



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD CIENCIAS E INGENIERÍA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIAL**

PROPUESTA TECNOLÓGICA

**TEMA: ANALISIS DEL PROCESO LOGISTICO EN LA
RECEPCIÓN Y ENTREGA DE SUMINISTRO EN LA BODEGA DE
LA UNIDAD DE NEGOCIO CNEL MILAGRO**

Autor:

Sr. Briones Torres Jonathan Elías

Acompañante:

Mgr. Almeida Salazar Byrone Antonio

Milagro, Octubre 2019

ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, Briones Torres Jonathan Elías, como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación Ingeniero Industrial, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta practica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 14 de octubre de 2019

Jonathan Briones.

Briones Torres Jonathan Elías

Autor

CI: 0928985365

APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA PROPUESTA TECNOLÓGICA

Yo, Mgtr. Almeida Salazar Byrone Antonio en mi calidad de tutor de la Propuesta Tecnológica, elaborado por el estudiante Briones Torres Jonathan Elías y , cuyo título es **ANÁLISIS DEL PROCESO LOGÍSTICO EN LA RECEPCIÓN Y ENTREGA DE SUMINISTRO EN LA BODEGA DE LA UNIDAD DE NEGOCIO CNEL MILAGRO**, que aporta a la Línea de Investigación **DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN DE LA PRODUCCIÓN** previo a la obtención del Grado **INGENIERO INDUSTRIAL** ; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Propuesta Tecnológica de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 14 de octubre de 2019



Msc. Almeida Salazar Byrone Antonio

Tutor

C.I: 1201858972

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Msc. ALMEIDA SALAZAR BYRONE ANTONIO

Msc. LEON BATALLAS ALBERTO ANDRES

Msc. SORNOZA BRIONES KLEBER JOEL

Luego de realizar la revisión de la Propuesta Tecnológica, previo a la obtención del título (o grado académico) de INGENIERO INDUSTRIAL presentado por el estudiante BRIONES TORRES JONATHAN ELIAS

Con el tema de trabajo de Titulación: **ANALISIS DEL PROCESO LOGISTICO EN LA RECEPCIÓN Y ENTREGA DE SUMINISTRO EN LA BODEGA DE LA UNIDAD DE NEGOCIO CNEL MILAGRO.**

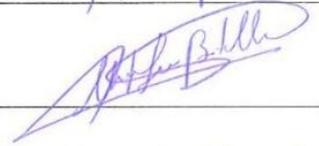
Otorga a la presente propuesta tecnológica, las siguientes calificaciones:

Propuesta Tecnológica	[75]
Defensa oral	[20]
Total	[95]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) aprobado.

Fecha: 14 de octubre de 2019

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	ALMEIDA SALAZAR BYRONE ANTONIO	
Secretario /a	LEON BATALLAS ALBERTO ANDRES	
Integrante	SORNOZA BRIONES KLEBER JOEL	

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi familia ya que sin su apoyo no podría haber alcanzado esta nueva meta en mi vida, han ido un pilar fundamental en este arduo camino que he recorrido, mi esposa que ha sido mi fuente de motivación para poder continuar en los momentos más difíciles de mi vida, siempre con una palabra de aliento para seguir luchando, brindándome su amor y paciencia y a mis hijos quienes han sido mi motivación de lograr ser un profesional y darles un buen ejemplo de perseverancia para que sepan que pueden cumplir todo lo que se propongan en la vida.

Jonathan Elías Briones Torres

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a Dios que me ha permitido continuar y llegar hasta donde estoy, con buenos y malos momentos de los cuales he aprendido y me han permitido crecer como persona, gracias a toda mi familia que ha estado conmigo en cada etapa de mi vida, apoyándome en cada decisión que he tomado, dándome apoyo y guiándome, gracias a mi tutor quien me ha guiado para poder culminar este proyecto y finalizar mi carrera, gracias todos los que creyeron en mí y que hicieron posible que esta gran meta estudiantil se cumpliera.

Jonathan Elías Briones Torres

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR	II
APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA PROPUESTA TECNOLÓGICA	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
ÍNDICE DE TABLAS	X
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
CAPÍTULO 1	3
PROBLEMA	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2. ALCANCE.....	4
1.3. OBJETIVOS	5
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos	5
1.4. JUSTIFICACION	5
CAPITULO 2	7
ANTECEDENTES Y MARCO TEÓRICO	7
2.1. Logística de la Empresa	7
2.2. Evolución de la logística empresarial.	9
2.3. Funciones de la Logística.....	11
2.4. La Logística como fuente de ventajas competitivas.	15
2.5. Planificación Logística.	16
2.6. Clasificación Sistemas Logísticos	17
2.7. Tipos de logística.	19
2.7.1. Logística de Distribución.	19
2.7.2. Logística de aprovisionamiento.....	20
2.7.3. Logística de producción.....	20
2.7.4. Logística inversa.....	21

2.7.5. Logística ambiental.....	21
ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.....	24
Propuesta 1.....	24
Inserción de aplicativos para gestión de bodega.....	24
Propuesta 2.....	25
Inserción de complementos al sistema de información para gestión de bodega.....	25
DESARROLLO DE LA PROPUESTA TECNOLÓGICA.....	27
4.1. Generalidades.....	28
CONCLUSIONES.....	43
RECOMENDACIONES	44
ANEXOS	45
ANEXO 1: Imágenes del estado de la bodega	45
.....	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1: Procesos en los que se encuentra presente la logística dentro de una organización.....	4
Ilustración 2: Proceso de logística en la empresa	9
Ilustración 3: Cuadro de acciones logísticas en relación con la estrategia competitiva..	13
Ilustración 4: Aspectos evaluados en la organización de la bodega.....	28
Ilustración 5: Bodega de la empresa CNEL	29
Ilustración 6: Estadísticas sobre la entrega de suministros de bodega.	31
Ilustración 7: Estadísticas sobre controles de recepción de mercadería.....	32
Ilustración 8: Estadísticas sobre las causas de los problemas del área de bodega.	33
Ilustración 9: Estadísticas sobre los problemas que más se presentan en la bodega.	34
Ilustración 10: Estadísticas sobre el tiempo de entrega de los suministros a los usuarios.....	35
Ilustración 11: Estadísticas sobre la frecuencia de despacho en mal estado de los suministros.....	36
Ilustración 12: Estadísticas sobre los procedimientos de conteo físico de los inventarios.	37
Ilustración 13: Estadísticas sobre las instalaciones de las bodegas en CNEL.....	38
Ilustración 14: Estadísticas sobre el conocimiento de los empleados sobre la clasificación del ABC	39
Ilustración 15: Estadísticas sobre el funcionamiento de inventario en bodega.	40
Ilustración 16: Estadísticas sobre las herramientas a incorporan en las bodegas de CNEL.	41
Ilustración 17: Estadísticas sobre los métodos de salida de la mercadería.....	42
Ilustración 18: Bodega de la empresa CNEL	45
Ilustración 19: Bodega de la empresa CNEL	45
Ilustración 20: Bodega de la empresa CNEL	46
Ilustración 21. Bodega de la empresa CNEL	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Hechos que cambiaron a la logística empresarial	10
Tabla 2: Encuesta orientada a empleados de bodega de CNEL sobre la entrega de suministros.....	30
Tabla 3: Encuesta orientada a empleados de bodega de CNEL sobre controles de recepción de mercadería	31
Tabla 4: Encuesta orientada a empleados de bodega de CNEL sobre la atención brindado	32
Tabla 5: Encuesta orientada a empleados de bodega de CNEL sobre los problemas que más se presentan en la bodega.....	33
Tabla 6: Encuesta orientada a empleados de bodega de CNEL sobre el tiempo de entrega de los suministros a los usuarios.....	34
Tabla 7: Encuesta orientada a los empleados de CNEL sobre el estado de los despachos.	35
Tabla 8: Encuesta orientada a los empleados de CNEL sobre inventarios en bodega. ...	36
Tabla 9: Encuesta orientada a los empleados de CNEL sobre las instalaciones de la bodega de CNEL	37
Tabla 10: Encuesta orientada a los empleados de CNEL sobre las técnicas de almacenaje	38
Tabla 11: Encuesta orientada a los empleados de CNEL sobre el funcionamiento de inventario en bodega.....	39
Tabla 12: Encuesta orientada a los empleados de CNEL sobre las herramientas que se deberían incorporar en la bodega.....	40
Tabla 13: Encuesta orientada a los empleados de CNEL sobre los métodos usados para la salida de mercadería para medir conocimiento de los empleados.	41

ANALISIS DEL PROCESO LOGISTICO EN LA RECEPCIÓN Y ENTREGA DE SUMINISTRO EN LA BODEGA DE LA UNIDAD DE NEGOCIO CNEL MILAGRO

RESUMEN

La logística empresarial es una de las principales herramientas que deben manejar y administrar las organizaciones, debido a que la principal estrategia que las entidades tienen para poder ser competitivas a nivel de mercado con otras organizaciones es ofrecer un adecuado trato al cliente, debido que es el quien hará conocer la imagen de la entidad antes los demás potenciales clientes.

Otro de los principales argumentos para que se desee incorporar a las empresas la logística es que además de hacerla más llamativa a los clientes se generara mayor rentabilidad debido a que el objetivo de la logística es encontrar las falencias en el procesamiento de los productos haciéndolos más eficientes y eficaces reduciendo los costos de los servicios que no rindan beneficios ni al cliente ni a la empresa, además de mejorar el transporte de los mismo que a la larga generan mayores utilidades, creando una empresa sostenible comercialmente y económicamente con procesos que sean sencillos pero eficientes, evitando los cuello de botella en el almacenamiento y distribución de la mercadería de la empresa, dando mejor servicio a los clientes y fidelizando a los mismos.

PALABRAS CLAVE: administración, calidad de procesos, logística, servicio al cliente.

ANALISIS DEL PROCESO LOGISTICO EN LA RECEPCIÓN Y ENTREGA DE SUMINISTRO EN LA BODEGA DE LA UNIDAD DE NEGOCIO CNEL MILAGRO

ABSTRACT

Business logistics is one of the main tools that organizations must manage and administer, due to the main strategy that entities have in order to be competitive at the market level with other organizations is to provide adequate customer service, because it is the one who you can know the image of the entity before other possible customers.

