

# **DISEÑO DE RUTAS PARA LA DISTRIBUCION DE SOBRES EN SANTA MARTA PARA LA EMPRESA LECTA LTDA**

**ELKIN FERNANDO OVALLE LAYTON**

**ESTUDIO DE CASO EN EL ÁREA DE DISTRIBUCION, PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIAL**



**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA  
FACULTAD DE INGENIERIA  
PROGRAMA INGENIERIA INDUSTRIAL  
SANTA MARTA  
D.T.C.H.  
2008.**

## HOJA DE CONTENIDO

	Pág.
1. ANTECEDENTES.....	3
2. JUSTIFICACION.....	5
3. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	6
4. OBJETIVOS.....	8
4.1. OBJETIVO GENERAL.....	8
4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	8
5. ALCANCES Y LIMITACIONES.....	9
6. PROPUESTA DE SOLUCION PARA EL PROBLEMA.....	10
7. INDICADORES DE DESEMPEÑO.....	15
8. CONCLUSIONES.....	16
BIBLIOGRAFIA.....	17

## 1. ANTECEDENTE

LECTA LTDA, fue constituida según Escritura Publica No.1725, de Mayo 05 de 1997 en la ciudad de Cartagena y hace parte del GRUPO ATIEMPO, grupo económico que tiene mas de veinte años de haberse constituido y el cual esta conformado por las empresas LECTA LTDA., ATIEMPO LTDA., ATIEMPO SERVICIOS LTDA., VELPAR LTDA., VELPAR ASEO LTDA., ESPESEG LTDA., SERVICIOS EMPRESARIALES LTDA y CORI LTDA, dedicadas al suministro de personal temporal o trabajadores en misión, a la prestación de servicios especializados, corretaje y/o asesoría de seguros, aseo en general y cobranzas e información comercial.

Lecta Ltda. Es una empresa especializada en servicios de mensajería y lectura de contadores de servicios públicos. Entendemos nuestro papel en la cadena de valor de nuestros clientes, por lo cual trabajamos cada día mejorando nuestros procesos y centrándonos en la excelencia en el servicio al cliente. Entregamos correspondencia de importantes empresas en el territorio nacional y hacemos lectura de contadores en diferentes municipios. Estamos certificados por el Icontec bajo los parámetros de la norma ISO 9000 para la prestación de nuestros servicios.

Contamos con talento humano especializado en la materia que ha venido trabajando con nosotros por muchos años y se consolida como una fortaleza en nuestros servicios.

Tenemos con una red de oficinas en gran parte del país, asegurando una presencia y cobertura importantes para las necesidades de nuestros clientes. Aprovechamos la tecnología para hacer más fácil los procesos y estar cerca a nuestros clientes.

### Mensajería Especializada

- Empaque de correspondencia
- Impresión automática de documentos y guías
- Alistamiento de la correspondencia a otras ciudades
- Reparto de correspondencia rural y urbana certificada
- Informes periódicos acerca de las entregas efectivas y/o devoluciones en medios magnéticos.
- Reparto de la correspondencia de forma masiva (No certificada)
- Seguimiento de envíos en línea.

### Misión:

Somos una entidad creada para prestar el servicio de Lectura de contadores y Reparto de facturas de servicios públicos y privados, mensajería especializada y recolección de datos, con el fin de brindar un servicio óptimo que satisfaga ampliamente las expectativas de nuestras empresas clientes, por la alta calidad y el mejoramiento continuo de nuestros servicios, para lo cual contamos con

personal altamente calificado y comprometido con el logro de los objetivos de nuestra empresa y de nuestros clientes.

Visión:

En el año 2010 seremos una de las primeras empresas a nivel de la costa atlántica, con la estructura, personal y tecnología especializada en la prestación de nuestros servicios de lectura, recolección de datos y mensajería especializada con paquetes de servicios institucionales dentro de la modalidad de outsourcing.

Nuestras sucursales:

**Cartagena:** San Diego Calle 7 Infantes # 9-21 Tel. 6640841

**Bogotá:** Cra. 47 # 91-38 Tel. 6107096

**Medellín:** Calle 8 No 42-73 Tel. 3110956

**Barranquilla:** Cra.43 # 82-30 Loc. 101 Tel. 3187874

**Santa Marta:** Centro Calle 15 # 3-67 Ofic.301 Tel.4212271

**Montería:** Av. 1ra # 23-20 Tel. 7921498

**Sincelejo:** Cra. 19 # 22-40 Tel. 280652

**Valledupar:** Cille 14 # 8-61 Tel. 5601886 Cel. 312-6230429

**Cali:** Av. 2 bis # 25N-45 of. 202 Tel. 6618580

**Ibagué:** Edif. Portal de la Quinta Cra. 5 # 14-42 Tel. 2622434

**Panamá:** Vía España Edificio Dominó Of. 4 Primer Alto. Ciudad de Panamá

## **2. JUSTIFICACION.**

Lecta Ltda. Se beneficiara tanto, en el recurso humano, como económicamente, reduciendo los tiempos de entrega, de los sobres a los usuarios, y las devoluciones a los clientes, bajando estos tiempos, disminuirán los reclamos de los usuarios y clientes, por la demora de las entregas.

Las nuevas rutas propuestas, ayudaran al que el trabajador, se demore menos y lo haga eficazmente, con calidad para satisfacción del usuario final.

Todo esto nos ha llevado a optimizar todos los recursos de la empresa, de la sede de Santa Marta, como lo es el talento humano, sistemas de información, financiero y el transporte de las devoluciones, hacia nuestros clientes.

En la actualidad, las empresas son muy débiles en la distribución de sus productos o servicios, por que no permiten el flujo de información, con otras empresas o su mismos proveedores, haciendo que se encierren en un circulo y no les permita ver mas allá de sus capacidades, llevándolas a que no puedan expandirse a otras ciudades.

Lo que se busca con este estudio de caso, es poder brindarle al usuario una mejor satisfacción, en la entrega de sus sobres en el menor tiempo posible.

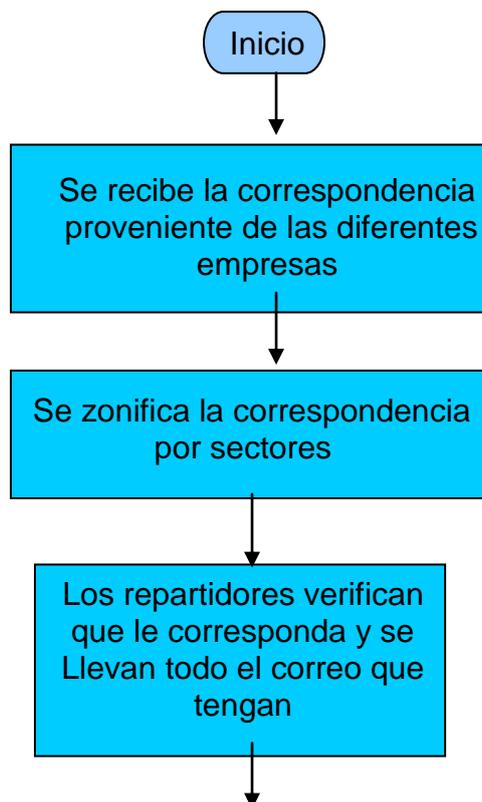
### 3. FORMULACION Y DOCUMETACION DEL PROBLEMA

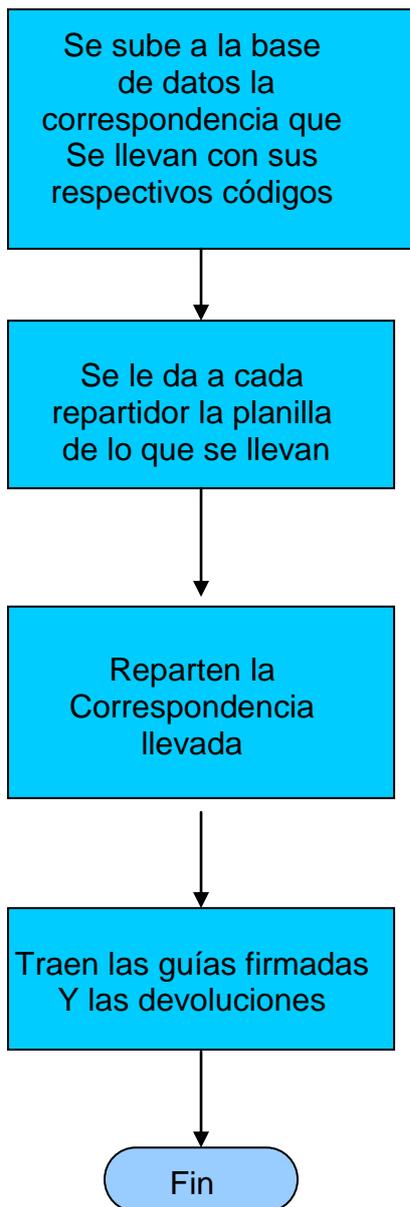
Lecta Ltda. Tiene un problema, en la asignación de las rutas de los repartidores, el congestionamiento de la correspondencia distribuida, en la ciudad, las devoluciones y las quejas de los usuarios.

Los repartidores, cuando llegan a la empresa, verifican que el correo asignado, le corresponda a la zona que ellos reparten, ya verificado se llevan todo el correo que tienen, el promedio que se llevan, es de 900 a 1200, y duran con el para repartirlo una semana, provocando las quejas justificadas de los usuarios, y vienen el día y a la hora que ellos quieren, sin que no se pueda hacer nada, por que se depende mucho de ellos, como son los experto en el manejo de la ruta, y cuando traen las devoluciones por diferentes factores, se represa mucho, la descarga de las devoluciones y por tal motivo vienen las quejas de nuestros clientes, que todos los meses nos tienen que estar diciendo, que por favor le enviemos las devoluciones del mes.

Por esta razón se baso mi estudio de caso, para poder bajar el índice de devoluciones, y las quejas de los usuarios y clientes, brindándoles a nuestros repartidores, rutas más eficientes, y las puedan cubrir en un tiempo corto, sin que tenga que hacer esfuerzos físicos, que lleven a la enfermedad del trabajador.

Actualmente este es el flujograma que se maneja en Lecta Ltda:





## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. OBJETIVO GENERAL**

Brindarle a Lecta Ltda, la confiabilidad en la distribución, de la correspondencia despachada a los usuarios, y la disminución de las devoluciones, las quejas de los usuarios, por la demora en las entregas de los sobres, el mejoramiento de las rutas en la ciudad de Santa Marta, y la optimización de todos sus recursos, como son el talento humano y el flujo de información con nuestros clientes.

### **4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Disminuir el número de las quejas y reclamos de nuestros clientes y usuarios.
- Brindarle a los repartidores, rutas mas adecuadas para el cumplimiento de las entregas.
- Disminuir las devoluciones, a los clientes, de la correspondencia no entregada a nuestros usuarios.
- Brindar un excelente flujo de información, con toda la cadena de distribución.
- Aumentar la satisfacción de nuestros clientes y usuarios finales.
- Disminuir el tiempo de entrega de los sobres, tanto certificados como no certificados.
- Mejorar día a día, los procesos que se utilizan, para la prestación de nuestro servicio, en la ciudad se Santa Marta.

## 5. ALCANCES Y LIMITACIONES

Este estudio de caso, se va a realizar en la empresa Lecta Ltda, la cual es una empresa, que funciona a nivel nacional, con sedes en Cartagena, bogota, Medellín, Barranquilla, santa marta, montería, Sincelejo, Valledupar, Cali, Ibagué y Panamá, siendo Cartagena la sede principal.

