



**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO  
NACIONAL DE MÉXICO®

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga

Departamento de Ciencias Económico Administrativas

**REPORTE FINAL PARA ACREDITAR RESIDENCIA PROFESIONAL  
DE LA CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL MODALIDAD MIXTA**

**CONTROL ÓPTIMO DEL SURTIMIENTO DE MERCANCÍA EXISTENTE EN EL  
CENTRO DE EFICIENCIA LOGÍSTICA PARA UN MEJOR NIVEL DE SURTIMIENTO.**

**DIRECCION CORPORATIVA DE MEXICO,  
S.A. DE C.V.**



Rigoberto González Robles

Nombre del asesor externo

Martha Herrera Ambriz

Nombre del asesor interno

Diciembre 2019

*CAPÍTULO 1: PRELIMINARES*

# INSTITUTO TECNOLÓGICO DE PABELLÓN DE ARTEAGA



## TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO INSTITUTO TECNOLÓGICO DE PABELLÓN DE ARTEAGA

*EMPRESA O DEPENDENCIA:*

**DIRECCION CORPORATIVA DE MEXICO, S.A. DE C.V.**

*NOMBRE DEL PROYECTO:*

**CONTROL ÓPTIMO DEL SURTIMIENTO DE MERCANCÍA EXISTENTE EN EL  
CENTRO DE EFICIENCIA LOGÍSTICA PARA UN MEJOR NIVEL DE  
SURTIMIENTO.**

*NOMBRE DEL ALUMNO:*

**EFRAÍN DE JESÚS CORTÉS RODRÍGUEZ**

*CARRERA:*

**INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL**

*ASESOR INTERNO:*

**MARTHA HERRERA AMBRIZ**



## **2. Agradecimientos.**

En el desarrollo para la realización de este proyecto, aprendí a valorar los suficiente a todos los que me rodean (familia y amigos), muy en especial a mi esposa y mis padres puesto que han sido una parte muy fundamental en mi día a día, para poder llegar a la finalización de esta etapa muy importante para mí y así poder dar comienzo a ejercer profesional mente con todo lo ya adquirido.

El agradecimiento más profundo es para mis padres, puesto que a pesar de mis errores y caídas me han apoyado tanto moral como económicamente, para yo poder concluir satisfactoriamente esta etapa que no ha sido nada fácil pero con su apoyo lo he logrado de la mejor manera.

De igual manera agradezco profundamente a mi esposa Olivia Duron Díaz, por estar con migo en esos momentos difíciles en los cuales me quería dar por vencido, su apoyo y paciencia fueron muy importantes para poder cumplir mis objetivos.

Debo agradecer de manera especial a la maestra Martha Herrera Ambriz ya que sus ideas han sido un aporte invaluable, no solo en el desarrollo de mi proyecto sino también en mi formación como investigador, sin su apoyo y oportuna participación no hubiese sido posible conseguir tan buenos resultados.

### **3. Resumen.**

En este proyecto realizado en la empresa DESARROLLO COMERCIAL ABARROTERO SA. DE CV. (DECASA) ha sido enfocado en el manejo óptimo del surtimiento de mercancía dentro del centro de eficiencia logística “ALMACEN” de la empresa antes mencionada.

En dicho proyecto se participó directamente en las diferentes actividades relacionadas con la incrementación del nivel de surtimiento esto para poder ofrecer al cliente un nivel de satisfacción mejor que con el que ya se contaba.

En la empresa a pesar de que ya se tenía un interés en mejorar este ámbito siempre se mejoraba en ciertos meses debido a que se realiza un inventario anual pero en se descuidaba en otras temporadas, esto implicaba una disminución del nivel de surtimiento y el sobre esfuerzo de los trabajadores del almacén.

Para poder dar inicio en el proyecto se comenzó con observar detalladamente el proceso e identificar las áreas a mejorar con esto nos percatamos de la mal ubicación de productos sobrantes, esto implicando el colocar un control específico en esta área al igual que la realización de un mayor número de conteos en zonas críticas como lo son Cartón Flow.