Another of the main arguments so that you want to incorporate logistics into companies is that in addition to making it more appealing to customers, greater profitability will be generated because the objective of logistics is to find the shortcomings in the processing of products making them more efficient and reducing the costs of services that do not yield benefits to the client or the company, in addition to improving their transportation than in the long run to higher profits, creating a commercially and economically sustainable company with processes that are simple but efficient, avoiding the bottleneck in the storage and distribution of the merchandise of the company, giving the best service to customers and loyalty to them.

KEY WORDS: administration, customer service, logistics, process quality.

CAPÍTULO 1

PROBLEMA

1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El manejo de los procesos que se realizan dentro de las organizaciones se ha convertido en un gran reto para los directivos de cada entidad, sea para éxito o fracaso dependiendo de la estructura que le den a sus procesos logísticos, desde el punto de vista actual las empresas intentan desarrollar los componentes logísticos que se adapten a las actividades de la entidad, con el único propósito de aumentar su competitividad, esto se lo realiza por medio de adecuación de sistemas computacionales que hagan que el acceso de la información y a los productos o servicios que la misma ofrece con mejor calidad y eficiencia.(Arbones Malisani & A., 2009)

La empresa donde se realiza el estudio ha presentado varias anomalías, prestando poca atención a su proceso operativo y logístico, ya que no cuentan con un sistema que pueda servir de apoyo a la gestión de inventarios ni que proporcione información actualizada acerca del almacenamiento de los suministros, ni una correcta distribución interna, lo cual hace que su bodega no sean precisamente un lugar apropiado para el almacenamiento de los suministros.

Lo cual esto ha afectado que se desarrollen diversos problemas que afectan al momento de despachar y guardar productos tales como: pérdidas, demora en las entregas, tiempo de despacho deficiente, falta de espacios para transitar, demora en localización de los suministros, acumulación, entre otros.

La logística se convierte en herramienta de competitividad para toda organización que la adopte ya que si se la integra adecuadamente se obtendrá un aumento en la rentabilidad y la eficiencia en los procesos y sobre todo en la mejora de la atención

a los clientes, en la logística interactúan todas las áreas de la organización como son compras, manufactura, mercadeo y ventas siendo una área integradora de procesos y recursos que harán más productiva a la organización.(Olivos et al., 2010)

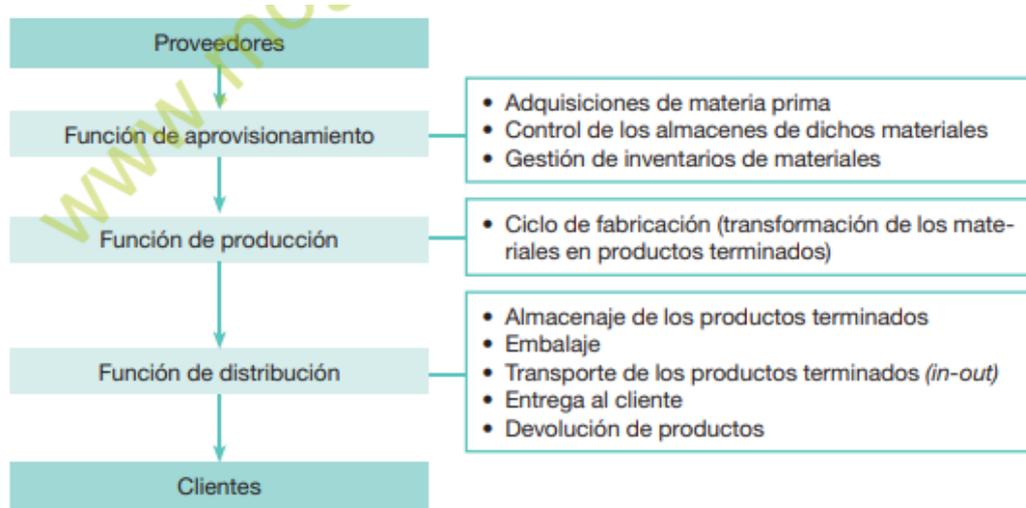


Ilustración 1: Procesos en los que se encuentra presente la logística dentro de una organización

Fuente: Gestión de Logística Integral.

Como se visualiza en la ilustración 1 la logística está presente en cada etapa de la organización desde que se receipta los productos en la bodega de la entidad hasta que llegan al cliente, la logística hace que se mejoren los procesos de la entrega y satisfacción del cliente.

1.2.ALCANCE

En el presente proyecto partirá de un diagnostico sustentado en datos cuantitativos y cualitativos, que nos permitirá conocer la situación actual de las bodegas de la Unidad de Negocio CNEL Milagro, que de tal manera se logren encontrar aspectos susceptibles de su análisis.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Analizar el proceso logístico en la recepción entrega de suministros en la bodega de la unidad de negocio CNEL de la ciudad de Milagro.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Conocer y comprender el funcionamiento de la coordinación de inventarios, haciendo énfasis en la bodega general.
- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la bodega general de materiales y equipo para el transporte de dichos materiales.
- Actualizar los procedimientos de entregas de suministros a los usuarios.
- Mejora de calidad y comodidad de las instalaciones en el área de trabajo.

1.4. JUSTIFICACION

Para las empresas el realizar un buen manejo logístico aporta diversos beneficios a la misma como es el incremento de la competitividad empresarial, mejora en la rentabilidad y en la gestión logística comercial tanto a nivel nacional como internacional, con la adecuada integración de los procesos logísticos a las industrias se logra coordinar todos los factores que influyen en la toma de decisiones en las compras, además de planificar eficientemente las actividades de la organización tanto interna como externamente.

Cada proceso que se haga en las organizaciones se debe manejar con adecuada medida y seguridad para que la información que se almacene de estos procesos sea confiable y eficiente para futuras referencias y toma de decisiones de la misma, la finalidad de este estudio permite que se analice los procesos que tiene la unidad de negocio Cnel. Milagro en cuanto a la entrega y recepción de producto mediante

procesos logísticos, que tienen como finalidad el desarrollo de nuevas perspectivas de negocios.

De ahí radica la importancia de saber integrar y de elegir el sistema logístico ya que este no es más que la velocidad en los inventarios para que se conviertan en efectivos y así generar más rentabilidad en la empresa, se eliminan las rutas críticas y los cuellos de botellas, añadiéndole un valor agregado al proceso productivo

CAPITULO 2

ANTECEDENTES Y MARCO TEÓRICO

2.1. Logística de la Empresa

La logística es una actividad empresarial que se lleva aplicando durante muchos años atrás, alrededor de 5 décadas, inicio en el área militar ya que se necesita un control para poder abastecer a las tropas para que los recursos rindan para las largas jornadas que poseen y sobre todo que tengan una duración para momentos de urgencia y se pueda contar con esto durante periodos de tiempo largos.(Perez, 2015, p. 12)

Al ver la eficiencia que esto tenía en la organización de suministros militares, las organizaciones empezaron a adoptarlas para el área de administración y se convirtió en una función logística empresarial que ha tomado mucha fuerza en las organizaciones porque al aumentar la demanda de los mercados y la demanda en ellos se ha convertido en una necesidad imperiosa la integración y la globalización de los productos ofrecidos y esto no tendría lugar si no se manejara un adecuado almacenamiento y distribución de productos en las bodegas de cada entidad.

Logística "es el proceso de planificar, implementar y controlar eficientemente el flujo de materias primas, productos en curso, productos terminados y la información relacionada con ellos, desde el punto de origen hasta el punto de consumo con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente." (Correa Espinal, Andrés, & Montoya, 2009, p. 41)

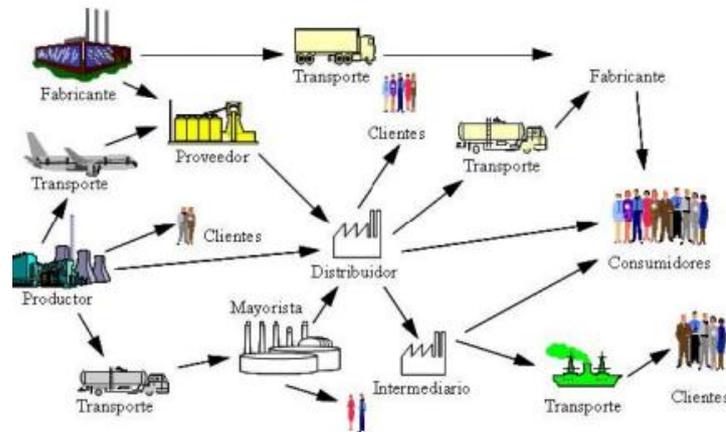
La logística es una de las herramientas que más importancia tienen en las organizaciones y por eso se considera que es el conjunto de medios y métodos que hacen posible la adecuada administración dentro de las organizaciones, los procesos de recepción y almacenamiento de la mercadería se manejan de forma estratégica y acorde a la adquisición de los mismos, ya que el almacenamiento adecuado y la distribución de los mismos hará que sean más eficientes los procesos en cada empresa.(Perez, 2015, p. 15)

Uno de los puntos más relevantes de la logística es que es un campo tradicional en la Ingeniería Industrial que integra distribución, mercadeo, finanzas y calidad de la producción de una organización, la coordinación en el flujo de producción, servicios, recursos e información dan como resultado que se creen empresas óptimas que incluso podrán llegar a tener cadena de abastecimientos ya que esta administración compete a la logística.(Escuela de Negocios, 2014, p. 45)

Los procesos que se usen para el manejo del flujo de la información organizacional son tan importantes como la rentabilidad y la maximización de los pedidos, la gestión logística es como se administre el tratamiento de la información de los datos que se generen en cada etapa de la empresa.(Perez, 2015, p. 20)

La aparición de nueva tecnologías obliga a que las industrias se automaticen para poder estar a la vanguardia de las necesidades del mercado al que pertenecen o al que desean abarcar, ya que con nuevos procesos tecnológicos y automatizados se ha acortado los tiempos de procesamiento, recepción y entrega de las empresas, por lo que deben incorporar todas las tecnologías que le permitan cumplir con el acelerado requerimiento de los clientes si desean seguir siendo competitivas, siendo esta una necesidad en lugar de ser una ventaja de competitividad.

La optimización del área logística actúa en dos etapas en las que interviene la administración y la distribución física lo que constituye el funcionamiento de las empresas pero en la logística de la empresa intervienen más factores como son el abastecimiento de la materia prima, la producción de bienes y comercialización hasta llegar al consumidor final, en todas estas etapas intervienen varios agentes y diversas circunstancias como son demoras, extravió de la mercadería, falta de información, costos excesivos, ausencia de control, tiempos muertos que al final disminuye la competitividad de la empresa frente a las demás.(Arbones Malisani & A., 2009)



*Ilustración 2: Proceso de logística en la empresa
Fuente: Logística Empresarial.*

La evolución de la logística tiene que ver con la asimilación a la función de marketing de las empresas, debido al énfasis de lograr la satisfacción de las necesidades del cliente, con gran frecuencia la distribución física y logística se encuentran en confusiones entre sí, la distribución física hace referencia a la unificación del transporte, almacenamiento, embalaje, carga y distribución, mientras que la logística está relacionada con la obtención, producción y venta de ahí que este sistema no tiene límites y debe ser administrado por un gerente de negocios.

2.2. Evolución de la logística empresarial.

La década de los 70 fue una época destacada para el desarrollo de la logística, hasta ese entonces los fundamentos de las organizaciones para la gestión empresarial estaban basadas en:

- Los recursos energéticos en el mundo eran baratos e ilimitados.
- Las empresas tenían tasas de crecimiento siempre positivas.
- La demanda siempre sería el factor determinante de ventas y beneficios.

Pero desde de la década de los 70 se presentaron diversos hechos que alteraron las técnicas que las organizaciones tenían hasta ese entonces entre las que fueron la crisis del petróleo, recesión económica, aumento de las tasas de interés, aumento de competencia internación.

Tabla 1: Hechos que cambiaron a la logística empresarial

Crisis del Petróleo	Recesión Económica	Aumento de Tasas de Interés	Aumento Competencia Internacional
<ul style="list-style-type: none"> • Aumento del precio del crudo • Reducción del suministro de derivados y aumento de costos de transporte • Escasez de materias primas 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta inflación • Alto desempleo • Altas tasas de interés • Escasez de materias primas • Incertidumbre de precios • Fluctuaciones en las tasas de cambio de las principales monedas 	<ul style="list-style-type: none"> • Alto costo por inventarios inactivos • Arriendo de almacenes y contratación de transporte 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de mercados externos • Bajar costos a partir de la distribución física

Todos estos hechos marcaron un gran antes y después en la economía mundial e hicieron que las empresas decayeran con sus sistemas logísticos administrados hasta ese entonces, el desequilibrio de la economía hizo que las organizaciones comenzaran a buscar nuevas metodologías que les permitirá volver a equilibrarse y volver a ser competitivas a nivel nacional e internacional, de ahí evoluciona la logística.

En la actualidad dentro de una empresa las necesidades pueden ser tanto interna que pueden ser aprovisionamiento de bienes o servicios como externa que tiene que ver con la satisfacción del cliente, la logística recurre a actividades distintas para poder abarcar todas las funciones de la entidad y participar en la gestión y en el control de los flujos de información.(Correa Espinal et al., 2009)

2.3. Funciones de la Logística

La función logística se considera una actividad que se realiza de forma rutinaria y que solo interviene el área operativa de las empresas, que solo consiste en que los productos lleguen a su destino, pero la logística tiene muchos más que eso ya que una logística bien implementada en una organización hará que esta sea más competitiva, puesto que ofrecerá servicios que serán más eficientes y sobre todo productos con calidad, reduce tiempos de entrega y optimización de costos.(Servera-Francés, 2010, p. 220)

La logística dentro de las organizaciones varía en función de diversos factores, la importancia de esta área radica en el ámbito de operaciones de la firma, además de verificar si el área es desarrollada por empleados o por la propia entidad, la misión de la logística es poder contribuir a que los objetivos de la organización se cumplan y para conseguir esto debe haber planificación en el área estratégica, operativa y táctica.

La logística es un conjunto de actividades que son repetidas un sin número de veces a lo largo de la cadena de abastecimientos desde que la materia prima se convierte en producto y se le agrega valor para la venta, las funciones logísticas requieren de una activa y permanente comunicación, puesto que son interdependientes y exigen constante coordinación por cuanto ninguna opera con eficiencia si se la emplea en forma independiente, la logística cuenta con varias fases de procesos en los que se encuentra relacionada los cuales son:

Compras: En esta área se suponen los abastecimientos que tiene la empresa, el tipo de abastecimiento de una compañía depende de la actividad comercial que esta ejerza, por ejemplo:

- En una industria tipo manufactura, los proveedores suministran materias primas o piezas que no fabrica la empresa.

- En una empresa de servicios, los suministros corrientes serán documentos y material de papelería.

El área de compras de la entidad y el proceso de producción dependen principalmente de los proveedores, ya que las decisiones y políticas de estas afectaran de una u otra forma a la producción de la organización.

- **Recepción:** La recepción de los suministros que recibe la empresa de los proveedores pertenece al proceso administrativo, todo esto se debe registrar para poder emitir un informe a los proveedores.
- **Almacenaje:** cuando la mercadería llega a la empresa por parte de los proveedores llega para ser almacenada en las bodegas de la entidad, así que la logística de almacenamiento en esta etapa es primordial para así poder llevar el control eficiente de los productos que tiene la misma y evitar pérdidas.
- **Inventarios:** en el inventario se registra la cantidad de mercaderías que tiene la empresa en bodegas y además se detallan los flujos de entrada y salida de la misma, el control en esta área permite que se tenga una idea clara entre la oferta y la demanda de la producción de la empresa, las irregularidades en los inventarios pueden traer consigo problemas de interrupción en la cadena de suministro.
- **Fabricación:** la fabricación consiste en el proceso de la transformación de la materia prima en productos elaborados para ser utilizados por la clientela, cada organización tiene sus propios procedimientos para poder llevar a cabo estas fabricaciones, y cada vez más son las entidades que incorporan a sus actividades sistemas de gestión de calidad y procedimientos para mejorar sus procesos de producción.

- **Expedición:** en la etapa de expedición se determina el proceso de venta del producto elaborado, la cantidad, el costo y el destino, antes de la puesta en venta se debe comprobar que los productos cumplen con los estándares de calidad para ser vendidos.
- **Distribución:** en la etapa de distribución se da que el producto ya puede ser despachado a los clientes, puesto que ya se hizo las debidas validaciones de calidad, en esta área se debe tener un control de los costos, puesto que se aquí se suelen elevar debido al transporte.

La función logística debe cumplir con la gestión de estos puntos para que se consiga la máxima eficiencia que se busca en las empresas, el objetivo es alcanzar una optimización que trascienda a través de la estructura de la empresa, estas integraciones se aplican por el uso de las tecnologías de la información. (Servera-Francés, 2010, p. 224)

Estrategia competitiva / Actividades logísticas	Innovación en los productos	Servicio al cliente	Líder en costes
Objetivos del sistema logístico	Amplia gama de servicios. Flexibilidad ante los cambios de volumen y en los productos. Capacidad para servir pedidos pequeños y pedidos de frecuencia irregular	Plazos de entrega cortos y fiables. Amplia gama de servicios disponibles. Flexibilidad ante los cambios en las preferencias del cliente	Coste mínimo compatible con un nivel de servicio aceptable
Política de existencias	Tensión entre la necesidad de tener existencias de seguridad elevadas y la de tener un nivel bajo de existencias para conservar la flexibilidad	Necesidad de disponer de depósitos locales que aseguren su presencia en el mercado y permitan unos plazos de entrega cortos y fiables	La inversión en existencias será la mínima compatible con un nivel de servicio aceptable
Política de transporte	Transporte rápido. Mejor subcontratar el transporte que invertir en una flota propia. Son habituales las cargas incompletas	Utilización de cargas incompletas para recorridos cortos y de cargas completas para recorridos largos. Tener planificada una red de transporte de emergencia. Puede ser necesario disponer de una flota de transporte propia	Medios de transporte baratos. Elevada utilización de la capacidad. Descuentos por cantidad para estimular los envíos directos de cargas completas. Puede convenir una flota propia para tener unos costes bajos
Red de almacenes	Casi inexistente, envíos directos. Cuando es necesario se recurre a almacenes públicos o alquilados	Sistema escalonado	Centralización. Consolidación. Racionalización. Automatización en la medida de lo posible

*Ilustración 3: Cuadro de acciones logísticas en relación con la estrategia competitiva
Fuente: Evolución de la logística empresarial*

Las funciones de logística ayudan a que las empresas puedan satisfacer la demanda de los consumidores y administrarlos en nivel de localización y tiempo, en las funciones se deben tomar los siguientes aspectos:

- **Almacenamiento:** Las empresas deben almacenar las cantidades de los productos que han vendido, el tiempo de producción y consumo para que logren coincidir, las funciones de almacenamiento garantizan que los productos se encuentren disponibles en todo momento para todos los clientes cuando se lo requiera.
- **Procesamiento de pedidos:** el procesamiento de los pedidos es un factor muy importante, por lo general los vendedores son quienes hacen estos procesos, ya sea por correo o por teléfono, la empresa busca diseñar procesos que sean sencillos y fáciles para que la captura de la información sea eficiente y aquí es donde los sistemas de pedidos intervienen para poder satisfacer la demanda de los consumidores.
- **Control de inventarios:** el control de inventarios puede afectar la perspectiva y la satisfacción de los usuarios si el inventario es excesivo habrá más costos de manejo por motivos de existencias y sobre todo sin un adecuado control de los productos obsoletos se generaría interferencias con los procesos y sobre todo se afecta la satisfacción de los clientes.
- **Transportación:** la correcta selección de los transportes para la manipulación de los productos ayudara a que la empresa tenga tiempos de entrega estables y que sobre todo el cliente se sienta satisfecho porque su producto es entregado de forma oportuna y con precauciones.
- **Servicio al cliente:** para asegurar una buena gestión se requiere de una óptima cooperación con el departamento de ventas, que se determinen las necesidades y deseos que el usuario tenga con relación al ámbito logístico y la respuesta del cliente al servicio que se brinde en la organización, el manejo de los bienes y servicios es crítico ya que para lograr una reducción de costos en abastecimiento, producción y distribución se requiere de la

opinión del usuario para analizar y abaratar costos en recursos que no son eficientes.

