

TRANSPORTE URBANO NOCTURNO DE MERCANCIAS Y SU IMPACTO EN LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA COMPAÑÍA ALSEA.

Mario Helber Fernández Sierra¹

RESUMEN

La finalidad del estudio es establecer la relación de la implementación del transporte de mercancía terrestre nocturno, respecto a la eficiencia operativa en la empresa Alsea-Colombia, así como determinar si el horario en el transporte de mercancías dificulta la eficiencia en los procesos de ventas en la compañía Alsea.

A continuación, plantearemos conceptos de transporte de mercancías, la eficiencia operativa y la normatividad del sector entre otros. En efecto esta información será de utilidad para aquellas empresas que quieran informarse, que quieran emprender nuevos proyectos, o inclusive al lector que se interese en desarrollar más investigaciones al respecto; al final de este estudio, los datos obtenidos de la investigación sugieren que es posible implementar un proceso de entregas nocturnas en la compañía Alsea en consecuencia a los datos estudiados, encontrando el horario de entrega como el factor más relevante en la operación de transporte de la compañía.

Palabras clave: eficiencia operativa, transporte de mercancía; implementación; proceso de entregas

¹ Estudiante de la especialización en Gerencia de Procesos de Calidad e Innovación

INTRODUCCIÓN

Alsea es el operador de restaurantes de comida casual más grande de América Latina y España con 4458 unidades de negocio (ALSEA, 2019), a su vez, en Colombia la compañía tiene presencia desde el año 2009 y dentro de las unidades de negocio que opera actualmente se encuentran Dominós Pizza con 102 restaurantes, Starbucks con 33 tiendas, Archies con 31 restaurantes y PF Chang con 2 restaurantes, para un total de 168 unidades de negocio. Desarrollaremos la investigación en la ciudad de Bogotá en donde la compañía opera 110 unidades de las mencionadas anteriormente.

El centro de distribución de Alsea-Colombia, está ubicado en el parque industrial celta, en el municipio de Funza-Cundinamarca, ubicado a 10 kilómetros de la ciudad de Bogotá; en donde la compañía produce y almacena todas las materias primas que requieren los restaurantes del grupo a nivel nacional, entre ellas mercancías refrigeradas como verduras, quesos, masa fresca para la elaboración de Pizza y carnes frías entre otras, de igual forma mercancías congeladas como pollo, carnes maduradas y helados, entre las mercancías secas almacena: cajas para transportar pizza, salsas, enlatados y material publicitario entre otros productos; con el mismo propósito se realiza el alistamiento diario de los pedidos, los cuales son entregados al área de transportes de la compañía para ser distribuidos a nivel nacional, en este caso de estudio trataremos las entregas en las 110 tiendas de la ciudad de Bogotá, realizadas en los rangos de domingo a domingo, en los horarios de 6 de la mañana a 10 de la noche. (ALSEA, 2018)

En consecuencia, abordaremos el medio de transporte y en este caso, a la selección del mismo, de lo anteriormente dicho, la compañía Alsea, moviliza mercancías en tres ambientes, refrigeradas, congeladas y a temperatura ambiente, por tal razón los vehículos y el tipo de transporte a considerar es “transporte refrigerado”, puesto que la conservación de los productos en el tiempo de transporte debe permanecer constante durante todo su movilización, desde la bodega de cargue hasta las neveras y bodegas de almacenamiento de las diferentes tiendas, como lo menciona (Mendoza, Alfaro y Paternina, 2016, pág. 70) “El llamado “tiempo de transporte” no se refiere sólo al transporte físico del producto (mercancía en tránsito), sino al periodo comprendido desde que la mercancía está dispuesta en los muelles para su carga hasta que el producto físicamente es descargado en el lugar de destino, lo cual incluye necesariamente

conceptos tales como: tiempos de espera, carga/descarga de vehículos, paros en rutas, transbordos, etc.”