Para este estudio de caso, nos enfocaremos solo en la sede de la ciudad de Santa marta, ubicada en el centro de la ciudad, Calle 15 # 3-67 Ofic.101, mas concretamente en el área de distribución, donde se pretenderán mejorar las rutas de los sobres, que se reparten en toda la ciudad, las devoluciones y los reclamos de nuestros clientes, y que nos va permitir integrar todo el sistema, como lo es el talento humano, financiera, flujo de información, tanto interna, como externa, por medio de nuestro software (Mail Service), y a de mas se tiene acceso, a toda la información de la empresa y las diferentes rutas que se manejan.

La disponibilidad y confianza de la coordinadora de la sede en Santa Marta que es la Señora Elina Maestre, que nos ha brindado toda la colaboración de datos que se manejan en Lecta Ltda.

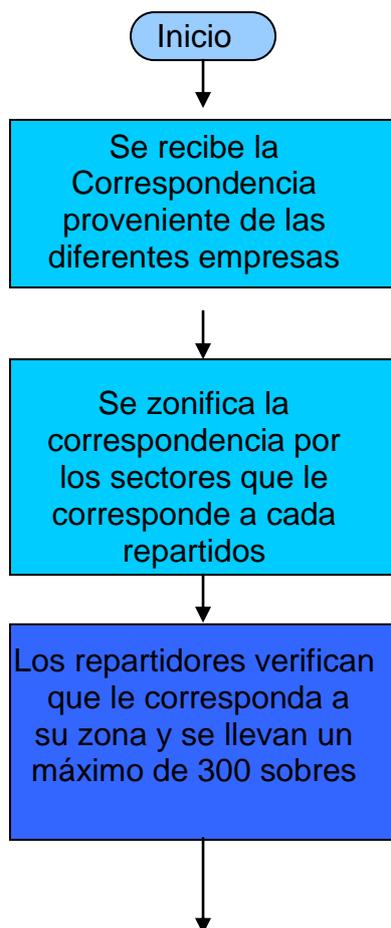
## 6. PROPUESTA DE SOLUCION PARA EL PROBLEMA

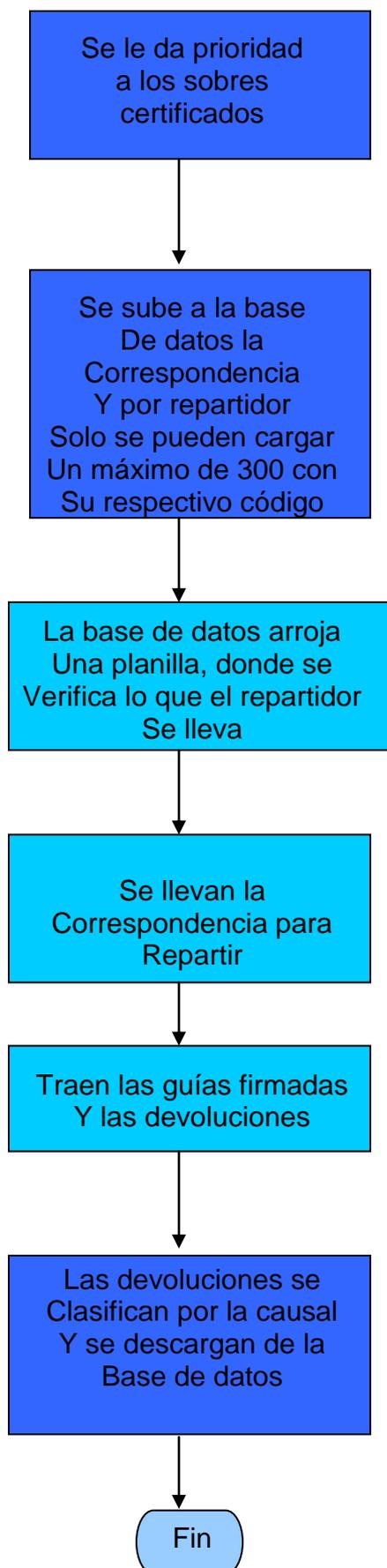
La propuesta para Lecta Ltda, se basa en la asignación, de nuevas rutas, nuevos horarios, para recoger los sobres y llevarse un máximo de 300 sobres, para repartir en un día o máximo 2, dependiendo si es certificado o no certificado. Se deben presentar todos los días de 4 a 6 p.m. para la entrega de las guías entregadas, y las devoluciones que tienen pendientes, del día anterior, y se llevan el correo nuevo.