2.4. La Logística como fuente de ventajas competitivas.

Según el autor (Gonzales, 2014) la importancia de la logística se da por la necesidad de querer brindar al cliente un buen servicio ya que con estos procesos se mejora el mercadeo y el transporte para que se reduzcan costos sin afectar la experiencia y la calidad para el cliente, la gestión logística permite que se consigan mejoras como son:

- El aumento en líneas de producción.
- La eficiencia en producción, alcanzar niveles altos.
- Cada vez menos inventarios en la cadena de distribución.
- Desarrollo de sistemas de información.
- Estrategias de JIT (Just In Time)

Y a su vez estas mejoras organizacionales traen consigo diversos beneficios como son:

- Incremento de la competitividad y mejora de la rentabilidad de las empresas para acometer el reto de la globalización.
- Coordinación óptima de todos los factores que influyen en la decisión de compra: calidad, confiabilidad, precio, empaque, distribución, protección, servicio
- El producto adquirirá su valor cuando el cliente lo reciba en el tiempo y en la forma adecuada, al menor costo posible.

Una empresa se diferencia de los competidores a razón de los costos y de la percepción que los clientes tienen de sus productos en relación a los demás productos que se encuentran en el mercado, por lo cual la empresa debe ofrecer algún servicio que la diferencia de las demás, con la finalidad de diferenciar las actividades logísticas la función logística coordina todas las actividades primarias

para que tengan un correcto funcionamiento aportando un ahorro considerable en los recursos de la empresa , el proceso pasa a convertir los recursos, atributos y conocimientos en ventajas competitivas reduciendo los costos y el tiempo en producción y entrega a sus clientes.(Martiniano, 2015)

El precio es una de las principales características que el cliente comparará con la competencia, el precio tiene un límite de reducción para la entidad a fin de que atraiga al cliente y obtenga una ganancia, poniendo en práctica estrategias de optimización de precios y costos.

2.5. Planificación Logística.

Para el autor (Gomez, 2014) El objetivo principal de la logística es contribuir a que los objetivos de la entidad se cumplan y para ello se debe llevar a cabo tres tipos de estudios de planificación para poder implementar en la empresa y estas son:

- **Planificación Estratégica:** En la planificación estratégica se detallan los programas que la organización va a emprender y la cantidad de recursos que se le asignaran a cada etapa de la creación de la entidad, en la planificación estratégica se toman decisiones sobre:
 - El número de fábricas y almacenes.
 - La localización de la planta.
 - El nivel y la dimensión tecnológica de las fábricas.
 - El sistema de transporte.

Por medio de este análisis se deciden los objetivos de la organización y cuáles serán las estrategias para alcanzarlos.

- **Planificación Táctica:** En la planeación táctica intervienen las funciones de todo lo que se debe hacer para poder llevar a cabo los objetivos que se formularon en la planificación estratégica, además aquí se crea la gestión del sistema para que los directivos y los demás miembros de la organización

estén comunicados, en esta planificación la organización hace análisis a las siguientes áreas:

- Planificación de inventarios.
- Políticas de rotación de los inventarios.
- Diseño de rutas para los materiales para el proceso logístico.
- Ubicación de la logística en la empresa.
- Diseño de almacenes.
- Dimensión de la flota de transporte.
- Recursos humanos requeridos.

En la planificación táctica intervienen todos estos factores ya que es más el área de procesos de la entidad y todos ellos deben ser eficientes para que la entidad funcione óptimamente.

- **Planificación Operativa:** En la planificación operativa se debe hacer un análisis de las funciones básicas de la organización y analizar que todas ellas sean hechas con eficiencia, en la planificación operativa se analiza:
 - Previsión de compras
 - Previsión de ventas
 - Programas de almacén
 - Programas de transporte

Con la planificación operativa se analizan las partes fundamentales de la entidad para así poder tener las funciones en óptimo desarrollo.

2.6. Clasificación Sistemas Logísticos

Según el autor (Yepez, 2014, p. 10) detalla que debido a gran importancia que se tiene en los materiales de entrada y salida se los puede distinguir en los siguientes sistemas:

- **Sistemas equilibrados**
 - ✓ Este sistema genera un aprovisionamiento del área física en diferentes proveedores y clientes que se encuentran ubicados en diversos lugares.
 - ✓ En este sistema se da un poco de más importancia al área de la distribución física.
 - ✓ Se enfoca en la fabricación de productos de alimentación, es decir su sector es solo producción de alimentos.

- **Sistemas con más peso en aprovisionamientos**
 - ✓ Se genera un aprovisionamiento de diversos materiales que surgen de diferentes proveedores ubicados en varios lugares.
 - ✓ Las entregas suelen ser muy sencillas.
 - ✓ El sector donde más se lo utiliza es en la fabricación de aviones, automóviles, armamento, entre otros.

- **Sistemas con más peso en distribución física.**
 - ✓ En este sistema se genera un sistema de distribución más sencillo.
 - ✓ Posee entregas de diversos productos que requieran ser almacenados o algún otro proceso de empaquetado.
 - ✓ El sector donde se mas se lo utiliza es en la fabricación de perfumes, detergentes, cosméticos, entre otros.

- **Sistemas con flujo de materiales de retorno**
 - ✓ En este sistema se involucran a los productos después de ser recibidos y que han llegado defectuosos y requieren proceso de devolución.
 - ✓ El sector donde se los utiliza es en la fabricación de ordenadores, fotocopiadoras, bebidas refrescantes, entre otros.

La forma de plantear la gestión de la cadena de suministro en cada empresa es diferente. Depende del tipo de empresa, de los productos y sus clientes se distinguen 5 clases distintas de logística:

- Logística de distribución.
- Logística de aprovisionamiento.
- Logística de producción.
- Logística inversa.
- Logística ambiental.

2.7. Tipos de logística.

2.7.1. Logística de Distribución.

Este es el tipo de logística más relacionado con el transporte. La finalidad de la logística de transporte y distribución es determinar lo siguiente:

- Qué tipos y tamaños de productos se cargarán en el vehículo de transporte para tener el menor coste de envío posible.
- Cuántos productos de clases diferentes hay que mandar desde cada fábrica a cada cliente y cada almacén, siempre teniendo en cuenta que el coste del envío debe ser el mínimo posible.
- Cuántos productos hay que fabricar en cada centro de forma que los costes generales queden optimizados.
- Cantidad de productos que hay que enviar a clientes y almacenes optimizando los costes generales.
- Si la empresa tiene varias plantas, puede ser conveniente cerrar alguna de ellas dependiendo de los costes de operación y de transporte que nos suponga.
- La logística de distribución en los productos tradicional cumple con la función de relacionarse con el área de la recepción de materias primas que

son enviadas por los proveedores para el posterior almacenamiento y envío a los clientes. Ahora los procesos logísticos llevan mucha componente tecnológica, lo que les ha hecho mucho más eficientes y ha contribuido a reducir costes

2.7.2. Logística de aprovisionamiento

La logística de aprovisionamiento está muy relacionada con los almacenes, es la que lleva el control de lo propio de la empresa, lo necesario para llevar a cabo los procesos productivos de la compañía y poder satisfacer la demanda de los clientes, las empresas siempre tratan de optimizar su rendimiento. Por ello la administración de la cadena de aprovisionamiento comprende las siguientes tareas:

- Gestión de los stocks e inventario: se estudia el modelo de inventario más apropiado, que dependerá de nuestra empresa en particular. Si quieres saber más sobre stocks e inventarios
- Elección de los proveedores.
- Estudio de la posible evolución futura de la demanda de los productos.
- Políticas de suministro.

Gracias a los procedimientos utilizados en logística de aprovisionamiento, las empresas son más eficientes pues saben que no deben tener pérdidas. Por esta razón, los objetivos de la logística de aprovisionamiento son disminuir el gasto en inventarios, calcular las necesidades de la empresa y aumentar la eficiencia de las compañías mediante tecnología y sistemas de información.

2.7.3. Logística de producción

La logística interna o de producción se relaciona con la gestión del abastecimiento que se produce dentro de las organizaciones, esto más concretamente, se refiere al control de los procesos interno y del flujo de los materiales incluidos en el área de producción.

Todos los productos están dentro de una cadena productiva en la que pasan de una fase a otra. Evidentemente, dentro de toda esta gestión está el comienzo de la fabricación y la retirada del producto terminado.

2.7.4. Logística inversa

La logística inversa tiene los siguientes objetivos:

- Recoger y desmontar los artículos usados para destruirlos o reciclarlos.
- Reciclaje y recuperación de envases, embalajes y residuos tóxicos y peligrosos.
- Devoluciones a clientes.
- Retorno de productos obsoletos y de temporada.

La logística inversa lleva una gestión muy diferente a la tradicional, en la que hay que observar los siguientes factores:

- Embalaje utilizado: generalmente hay falta de uniformidad en el mismo.
- La distribución se hace desde varios puntos hasta el fabricante.
- Todo esto hace que la gestión del stock sea más complicada. }

2.7.5. Logística ambiental

La logística ambiental se encarga de gestionar correctamente los residuos. Se trata de desecharlos correctamente y, si es posible, reutilizar, con relación al respeto al medio ambiente que se debe tener este va en aumento en el ámbito empresarial y las empresas que tienen sistemas de gestión ambiental más desarrollados y que aportan mejoras para la sociedad.

2.8. Modelo de decisión de la TOC

González y Escobar (2008) mencionan que: La TOC plantea un modelo de decisión que está compuesto por los siguientes cinco pasos:

1. Identificar la restricción o cuello de botella
2. Decidir cómo aprovechar la restricción del sistema

3. Subordinar cualquier otra cosa a la decisión anterior
4. Elevar las restricciones del sistema
5. Identificar la restricción o cuello de botella.

Los Procesos de mejora continua de TOC surgieron de este razonamiento, siempre enfocado todos los esfuerzos hacia la meta del sistema. Este proceso es la base de las metodologías de TOC, incluyendo su metodología para la contabilidad gerencial.