En relación con la investigación se pretende encontrar la relación entre la eficiencia operativa y el transporte de mercancías nocturno de la empresa ALSEA Colombia, esta investigación inicia con propósito académico, en igual sentido puede aportar información acerca de los inconvenientes, ventajas, y oportunidades, en el proceso de logística y transporte.

Igualmente, esta investigación se da por la necesidad de identificar las causas que en la actualidad son barrera que dificulta que la empresa lleve a cabo sus procesos de forma eficiente, como lo menciona (Coyle, 2018, pág. 58) “La transportación es una actividad muy importante en el sistema de logística y a menudo es la variable más grande del costo de esta área. Un elemento esencial en la logística y la cadena de suministro es el movimiento físico o flujo de bienes en la red que mueve el producto”. Esta Información, se estudiará teniendo en cuenta aspectos como son, Infraestructura vial, seguridad, costos, resistencia al cambio, entre otros.

Al mismo tiempo, el objetivo principal de la investigación es el Establecer la relación de la implementación del transporte de mercancía terrestre nocturno, respecto a la eficiencia operativa en la empresa Alsea-Colombia.

Teniendo en cuenta algunos de los problemas operativos que se han manifestado en el área de transportes de la compañía encontramos los Horarios de entrega, Movilidad, Seguridad, Averías, Faltantes y Hurtos entre otros.

Según (Prat, 2018, pág. 39) “Los corredores logísticos de las ciudades discurren a través de las arterias principales y provocan un efecto barrera, especialmente para los peatones y los vehículos pequeños. En muchas ocasiones estas vías coinciden con las zonas de concentración de siniestros”.

Según cifras de la secretaria de movilidad de Bogotá, en al año 2018, se realizaron más de 710.000 comparendos, de los cuales 215.000 fueron por parquear en sitios prohibidos. (Gómez, 2018), una cifra que es significativa, si se tiene en cuenta que la mayoría de descargues de los productos transportados por la compañía en estudio, se realizan en restaurantes ubicados en

zonas residenciales y comerciales, en horario diurno y es necesario realizar el proceso en la vía pública.

De igual modo es importante establecer la eficiencia operativa en la implementación del transporte nocturno en Asea, “La importancia de la eficiencia radica en que es vista como una dimensión de la eficacia. Teniendo en cuenta otras metas de las empresas, se deberá considerar la necesidad de informarse correctamente de los costos. Pero este objetivo no debe sobreponerse a la filosofía que apunta a la meta principal de satisfacer las necesidades de los clientes” (Uhia, 2001), citado por (García, 2014, pág. 109).

METODOLOGÍA

La siguiente investigación es de tipo cuantitativo, puesto que con el análisis que daremos a los datos obtenidos en esta investigación, arrojará algunos resultados que permitirán explicar el problema planteado, como lo menciona (Ruiz, 2018, pág. 50) “el enfoque cuantitativo se basa en el uso de técnicas estadísticas para ordenar y darle significado a la información obtenida sobre algún tema de interés. Parte del principio deductivo de que los componentes representan el todo y que mediante el estudio de un cierto número de sujetos (muestra) se puede caracterizar a la totalidad de una población.”, así mismo, el estudio es correlacional con un diseño no experimental, puesto que en la investigación se observaron fenómenos tal como se dan en su contexto natural para ser analizados posteriormente (Hernández, 2018), en este caso se analizan dos variables como lo son la relación entre la implementación del transporte de carga nocturno y la eficiencia operativa en el área de transportes para la compañía Asea, como lo menciona (Hernández, 2018, pág. 105) “Tienen como propósito conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, variables, categorías o fenómenos en un contexto en particular”. Del mismo modo la investigación es transversal al ser medida en un tiempo único (Hernández, 2018)

En cuanto a los participantes de esta investigación se realizó con empleados que trabajan en las áreas de transporte, logística y tiendas de la compañía Asea, cada uno de los cuales contestó un cuestionario de 12 preguntas sobre la implementación del transporte de carga nocturno y la

eficiencia operativa en el área de transportes para la compañía Asea, como lo menciona (Hernández, 2018, pág. 173) “para el proceso cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos.”