Ya que actualmente los mensajeros, se llevan todo el correo que tienen, hay día que se llevan hasta 1000 sobres y duran casi repartiéndolos, una semana y se va represando, el correo que va llegando, vienen el día y a la hora que ellos quieren, se presentan muchas quejas de usuarios, por que no le llega a tiempo la correspondencia.

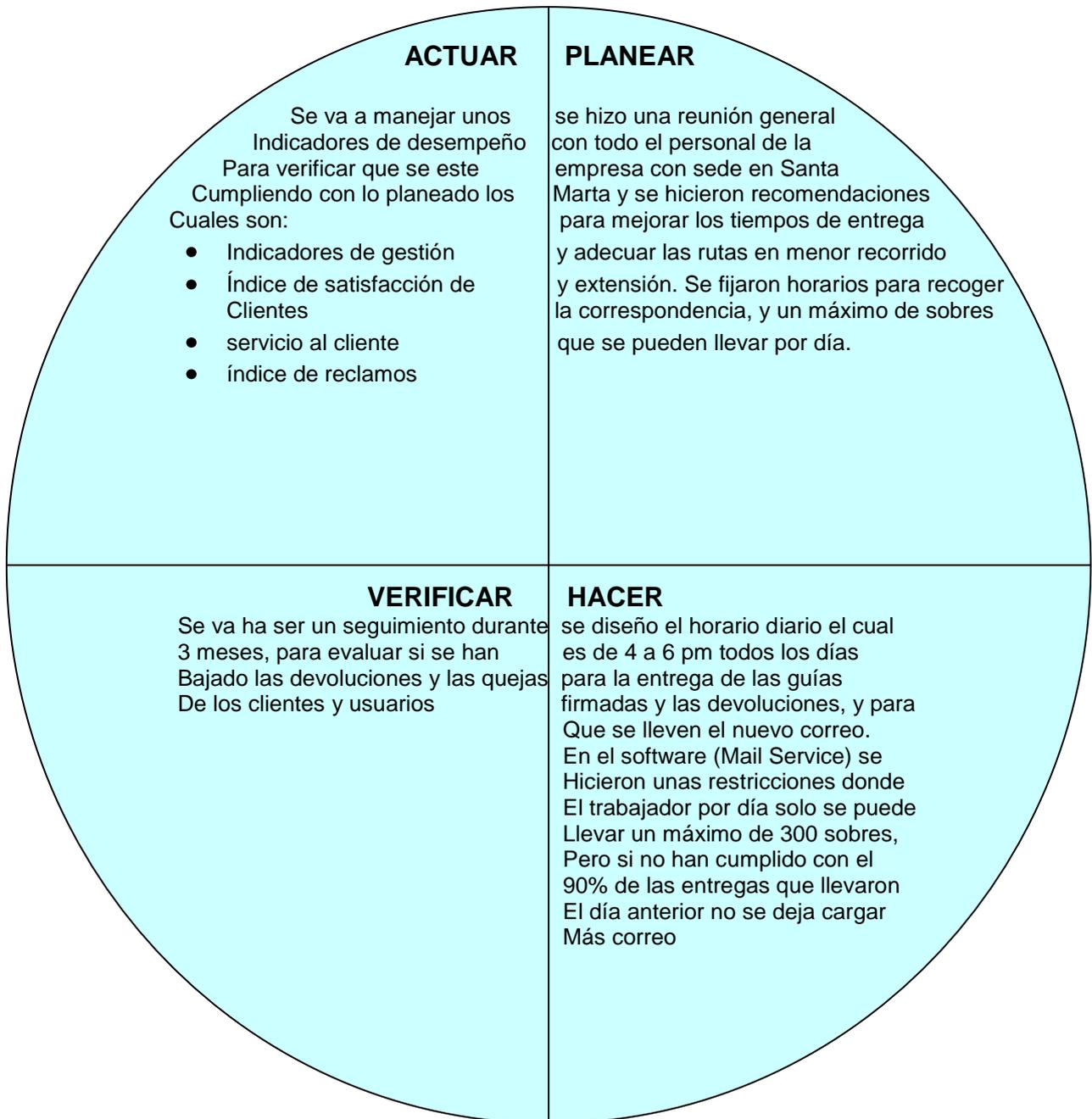
Por que se escogieron 300 sobres por día, ya que se hizo una reunión previa, con todos los repartidores y se llego a un acuerdo, con la capacidad que tienen para repartir, en promedio en un día es de 280 a 350 sobres, y se tomo la decisión que fueran 300 para que pudieran cumplir, con la meta diariamente y no se sintieran con mucha carga de trabajo.

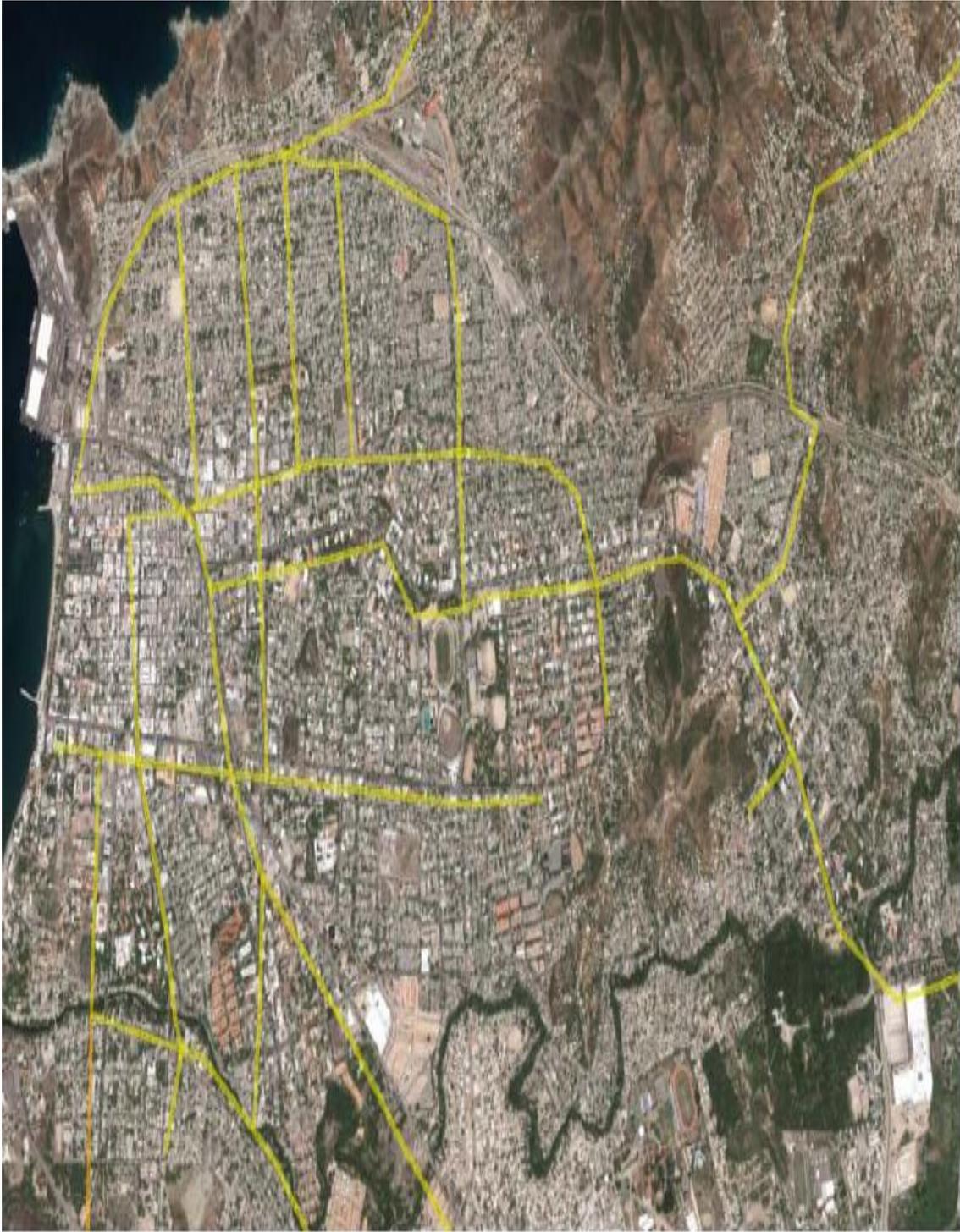
Mi fluograma propuesto es el siguiente:





El direccionamiento estratégico, que se hizo para poderle darle solución al problema que existe en la empresa Lecta Ltda. Se hizo con un ciclo PHVA







## 7. INDICADORES DE DESEMPEÑO

### INDICADORES DE GESTIÓN

#### Índice de devoluciones

(Numero de devoluciones / números de envíos) \* 100

#### Índice de reclamos

(Números de reclamos justificados / números de reclamos recibidos) \* 100

#### Servicio al cliente

% de incumplimiento al cliente =

(Numero de clientes que reclaman / número de clientes atendidos) \* 100

## 8. CONCLUSIONES

- Este estudio de caso, nos ha permitido ver las debilidades, que presenta Lecta Ltda, en su distribución de los sobres en la sede de Santa Marta, y poder brindarle las herramientas tanto humanas como tecnológicas, para el mejoramiento de su sistema de entregas de sobres en la ciudad.
- La distribución de la logística, es muy importante para la empresa, ya que nos permite comercializar, mejor nuestros productos o servicios prestados a nuestros clientes.
- Se pretendió con este estudio de caso, bajar los promedios mensuales, de las devoluciones de los sobres entregados y la queja de los usuarios y clientes.
- También se pudo dar, un mejor rendimiento a nuestros repartidores, con rutas menos extensas y que la pudieran cubrir en un día, sin afectar su integridad física.
- Gracias a este estudio de caso, la empresa Lecta Ltda, con sede en Santa Marta, me ha permitido empezar con un repartidor, para que sea el piloto del proyecto, que se tiene como objetivo, implementarlo en un plazo de 3 a 6 meses, ya que este es tiempo estipulado para ver los resultados del estudio de caso.

## BIBLIOGRAFIA

- [www.mailxmail.com/curso/unidad/conpctualizaciodelogistica/](http://www.mailxmail.com/curso/unidad/conpctualizaciodelogistica/)
- Ing. Leonardo Castillo  
Memorias del diplomado de logística del modulo de distribución  
Agosto 7 del 2008
- [www.lecta.com.co](http://www.lecta.com.co)  
Julio 27 del 2008
- Raúl Fernando Chamoso Vedio  
[www.monografias.com/trabajos11/travent/travent.shtml#distr](http://www.monografias.com/trabajos11/travent/travent.shtml#distr)  
Agosto 03 del 2008
- ELina Maestre jefe de operaciones  
Lecta Ltda. Sede Santa Marta, esta ubicada en el centro Calle 15 #  
3 - 67 Ofic.101