En este proceso se presencian cinco pasos:

- Identifique las Restricciones del Sistema
- Decida como Explotar las Restricciones del sistema.
- Subordine todo lo demás a la decisión anterior.
- Eleve las Restricciones del sistema

2.9. Método del Trúput

El Throughput Accounting es un método de costeo que se lo maneja para determinar restricciones, en donde se considera que el único recurso que no se puede inventariar durante el proceso productivo son las materias primas y que los demás costos que se producen son fijos, por lo cual se los deben cargar a los resultados del periodo. (Ballesteros, 2008)

El objetivo en el que este modelo se basa es en la optimización de las restricciones que se tengan en los procesos, además esto permitirá que se maximicen las utilidades, pues se cree que es la mejor forma para poder dar diversidad a los productos, la meta es incrementar sus ganancias día a día, además se detalla que este método permite aumentar la velocidad con la que el efectivo después de pasar los diversos procesos de la empresa, se convierte nuevamente en valores que la empresa puede percibir, es decir este método es lo que se conoce como la velocidad del ciclo de efectivo.

El tiempo que se refleja en el método de Trúput representa el intervalo que se inicia en la manufactura y que culmina en el embarque del producto terminado para remitirlo al cliente.

La contabilidad de Trúput permite establecer varias características:

- Cambios en los resultados de las técnicas contables.
- Cambios en la determinación de costos.
- Toma de decisiones a partir del Trúput.
- Eliminación de cuellos de botella.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

El sistema logístico es el conjunto de actividades tanto internas como externas que tienen lugar entre el aprovisionamiento de materias primas y la entrega de productos terminados a los clientes, las cuales tienen como objetivo la calidad como adecuación del producto para dar satisfacción a las necesidades y aspiraciones del cliente; el servicio al cliente es el área fundamental que se debe abastecer para tener una excelente rentabilidad en las empresas, reuniendo aquellos aspectos de conveniencia para el cliente en su transacción con la misma que no están directamente asociados con la empresa y costo para el cliente, integrado por el precio de adquisición, o disposición y costes asociados a la utilización del producto. (Martínez, 2014)

Para poder mejorar los procesos que tengan falencia dentro del área de bodega de la organización se detallan las siguientes propuestas:

Propuesta 1

Inserción de aplicativos para gestión de bodega.

Con la automatización en el área de bodega se podrá realizar inventarios más eficientes ya que con aplicativos de gestión de bodega se logra obtener mejores procesos y reportes más rápido y así llevar un mejor control de todo lo que se encuentra almacenado, con sistemas de gestión de almacenes se puede obtener beneficios como:

- Rapidez en el despacho de los suministros.
- Fiabilidad de la información de stock.
- Reducción de costos.
- Maximización de volumen de suministros disponibles.

- Minimización de las operaciones que manipulación y de transporte de los suministros.

Con ello se puede reducir las tareas administrativas, haciendo que la verificación del stock de los suministros que se encuentran en la bodega sea más eficiente, además se obtendrá una mayor agilidad para los demás procesos logísticos que se hagan en la bodega.

Uno de los aplicativos que se recomienda para la gestión de almacén es Elipse, posee varias características que aportaran mejoras a la gestión logística de la bodega como:

- Seguridad en la toma de datos ya que el sistema opera por medio de lectores de código de barras así se hará fácil la recepción y almacenaje de los suministros en la bodega.
- Velocidad de procesos, ya que no habrá duplicidad en las operaciones, así que los procesos serán realizados una sola vez a medida que los productos lleguen y se ahorrara tiempo.

Propuesta 2

Inserción de complementos al sistema de información para gestión de bodega.

Las tecnologías de la información son herramientas primordiales para el desarrollo y mejora de la competitividad de las organizaciones ya que agilizan y favorecen al intercambio de la información que se genera en la gestión de almacenamiento, hay algunos complementos que se pueden implementar en la bodega a fin de que sus procesos de recepción y control de suministros sean más eficientes, los componentes que se recomiendan en esta propuesta para la incorporación de la bodega son:

- **WMS (WAREHOUSE MANAGEMENT SYSTEM):** este es un sistema de información que permite que el procesamiento de producto dentro de la bodega este sistema administra desde la recepción, almacenaje hasta el despacho de los mismos, es una buena herramienta para una adecuada gestión de bodega.
- **LMS (LABOR MANAGEMENT SYSTEM):** el LMS es otro sistema de control que se puede implementar para el control de las actividades de la bodega, aumenta la productividad y la competitividad de las organizaciones en un 100% ya que este sistema permite mejorar el desempeño de los trabajadores y aprovechar mejor los recursos de la bodega, estos sistemas vienen con indicadores para prácticas de buen almacenamiento para ser implementados en el almacén.
- **Código de barras:** el código de barras es una de las tecnologías que sirven para el control de los suministros en bodega, este permite una captura de la información de los números de identificación para las unidades logísticas y así poder tener orden en estos suministros de bodega.
- **RFID (RADIO FREQUENCY IDENTIFICATION):** con esta tecnología se usan ondas de radio para poder identificar los productos de forma automática, se lo usa para bodegas que son grandes porque así se puede identificar la ubicación de los suministros sin pérdida de tiempo, involucra etiquetas, lectores que receptan la señal,

CAPÍTULO 4

DESARROLLO DE LA PROPUESTA TECNOLÓGICA

Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la bodega CNEL, se verifico el funcionamiento de los procesos y los recursos con los que cuenta la misma, para poder determinar cuáles son las falencias que posee e identificar los aspectos claves que califican para mejoras dentro de la organización.

Para obtener toda esta información para el análisis organizacional se realizaron las siguientes actividades:

- **Observación:** se realizó una visita a la bodega de la empresa, para así poder determinar cuál era el estado de la misma, se inició el recorrido por el área de despachado, seguido por el área de almacenaje para posterior a esto continuar con las demás técnicas de recolección de información.
- **Entrevista:** se realizó una entrevista al jefe de área a cargo de la bodega, para poder determinar las técnicas que habían establecido para el manejo de la mercadería tanto la que se recibe como la que se despacha en la bodega.
- **Encuestas:** se realizaron encuestas para poder obtener los datos faltantes como eran el almacenaje por parte de los empleados, la forma en la que ellos visualizaban la organización de la bodega, en si para determinar la perspectiva que ellos tenían en cuanto a la empresa.



Ilustración 4: Aspectos evaluados en la organización de la bodega
Fuente: Elaboración Propia

4.1. Generalidades

La bodega contiene todo tipo de materiales que permiten a la empresa realizar sus actividades diarias como es el proceso de verificación de líneas de energía, reparaciones entre otras cosas por lo cual la empresa debe tener en bodega todo lo que necesiten para poder realizar cualquier reparación que se solicite.

Los procesos de recepción y chequeo de los pedidos son verificados por el jefe de bodega, en las encuestas que se realizaron se pudo constatar que no siempre reciben los pedidos en buen estado, siempre hay algún material que se encuentre ya sea defectuoso por fabricación o en mal estado por transporte, la bodega consta de 800 metros cuadrados aproximadamente, con un pequeño espacio donde está el jefe del área para poder comprobar que todos los materiales están siendo entregados en el transporte.



Ilustración 5: Bodega de la empresa CNEL
Fuente: Elaboración Propia

Por lo que para dar solución a estas problemáticas se propone determinadas técnicas que se las detallara a continuación acorde a cada inconveniente presentado en la empresa.

A través de la observación los problemas que se presenciaron en la bodega fueron los siguientes:

PROBLEMAS	PROPUESTA DE MEJORA
Falta de personal para poder gestionar la demanda de despacho de suministros en bodega.	Para el primer inconveniente se propone aumentar el personal ya que por el momento según entrevista con el jefe de área se cuenta con 3 personas y al poseer una demanda alta en los despachos el personal no se abastece por lo que se requiere más personal en la zona de bodega.
Falta de maquinaria pesada para poder mover suministros pesados.	Para el inconveniente de maquinaria para mover los suministros pesados se pueden implementar poleas,

	montacargas, a fin de mejorar el proceso de despacho de los productos en bodega.
Poca organización de los suministros causando pérdida de tiempo cuando se requiera despachar los suministros.	Para la organización de los suministros se propone un sistema de estanterías racks para poder mantener almacenado de forma eficiente los carretes de cables por espesores, además los demás suministros a fin de poder tener acceso a ellos más fácilmente y ahorrar tiempo de búsqueda, se tiene una distribución ordenada de todo lo disponible en bodegas.

Con las encuestas que se realizaron a los empleados de la empresa se obtuvieron los siguientes resultados con los cuales se pudo llegar a la visualización de los principales problemas que se presentan en la bodega de la misma, los cuales se detallan a continuación.

DE LAS ENCUESTAS A LOS EMPLEADOS DE LA BODEGA DE LA EMPRESA CNEL SE OBTUVIERON LOS SIGUIENTES RESULTADOS:

Pregunta 1: Cree Ud. Que el Sistema de entrega actual de la bodega CNEL Milagro es eficiente.

Tabla 2: Encuesta orientada a empleados de bodega de CNEL sobre la entrega de suministros

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS
Si	7
No	16
TOTAL	23

Ilustración 6: Estadísticas sobre la entrega de suministros de bodega.



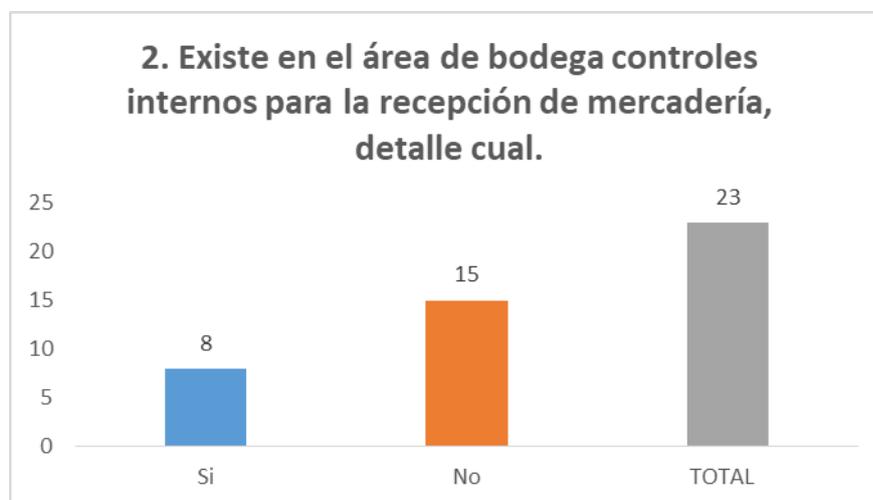
Resultados: los datos obtenidos detallaron que los empleados de bodega perciben que el sistema que se maneja actualmente en bodega no es eficiente y que les causa muchos inconvenientes, la demanda es grande y no hay suficiente personal para poder cumplir con ella.

