

L U M B R E



Organización de servicios de logística y distribución

22/10/2026

Antes de empezar

Aprende a organizar servicios de logística y distribución de pinturas: cadena de distribución, preparación de pedidos (picking/packing), optimización de rutas de reparto, gestión de la última milla, trazabilidad de envíos, servicio postventa y logística inversa. KPIs clave para maximizar la satisfacción del cliente minimizando costes.

QUÉ APRENDERÁS

- **Aplicar en tienda:** Aprende a organizar servicios de logística y distribución de pinturas: cadena de distribución, preparación de pedidos (picking/packing), optimización de rutas de reparto, gestión de la última milla, trazabilidad de envíos, servicio postventa y logística inversa. KPIs clave para maximizar la satisfacción del cliente minimizando costes.

Para dominar este tema

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE
EN LUMBRE

1. La cadena de distribución de pinturas



ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

2. Preparación de pedidos: picking y packing eficiente



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN
LUMBRE

3. Optimización de rutas de reparto



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE
EN LUMBRE

4. La última milla: el eslabón más crítico



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE
EN LUMBRE

5. Servicio postventa y logística inversa

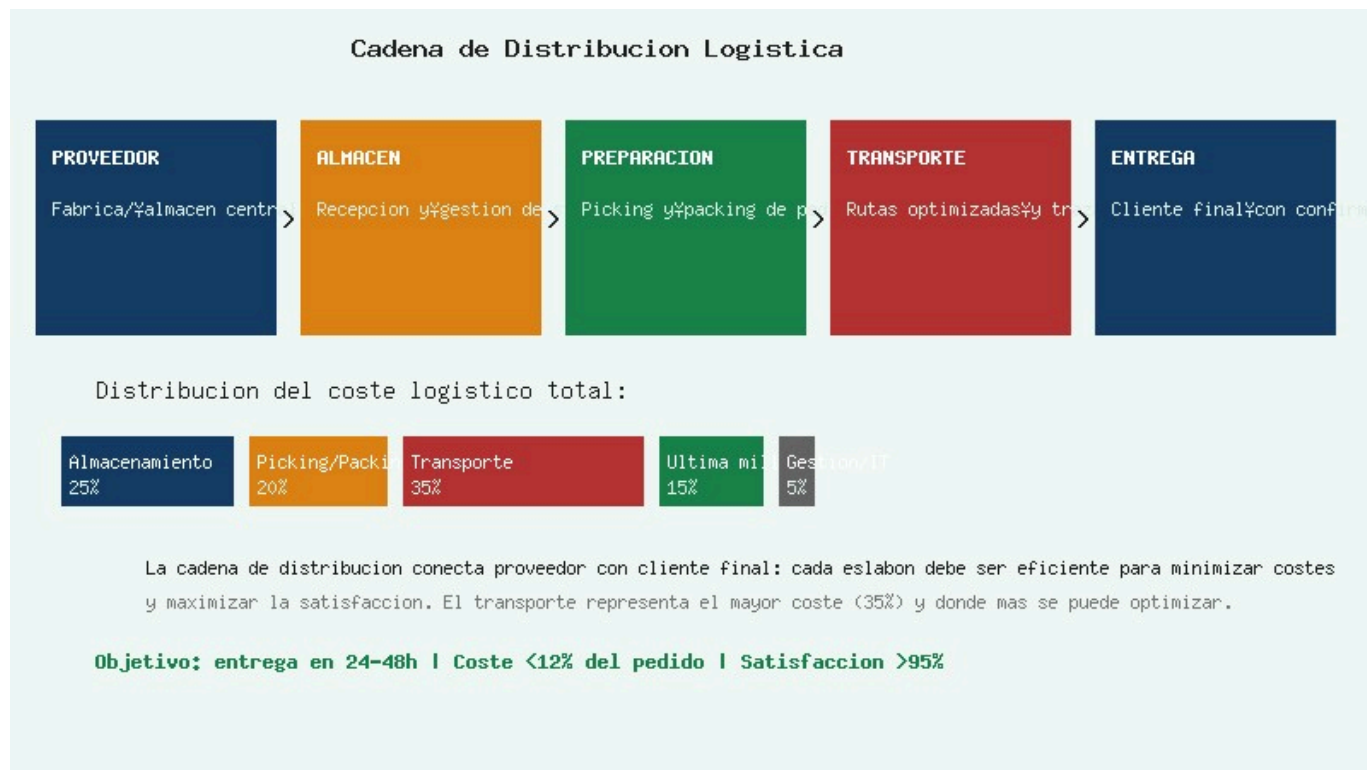


Figura 1. Cadena de distribución logística: 5 eslabones desde proveedor hasta cliente final, con la distribución de costes de cada etapa.

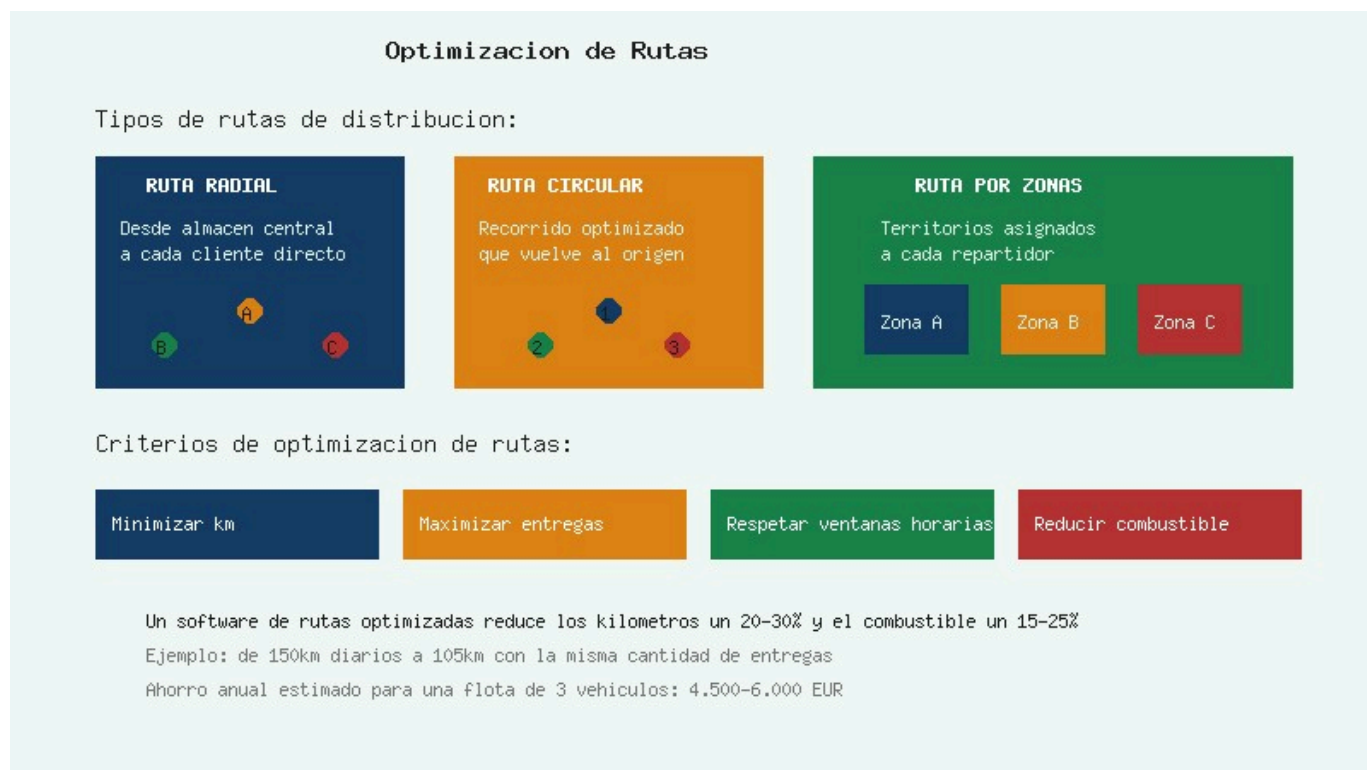


Figura 2. Tipos de rutas de distribución: radial, circular y por zonas, con criterios de optimización y ahorro potencial.