Así mismo, las entrevistas fueron diseñadas mediante la herramienta formulario de Google, por lo tanto, el contexto en que se aplicó fue autoadministrado, al ser enviado a los participantes por medio de un enlace vía correo electrónico para que lo respondieran de manera individual, sin intermediarios y en donde ellos eligieron directamente las respuestas. (Hernández, 2018).

La escala utilizada en la investigación fue mediante el escalamiento Likert, que como lo menciona (Hernández, 2018) “Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación al sujeto y se le solicita que exprese su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto le asignas un valor numérico”.

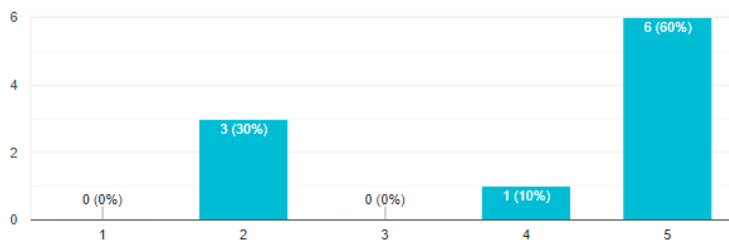
RESULTADOS

Al analizar los resultados de las encuestas realizadas, se puede observar que más del 60% de los encuestados contestaron que definitivamente el recibo de pedidos entre las 6 a.m. y las 6 p.m. interfiere en sus ventas, mientras que solo un 30% de los encuestados considera que a veces el recibo de pedidos interfiere en sus ventas como se puede observar en la tabla número 1.

Tabla 1 Interferencia del transporte en las ventas

¿El recibo de pedidos entre las 6 a.m. y las 6 p.m. interfiere en sus ventas?

10 responses



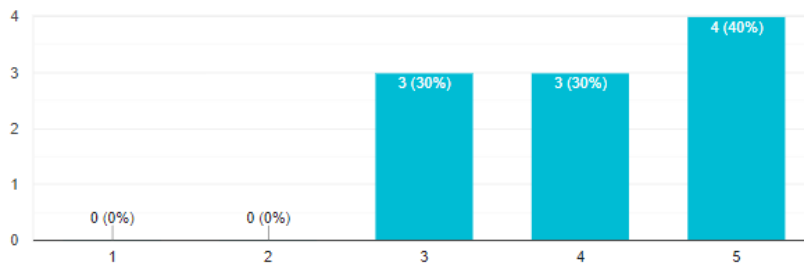
Fuente: Elaboración propia mediante la herramienta Google Forms.

En consecuencia, en la tabla número 2 se puede observar que el 40% definitivamente si es importante que se entreguen los pedidos en un horario comprendido entre las 10 de la noche y las 6 de la mañana, por su parte el 30% considera que probablemente si es importante e recibo en el horario mencionado anteriormente.

Tabla 2 Horarios de recibo

¿Considera que es importante que sus pedidos se entreguen las 10 p.m. y las 6 a.m.?

10 responses



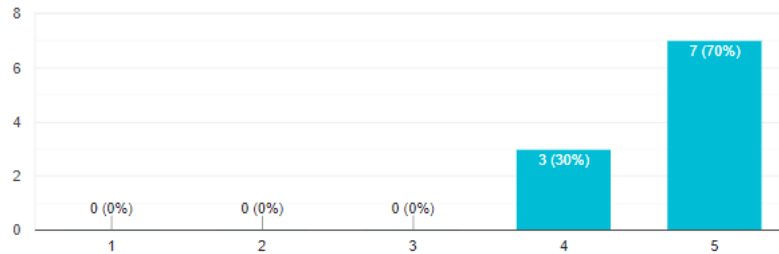
Fuente: Elaboración propia mediante la herramienta Google Forms.

Como resultado de las encuestas se puede observar que el 70% de los encuestados considera que definitivamente si se pueden entregar o recibir pedidos en un horario comprendido entre las 10 de la noche y las 6 de la mañana, como se puede observar en la tabla número 3.

Tabla 3 Cambio de Horarios

¿Considera que se puede entregar o recibir pedidos entre las 10 p.m. y las 6 a.m.?

10 responses



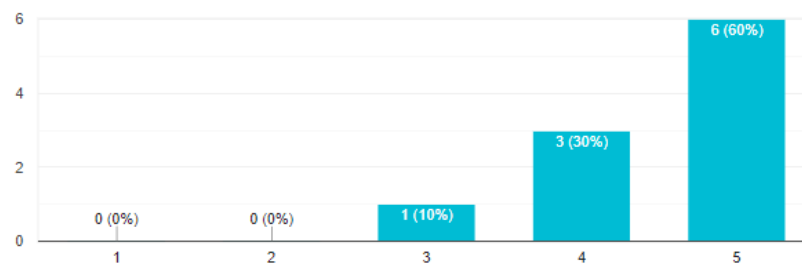
Fuente: Elaboración propia mediante la herramienta Google Forms.

Por otra parte, en la tabla número 4 se puede observar que el 60% de los encuestados definitivamente si estuviesen dispuestos con modificar los turnos u horarios de su personal para el recibo o entrega de pedidos, al mismo tiempo un 30% probablemente si estaría dispuestos con la modificación de los horarios.

Tabla 4 Horarios del Personal

¿Estaría usted dispuesto a modificar los turnos u horarios de su personal para el recibo o entrega de pedidos?

10 responses



Fuente: Elaboración propia mediante la herramienta Google Forms.

Análisis de correlaciones

Tabla 5 Escala grado de correlación

BAJA	MEDIO BAJA	MEDIO ALTA	ALTA
0 a 0,25	0,25 a 0,50	0,50 a 0,75	0,75 a 1

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada, se puede observar la relación entre la interferencia en las ventas por el recibo de pedidos en un horario diurno y el recibo de pedidos en un horario diferente que en este caso es nocturno, estas variables se relacionan en la medida que si se recibe en un horario diferente no interfiera en las ventas de las tiendas, como se puede observar en la tabla número 5 en donde la correlación es de 0.98, lo que se considera alto.

Del mismo modo, se puede observar que la relación entre la modificación de los horarios del personal para el recibo de pedidos y el recibo de pedidos en un horario comprendido entre las 10 de la noche y las 6 de la mañana, estas variables se relacionan en la medida que se reduzcan los tiempos de entrega, por consiguiente, se puede observar en la tabla número 5 que la correlación es de 0,91 al igual que la correlación anterior es alta.

Tabla 6 Correlaciones entre Variables

Correlación	Preguntas		Valor Correlación
Correlación No. 1	¿El recibo de pedidos entre las 6 a.m. y las 6 p.m. interfiere en sus ventas?	¿Considera que se puede entregar o recibir pedidos entre las 10 p.m. y las 6 a.m.?	0,98
Correlación No. 2	¿Estaría usted dispuesto a modificar los turnos u horarios de su personal para el recibo o entrega de pedidos?	¿Al reducir los tiempos de entrega estaría interesado en recibir mercancía en horario nocturnos entre las 10 p.m. y las 6 a.m.?	0,91
Correlación No. 3	¿Considera que se puede entregar o recibir pedidos entre las 10 p.m. y las 6 a.m.?	¿Estaría usted dispuesto a modificar los turnos u horarios de su personal para el recibo o entrega de pedidos?	0,80
Correlación No. 4	¿Está usted de acuerdo con el horario de entrega de sus pedidos entre las 6:00 a.m. y las 6:00 p.m. ?	¿Considera que se puede entregar o recibir pedidos entre las 10 p.m. y las 6 a.m.?	-0,72

Fuente: Elaboración propia.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Según el resultado y análisis obtenido a partir de las encuestas realizadas a los gerentes de tiendas de la compañía ALSEA, En efecto, los horarios diurnos en el transporte de mercancías interfieren en las ventas de la compañía, ya que la entrega y/o recibo de productos se realiza en el mismo horario que las tiendas se encuentran en atención al público, En consecuencia, no es solo la movilización de la carga lo que se considera en el tiempo de transporte, el recibo y entrega de pedidos debe contar con un tiempo para que se realice de manera adecuada, en donde el transportador y el destinatario deberán destinar del tiempo que garantice el cierre de este proceso, como lo menciona (Mendoza,Alfaro y Paternina , 2016, pág. 70) “El llamado “tiempo de transporte” no se refiere sólo al transporte físico del producto (mercancía en tránsito), sino al periodo comprendido desde que la mercancía está dispuesta en los muelles para su carga hasta que el producto físicamente es descargado en el lugar de destino, lo cual incluye necesariamente

conceptos tales como: tiempos de espera, carga/descarga de vehículos, paros en rutas, transbordos, etc.”

De tal manera que, los encuestados están dispuestos a modificar los horarios de recibo y/o entrega de pedidos para que no interfieran en las ventas de la compañía, lo que favorece la implementación de un horario diferente al establecido, este tipo de resultados es acorde a las reglamentaciones actuales en materia de transporte según el artículo 13 del Decreto 520 de 2013 “Cuando el cargue y/o descargue deba realizarse sobre la malla vial arterial, se efectuará únicamente entre las 22:00 horas y las 06:00 horas, teniendo una zona de transición debidamente señalizada con dispositivos luminosos, a una distancia que permita a los demás usuarios de la vía advertir la presencia del vehículo” (Alcaldía de Bogotá, 2019)

En este sentido, los encuestados consideran posible que se realicen entregas de pedidos en un horario comprendido entre las 10 de la noche y las 6 de la mañana, horarios que aseguran la entrega de los pedidos en el momento adecuado en condiciones óptimas como se describe a la luz de la teoría y como lo define (Rodríguez, 2011, pág. 11). “El transporte implica el movimiento de bienes del proveedor al consumidor o usuario, con el objetivo de asegurar su entrega en el momento adecuado, en condiciones óptimas y con un coste mínimo. Está presente en toda la organización logística, desde el movimiento de materias primas con destino al proceso de producción, hasta la distribución del producto terminado a los clientes y en las operaciones de recuperación de residuos”.

Bibliografía

Alcaldía de Bogotá. (2019). *SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL*. Obtenido de SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL: <https://www.secretariajuridica.gov.co/>

ALSEA. (2018). Procedimiento Transporte Alsea.

ALSEA. (2019). *UNIDADES ALSEA*. Obtenido de UNIDADES ALSEA: <https://www.alsea.net/somos-alsea>

Coyle, J. (2018). *Administración de la cadena de suministro*. Cengage.

- García, L. A. (2014). *Logística del transporte y distribución de carga*. Ecoe Ediciones.
- Gómez, J. D. (2018). *RCN Radio*. Obtenido de Bogotá cierra 2018 con más de 700.000 comparendos a conductores: <https://www.rcnradio.com/bogota/bogota-cierra-2018-con-mas-de-700000-comparendos-conductores>
- Hernández, R. . (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. McGraw-Hill Interamericana.: Ciudad de México.
- Hernández, R. . (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.
- Mendoza,Alfaro y Paternina , C. (2016). *Manual práctico para gestión logística: envase y embalaje, transporte y cadena de frío, preservación de productos del agro*. Universidad del Norte.
- Prat, I. R. (2018). *Logística urbana: manual para operadores logísticos y administraciones públicas*. Marge Books.
- Rodríguez, J. M. (2011). *El transporte por carretera*. Barcelona: Marge Books.
- Ruiz, H. M. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Rus,Campos y Nombel, G. (2002). *Economía del transporte*. Antoni Bosch editor.
- Uhia, A. S. (2001). *Estrategia Corporativa y La Logística "El Camino a Transitar"*. Obtenido de <http://www.guialog.com.br/ARTIGO226.htm>