Pregunta 2: Existe en el área de bodega controles internos para la recepción de mercadería, detalle cual.

Tabla 3: Encuesta orientada a empleados de bodega de CNEL sobre controles de recepción de mercadería

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS
Si	8
No	15
TOTAL	23

Ilustración 7: Estadísticas sobre controles de recepción de mercadería



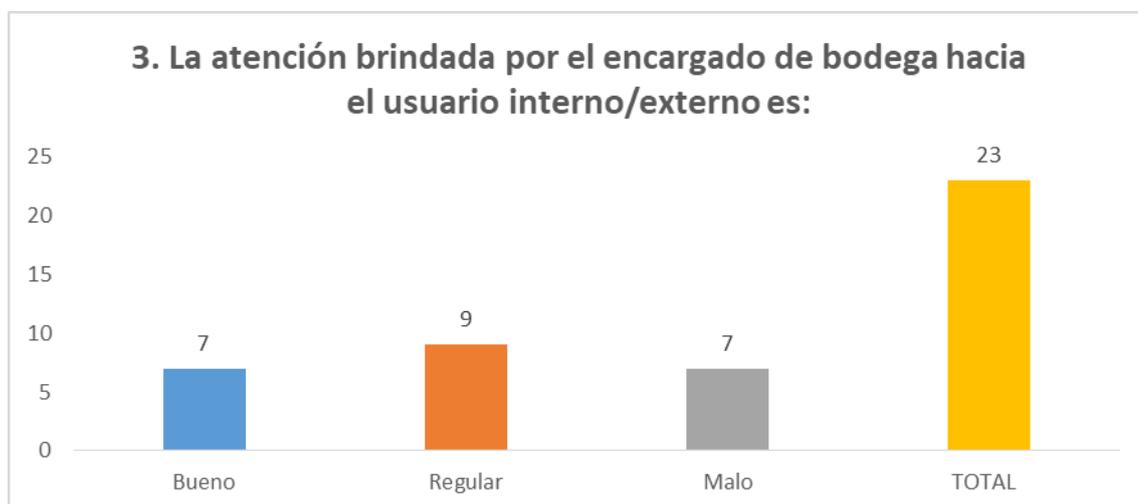
Resultados: los datos obtenidos detallaron que los empleados concuerdan en que no hay controles para la recepción de los suministros en bodega, por lo que genera algunos inconvenientes con el desarrollo de las actividades, ya que el mismo puede ocasionar retrasos.

Pregunta 3: La atención brindada por el encargado de bodega hacia el usuario interno/ externo es:

Tabla 4: Encuesta orientada a empleados de bodega de CNEL sobre la atención brindado

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS
Bueno	7
Regular	9
Malo	7
TOTAL	23

Ilustración 8: Estadísticas sobre las causas de los problemas del área de bodega.



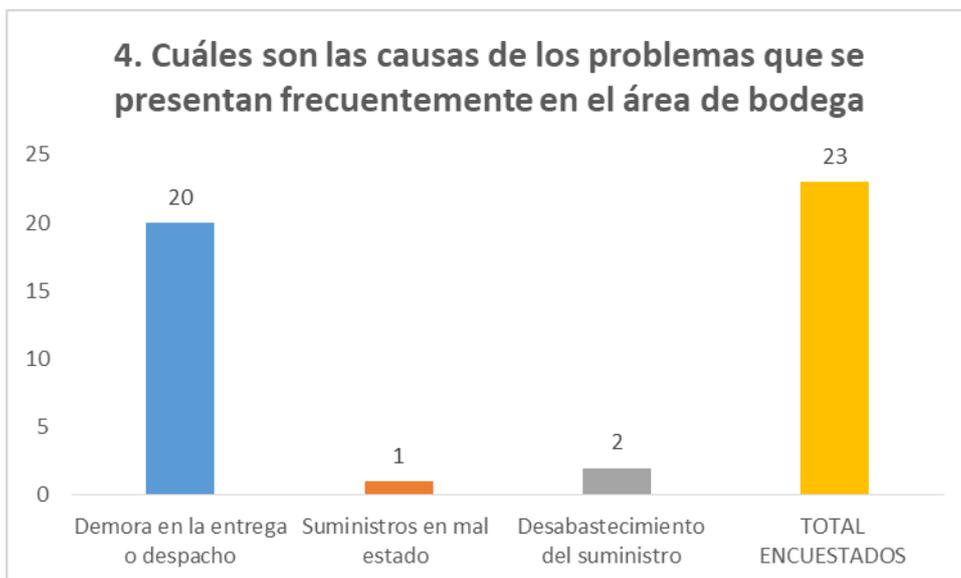
Resultados: los datos obtenidos detallaron que los empleados perciben que la atención brindada por el encargado de la bodega es regular, según los resultados se debería tener una mayor cortesía en el trato tanto a los empleados como a los usuarios que lleguen a la bodega, ya que esto también forma parte de la imagen de la empresa.

Pregunta 4: Cuáles son las causas de los problemas que se presentan frecuentemente en el área de bodega.

Tabla 5: Encuesta orientada a empleados de bodega de CNEL sobre los problemas que más se presentan en la bodega.

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS
Demora en la entrega o despacho	20
Suministros en mal estado	1
Desabastecimiento del suministro	2
TOTAL	23

Ilustración 9: Estadísticas sobre los problemas que más se presentan en la bodega.



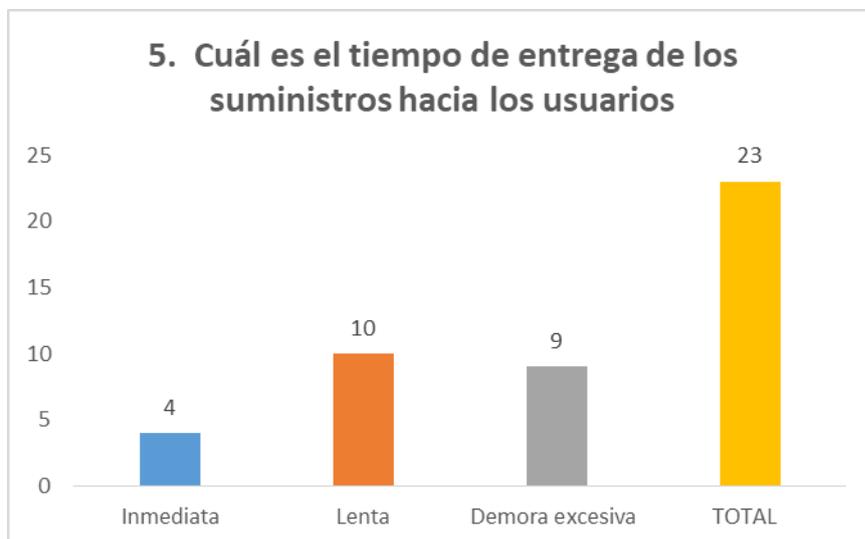
Resultados: los datos obtenidos detallaron que los empleados perciben que los principales problemas que se presentan en la bodega son la demora en el despacho de los suministros ya que al no tener personal para abastecer la demanda de la bodega la entrega o el despacho de los mismos se retrasa.

Pregunta 5: Cuál es el tiempo de entrega de los suministros hacia los usuarios

Tabla 6: Encuesta orientada a empleados de bodega de CNEL sobre el tiempo de entrega de los suministros a los usuarios

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS
Inmediata	4
Lenta	10
Demora excesiva	9
TOTAL	23

Ilustración 10: Estadísticas sobre el tiempo de entrega de los suministros a los usuarios.



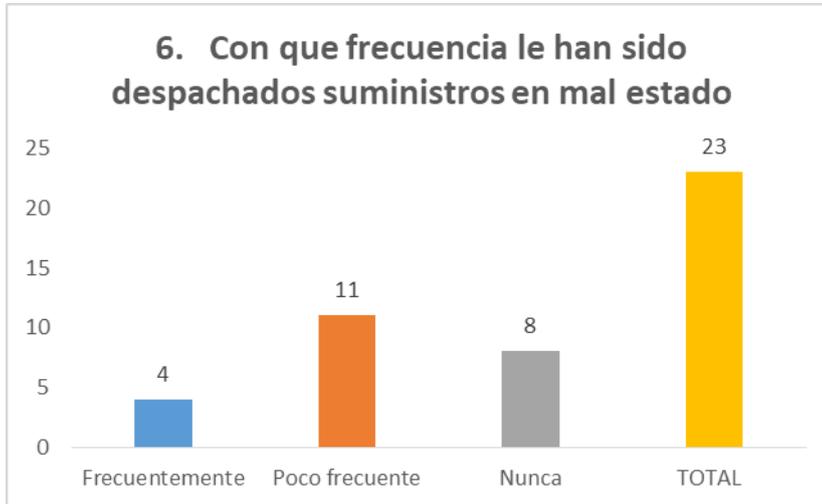
Resultados: los datos obtenidos detallaron que los empleados perciben que el tiempo de entrega de los suministros es lenta debido a la misma situación de que no se posee personal para poder controlar la demanda que tiene la bodega.

Pregunta 6: Con que frecuencia le han sido despachados suministros en mal estado

Tabla 7: Encuesta orientada a los empleados de CNEL sobre el estado de los despachos.

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS
Frecuentemente	4
Poco frecuente	11
Nunca	8
TOTAL	23

Ilustración 11: Estadísticas sobre la frecuencia de despacho en mal estado de los suministros.



Resultados: los datos obtenidos detallaron que los empleados perciben que los despachos de suministros en mal estado son poco frecuente, lo cual a pesar de todo si es beneficioso para la empresa ya que los suministros son aporte para las utilidades de la misma.

Pregunta 7: Existe un procedimiento de conteo físico que permita determinar los inventarios deteriorados, obsoletos o dados de baja.

Tabla 8: Encuesta orientada a los empleados de CNEL sobre inventarios en bodega.

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS
Si	15
No	8
TOTAL	23

Ilustración 12: Estadísticas sobre los procedimientos de conteo físico de los inventarios.