Figura 3. Servicio postventa logístico: fases desde entrega hasta devolución, con métricas de satisfacción y acciones clave.

Comparativa de modelos de distribución para pinturerías

Modelo	Descripción	Coste/entrega	Tiempo	Ideal para
Entrega propia	Flota de vehículos de la empresa	5-8 EUR	24-48h	Zona urbana cercana (<30km)
Transporte concertado	Empresa de mensajería externa	4-6 EUR	24-72h	Envíos nacionales
Click & Collect	Cliente recoge en tienda	0 EUR	Inmediato	Pedidos online cercanos
Punto de recogida	Locker o tienda colaboradora	2-3 EUR	48-72h	Zonas sin cobertura propia
Express urgente	Servicio de mensajería urgente	12-18 EUR	Mismo día	Profesionales con urgencia

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE



7. ¿Qué eslabón de la cadena de distribución representa el mayor porcentaje del coste logístico?

- ☐ Almacenamiento (25%)
- ☐ Picking y packing (20%)
- ☐ Transporte (35%)
- ☐ Última milla (15%)

8. Ordena los eslabones de la cadena de distribución en su secuencia correcta:

Elementos:

- Proveedor (fabricante de pinturas)
- Almacén propio (recepción y stock)
- Preparación de pedidos (picking/packing)
- Transporte (rutas optimizadas)
- Entrega final al cliente

Eslabón 1	. . .
Eslabón 2	. . .
Eslabón 3	. . .
Eslabón 4	. . .
Eslabón 5	. . .

9. Relaciona cada tipo de ruta con su característica principal:

9.	Ruta radial	-----
9.	Ruta circular	-----
9.	Ruta por zonas	-----
9.	Última milla	-----

Opciones: Desde almacén a cada cliente directamente · Recorrido optimizado que vuelve al origen · Territorios asignados a cada repartidor · Entrega final al cliente, 40% del coste

10. Un software de rutas optimizadas puede reducir los kilómetros recorridos un 20-30% manteniendo el mismo número de entregas.

☐ Verdadero

☐ Falso

11. Imagina que gestionas la logística de una pinturería con 3 tiendas en una ciudad y servicio de entrega a domicilio. Describe cómo organizarías la cadena de distribución: desde dónde prepararías los pedidos, qué modelo de transporte usarías, cómo optimizarías las rutas y qué servicio postventa ofrecerías para fidelizar clientes.

ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

12. Identifica los errores en las siguientes afirmaciones sobre logística y distribución:



13. Enumera los 5 KPIs esenciales de gestión logística y explica qué mide cada uno y cuál es su valor objetivo.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

Empareja cada modelo de distribución con su coste por entrega:



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE



Para mirarlo de otra manera

Caso práctico: servicio de entrega a domicilio en Pinturas Especializadas

Pinturas Especializadas implementó un servicio de entrega a domicilio con 2 furgonetas propias y rutas optimizadas por software. Resultados: entregas en 24h en un radio de 30km, coste medio de 6 EUR por envío, satisfacción del 96% y tasa de devoluciones del 1,2%. Se realizan una media de 15 entregas diarias con un recorrido optimizado de 85km (antes eran 120km sin optimizar). El ahorro anual en combustible fue de 3.800 EUR y los clientes que usan el servicio compran un 35% más que los que recogen en tienda.

Consejo profesional: la llamada de las 48 horas

Implementa la 'llamada de las 48 horas': 2 días después de cada entrega a domicilio, llama al cliente para confirmar que todo está correcto. Pregunta si el producto llegó en buen estado, si la cantidad es la adecuada y si necesita algo más. Esta llamada de 2 minutos tiene un impacto desproporcionado: el 85% de los clientes se sienten valorados, el 40% realiza un pedido adicional en los 30 días siguientes y las reclamaciones se detectan antes de escalar. Es la inversión más rentable en postventa.

Versión interactiva completa (con actividades, videos y autoevaluación):



<https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/organizacion-de-servicios-de-logistica-y-distribucion>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat