMENTO																
Introducción			■	■	■	■										
Marco teórico				■	■	■	■	■	■							
Marco práctico						■	■	■								
Conclusiones y Recomendaciones												■	■	■		
PRESENTACION DE LA TESIS Y DEFENSA										■	■	■	■	■	■	■