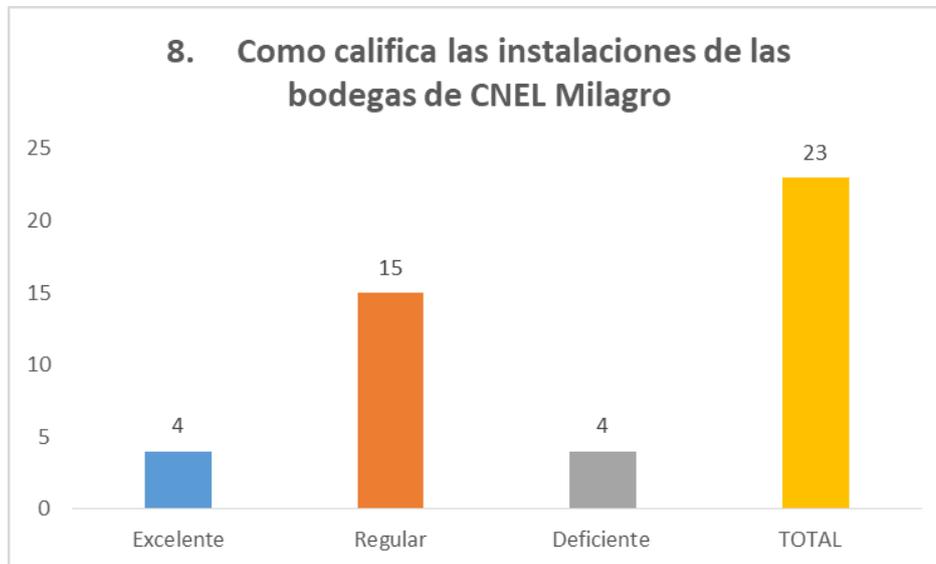
Resultados: los datos obtenidos detallaron que los empleados perciben que, si existen procedimientos de deterioro de los inventarios dentro de la bodega, con este control se mantienen un stock real de los suministros que pueden ser despachados a los usuarios.

Pregunta 8: Como califica las instalaciones de las bodegas de CNEL Milagro

Tabla 9: Encuesta orientada a los empleados de CNEL sobre las instalaciones de la bodega de CNEL

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS
Excelente	4
Regular	15
Deficiente	4
TOTAL	23

Ilustración 13: Estadísticas sobre las instalaciones de las bodegas en CNEL.



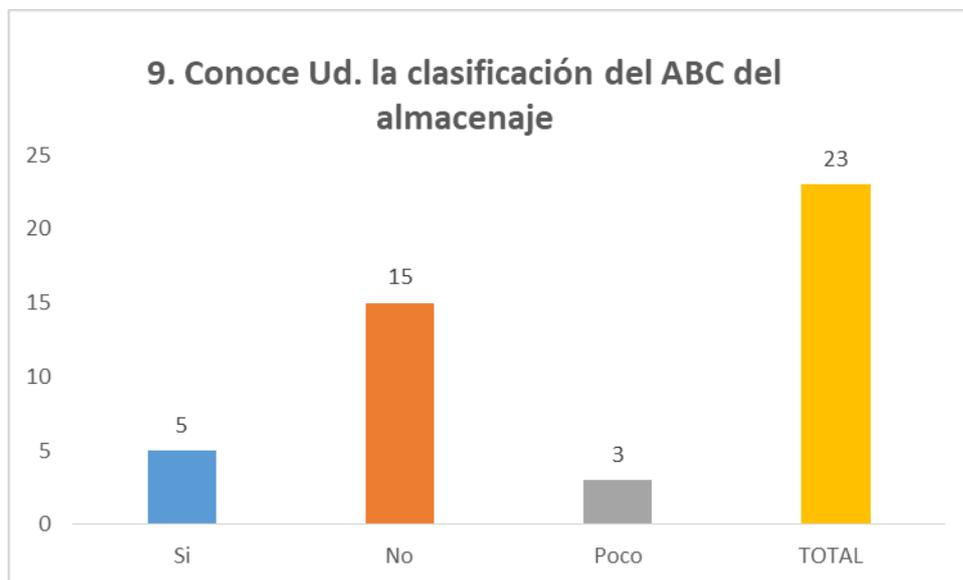
Resultados: los datos obtenidos detallaron que los empleados perciben que las instalaciones de la bodega de CNEL tienen un estado regular, por lo que implementar mejoras para esta traerá consigo muchos beneficios para el desarrollo de la bodega.

Pregunta 9: Conoce Ud. la clasificación del ABC del almacenaje

Tabla 10: Encuesta orientada a los empleados de CNEL sobre las técnicas de almacenaje

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS
Si	5
No	15
Poco	3
TOTAL	23

Ilustración 14: Estadísticas sobre el conocimiento de los empleados sobre la clasificación del ABC



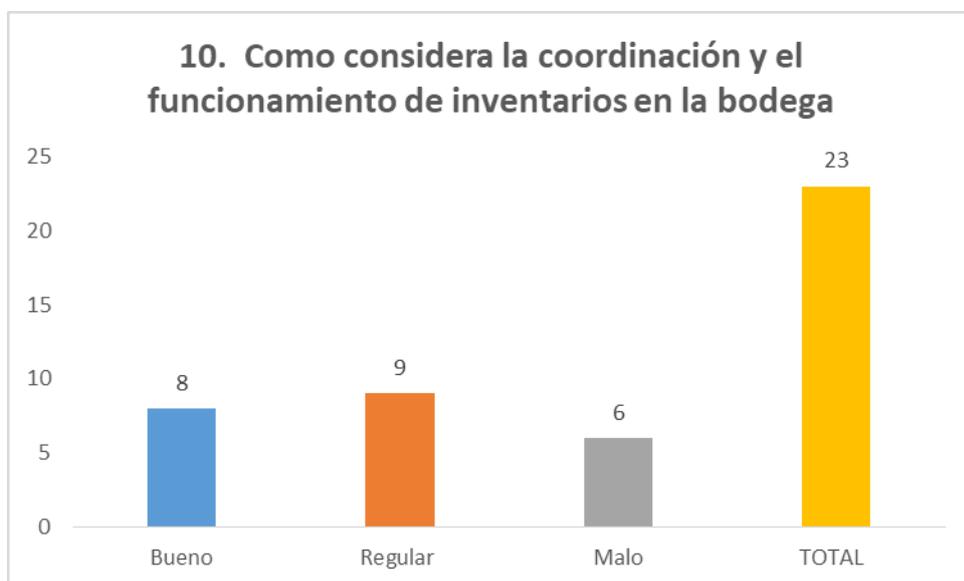
Resultados: los datos obtenidos detallaron que los empleados perciben que no conocen sobre la clasificación del almacenaje, esta es una técnica para poder almacenar adecuadamente los suministros en bodegas, que ayudarían a la mejora de la gestión de la empresa.

Pregunta 10: Como considera la coordinación y el funcionamiento de inventarios en la bodega

Tabla 11: Encuesta orientada a los empleados de CNEL sobre el funcionamiento de inventario en bodega.

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS
Bueno	8
Regular	9
Malo	6
TOTAL	23

Ilustración 15: Estadísticas sobre el funcionamiento de inventario en bodega.



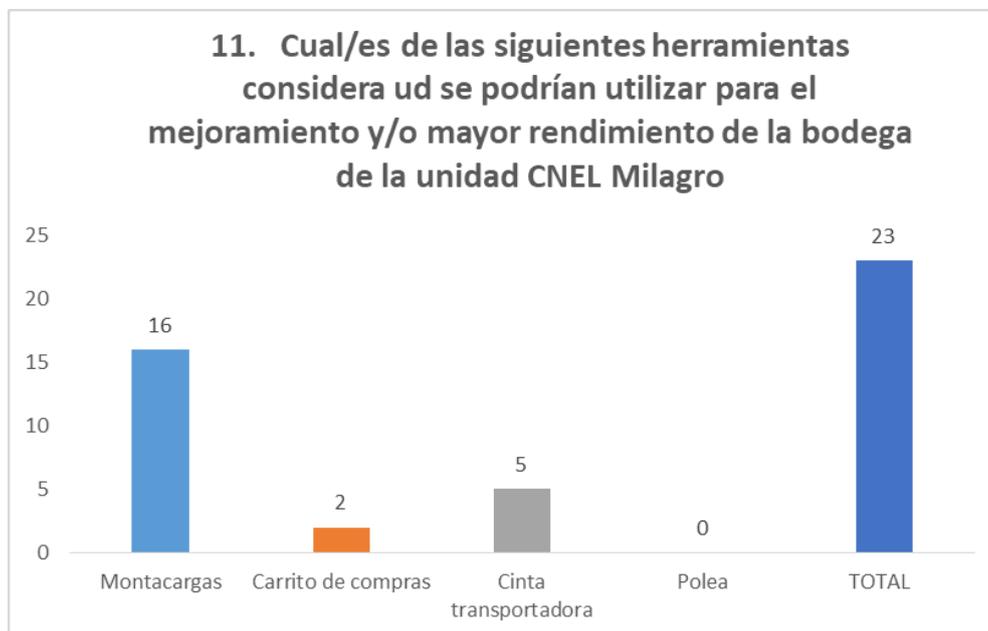
Resultados: los datos obtenidos detallaron que los empleados perciben que el funcionamiento de inventario de las bodegas es regular a bueno, aunque podría mejorar con la incorporación de tecnologías de mejoramiento de calidad en los suministros y en los procesos.

Pregunta 11: Cual/es de las siguientes herramientas considera ud se podrían utilizar para el mejoramiento y/o mayor rendimiento de la bodega de la unidad CNEL Milagro.

Tabla 12: Encuesta orientada a los empleados de CNEL sobre las herramientas que se deberían incorporar en la bodega.

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS
Montacargas	16
Carrito de compras	2
Cinta transportadora	5
Polea	0
TOTAL	23

Ilustración 16: Estadísticas sobre las herramientas a incorporan en las bodegas de CNEL.



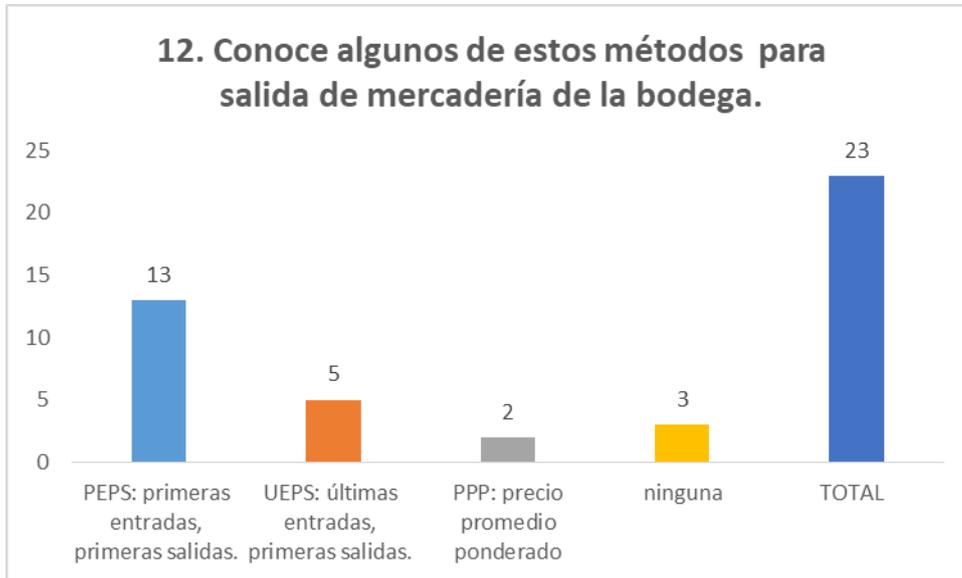
Resultados: los datos obtenidos detallaron que los empleados perciben que la incorporación de maquinarias a la bodega contribuiría en gran medida a la eficiencia de despacho de los suministros de la bodega.

Pregunta 12: Conoce algunos de estos métodos para salida de mercadería de la bodega.

Tabla 13: Encuesta orientada a los empleados de CNEL sobre los métodos usados para la salida de mercadería para medir conocimiento de los empleados.

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS
PEPS: primeras entradas, primeras salidas.	13
UEPS: últimas entradas, primeras salidas.	5
PPP: precio promedio ponderado	2
ninguna	3
TOTAL	23

Ilustración 17: Estadísticas sobre los métodos de salida de la mercadería



Resultados: los datos obtenidos detallaron que la mayoría de los empleados si tienen conocimiento de los métodos de salida de la mercadería que se tiene en bodega, aportando versatilidad y optimización de la misma.

CONCLUSIONES

- Con la aplicación de las fichas de observación se establecieron las principales falencias que tiene la bodega de la empresa, a fin de ofrecer mejorar con tecnologías y demás procesos que ayudaran solucionar que todos los problemas con el almacenamiento y despacho se reduzcan en gran medida.
- Con la automatización de los procesos en la entrega de los suministros de los usuarios se lograría mejorar el despacho, almacenamiento de los productos que llegan a la bodega y los que salen también dando mejora al intercambio dentro de la organización.
- Con la actualización de los procedimientos todo el ámbito logístico de la empresa mejorara, así se podrá optimizar la interacción con el usuario, dando paso a mejora de la rentabilidad y calidad de atención.
- Implementar todas las técnicas detalladas en esta propuesta traerá consigo la mejora de la calidad para los usuarios, comodidades para los empleados optimizando su trabajo, ya que será más eficiente en su búsqueda, almacenaje y despacho, reduciendo las demoras dentro de la organización.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda integrar auto análisis a la administración de la bodega de forma anual a fin de poder controlar los procesos que se tienen en esta área tan importante de la empresa, así se reducirán inconvenientes con los despachos y con demoras para los usuarios finales.
- Se recomienda que se implemente técnicas para poder manejar el almacenamiento óptimo de la empresa y así se pueda tener un mayor control de todos los productos que se tienen en bodega, haciendo que los empleados dentro de la misma sepan qué tipo de suministros deben despachar primero.
- Se recomienda eliminar los cuellos de botella con el despacho de los suministros de la empresa, aplicar técnicas para la mejora del almacenamiento en la bodega y esto contribuirá a que los empleados despachen los productos de forma eficiente y también que los suministros por orden de llegada se desalojen.
- Se recomienda que se debe implementar técnicas de método Trúput para así expandir las técnicas de procesamiento de la empresa dando así una mejor rentabilidad para la organización.

ANEXOS

ANEXO 1: Imágenes del estado de la bodega



Ilustración 18: Bodega de la empresa CNEL
Fuente: Elaboración Propia



Ilustración 19: Bodega de la empresa CNEL
Fuente: Elaboración Propia



Ilustración 20: Bodega de la empresa CNEL
Fuente: Elaboración Propia



Ilustración 21. Bodega de la empresa CNEL
Fuente: Elaboración Propia

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbones Malisani, E. A., & A., E. (2009). Logística empresarial. *Logística Empresarial*, 156. Retrieved from http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica_empresarial.pdf
- Ballesteros, D. (2008). *IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA*. (38), 217–222.
- Correa Espinal, A., Andrés, R., & Montoya, G. (2009). INFORMATION TECHNOLOGIES IN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT. *Año*, 76, 37–48.
- Escuela de Negocios. (2014). *Las nuevas tecnologías asociadas a la logística empresarial. Repercusiones sobre el empleo*. 193. Retrieved from http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:20164/componente20163.pdf
- Gomez, J. (2014). *Gestion Logistica y Comercial*.
- Gonzales, A. (2014). *Dialnet-SistemaParaLaGestionLogisticaEmpresarial-5137696*.
- Martínez, A. (2014). *Control de Inventario con Análisis de la Demanda, para la Empresa*. 3–9.
- Martiniano, M. (2015). *Gestion logistica integral*.
- Olivos, P. C., Carrasco, F. O., Luis, J., Flores, M., Moreno, Y. M., & Nava, G. L. (2010). Logistics management model for small and medium sized enterprises in Mexico. In *Contaduría y Administración* (Vol. 60).
- Perez, J. (2015). *LA LOGÍSTICA EMPRESARIAL*. Retrieved from <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADWD0000527/Capitulo1.pdf>
- Servera-Francés, D. (2010). *INNOVAR. Revista de Ciencias*. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/818/81819024018.pdf>
- Yepez, M. (2014). *INCIDENCIA DE LA TECNOLOGÍA EN LA LOGÍSTICA SITUACIÓN ACTUAL*.
- Ballesteros, D. (2008). *IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA*. (38), 217–222.
- Pinheiro De Lima, O., Santiago, S. B., Manuel, C., & Taboada, R. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma A new definition of internal logistics and how to evaluate it. *Revista Chilena de Ingeniería*, 25(2), 264–276. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000200264>.





REGISTRO DE ACOMPAÑAMIENTOS

Inicio: 28-11-2018 Fin 31-10-2019

FACULTAD CIENCIAS E INGENIERÍA

CARRERA: INGENIERÍA INDUSTRIAL

Línea de investigación: DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN DE LA PRODUCCIÓN

TEMA: ANÁLISIS DEL PROCESO LOGÍSTICO EN LA RECEPCIÓN Y ENTREGA DE SUMINISTRO EN LA BODEGA DE LA UNIDAD DE NEGOCIO MILAGRO

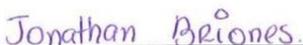
ACOMPAÑANTE: ALMEIDA SALAZAR BYRONE ANTONIO

DATOS DEL ESTUDIANTE			
Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	CARRERA
1	BRIONES TORRES JONATHAN ELIAS	0928985365	INGENIERÍA INDUSTRIAL

Nº	FECHA	HORA	Nº HORAS	DETALLE
1	04-07-2019	Inicio: 16:41 p.m. Fin: 18:41 p.m.	2	REVISIÓN DEL TEMA DE LA PROPUESTA TECNOLÓGICA, COMENTARIOS PARA DEFINIR EL TEMA, E INVESTIGAR SOBRE LOS LINEAMIENTOS DEL DESARROLLO DE LA PRODUCCIÓN..
2	10-07-2019	Inicio: 17:13 p.m. Fin: 19:13 p.m.	2	ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE PROBLEMATIZACIÓN. REVISIÓN DEL TEMA SI SE HAN DESARROLLADO EN OTRAS UNIVERSIDADES PARA DESCARTAR SIMILITUDES
3	17-07-2019	Inicio: 17:16 p.m. Fin: 19:16 p.m.	2	REVISIÓN DEL CONTENIDO : INTRODUCCIÓN, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA,
4	18-07-2019	Inicio: 16:35 p.m. Fin: 18:35 p.m.	2	CORRECCIÓN Y MEJORAS EN LOS TEMAS : INTRODUCCIÓN, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ALCANCE , OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS.
5	19-07-2019	Inicio: 17:00 p.m. Fin: 19:00 p.m.	2	DIRECTRICES PARA BÚSQUEDAS DE BIBLIOGRAFÍA PARA DESARROLLO DEL ANTECEDENTES Y MARCO TEÓRICO..
6	20-07-2019	Inicio: 08:36 a.m. Fin: 10:36 a.m.	2	MEJORAS DEL CAPITULO II : ANTECEDENTES Y MARCO TEORICO.


 ALMEIDA SALAZAR BYRONE ANTONIO
 PROFESOR(A)


 BUCHELI CARPIO LUIS ANGEL
 DIRECTOR(A)


 BRIONES TORRES JONATHAN ELIAS
 ESTUDIANTE

Dirección: Cdfa. Universitaria Km. 1 1/2 vía km. 26
Conmutador: (04) 2715081 - 2715079 Ext. 3107
Telefax: (04) 2715187
 Milagro • Guayas • Ecuador

VISIÓN
 Ser una universidad de docencia e investigación.

MISIÓN
 La UNEMI forma profesionales competentes con actitud proactiva y valores éticos, desarrolla investigación relevante y oferta servicios que demanda el sector externo, contribuyendo al desarrollo de la sociedad

ANÁLISIS DEL PROCESO LOGÍSTICO EN LA RECEPCIÓN Y ENTREGA DE SUMINISTRO EN LA BODEGA DE LA UNIDAD DE NEGOCIO MILAGRO

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	7%	0%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	api.eoi.es Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Pontificia Universidad Catolica Madre y Maestra PUCMM Trabajo del estudiante	2%
3	myslide.es Fuente de Internet	2%
4	www.readbag.com Fuente de Internet	1%
5	tangara.uis.edu.co Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 80 words
Excluir bibliografía Activo