#### 4. Índice.

<i>CAPÍTULO 1: PRELIMINARES</i> .....	3
1. Portada.....	3
2. Agradecimientos.....	4
3. Resumen.....	5
4. Índice.....	6
Lista de Figuras .....	8
<i>CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO</i> .....	9
5.- Introducción .....	9
6. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.....	10
Organigrama .....	11
Historia .....	11
Filosofía .....	12
Misión.....	13
Visión .....	13
Valores .....	14
7. Problemas a resolver, priorizándolos. ....	15
8. Justificación .....	16
Dentro del CEL se desarrollan 3 actividades principales:.....	17
Descarga o recibo:.....	17
Almacenamiento: .....	18
Cargas: .....	18
9. Objetivos (General y Específicos) .....	20
Objetivo General: .....	20
Objetivos específicos:.....	20
<i>CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO</i> .....	21
10. Marco Teórico (fundamentos teóricos).....	21

Funciones del Almacén .....	22
Sus operaciones típicas serán:.....	23
<i>CAPÍTULO 4: DESARROLLO</i> .....	24
11. <i>Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.</i> .....	24
Cronograma de actividades .....	24
<i>CAPÍTULO 5: RESULTADOS</i> .....	26
12. Resultados .....	26
Sensibilización del personal .....	26
Conteos Cíclicos.....	27
Personal colocando mercancía sobrante.....	30
Implementación de nuevas tecnologías en carga.....	33
13. <i>Conclusiones del Proyecto</i> .....	34
<i>CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS</i> .....	35
14. <i>Competencias desarrolladas y/o aplicadas.</i> .....	35
<i>CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN</i> .....	36
15. Fuentes de información.....	36
Referencias de internet:.....	36
<i>CAPÍTULO 9: ANEXOS</i> .....	37
17. <i>Anexos</i> .....	37

## Lista de Figuras

Layout almacén -----	17
Negado al inicio del proyecto -----	19
Cronograma de actividades -----	25
Proceso de Carga y Salida de Unidades a viaje -----	26
Proceso de Seguimiento Durante el Viaje -----	27
Historial de conteos Ciclicos -----	28
Personal realizando conteos-----	28
Hojas de conteos-----	29
Ubicación de Mercancía Sobrante-----	30
Mercancía sin Ubicar -----	31
Mercancía ya Ubicada-----	31
Sobrantes en Caga, en Espera de Ser Ubicados -----	32
Implementación de Celular para Evidencias de Carga -----	33
Evidencia final del nivel de surtimiento -----	34
Carta de Aceptación -----	37
Carta de Terminó -----	38

## ***CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO***

### **5.- Introducción**

En la actualidad todas las empresas que se dedican a ofrecer un servicio deben de tomar en cuenta al cliente puesto que es muy importante la perspectiva del cliente, el cómo se le está atendiendo, si se encuentra conforme con lo que se le está ofreciendo por parte de la empresa. Esto es importante para no perder a los clientes o poder generar nuevos prospectos y así poder seguir creciendo como organización.

Por tal motivo se toma la decisión de realizar el siguiente proyecto de investigación con el cual se pretende tener un control óptimo del nivel de surtimiento de la empresa DESARROLLO COMERCIAL ABARROTERO SA. DE CV. (DECASA), dicha empresa está comprometida con satisfacer a sus clientes, por ello se tiene la encomienda de mejorar su nivel de surtimiento y por ende tener mejores números de inventario.

Para poder llegar a lo requerido se tiene que trabajar en varios hábitos pero se comenzara con lo más básico lo cual ayudara a lograr un buen resultado, por consiguiente el ya saber que tan importante es este rubro se debe de trabajar para poder aumentar el número de conteos, los cuales ayudaran a tener mejor control en la mercancía existente dentro del almacén, esto aportara a que siempre se encuentre lo requerido y no engañar al cliente ofreciéndoles mercancía que no se tiene, de igual manera la implementación de nuevas tecnologías que aportara en mejor control de lo cargado al cliente.

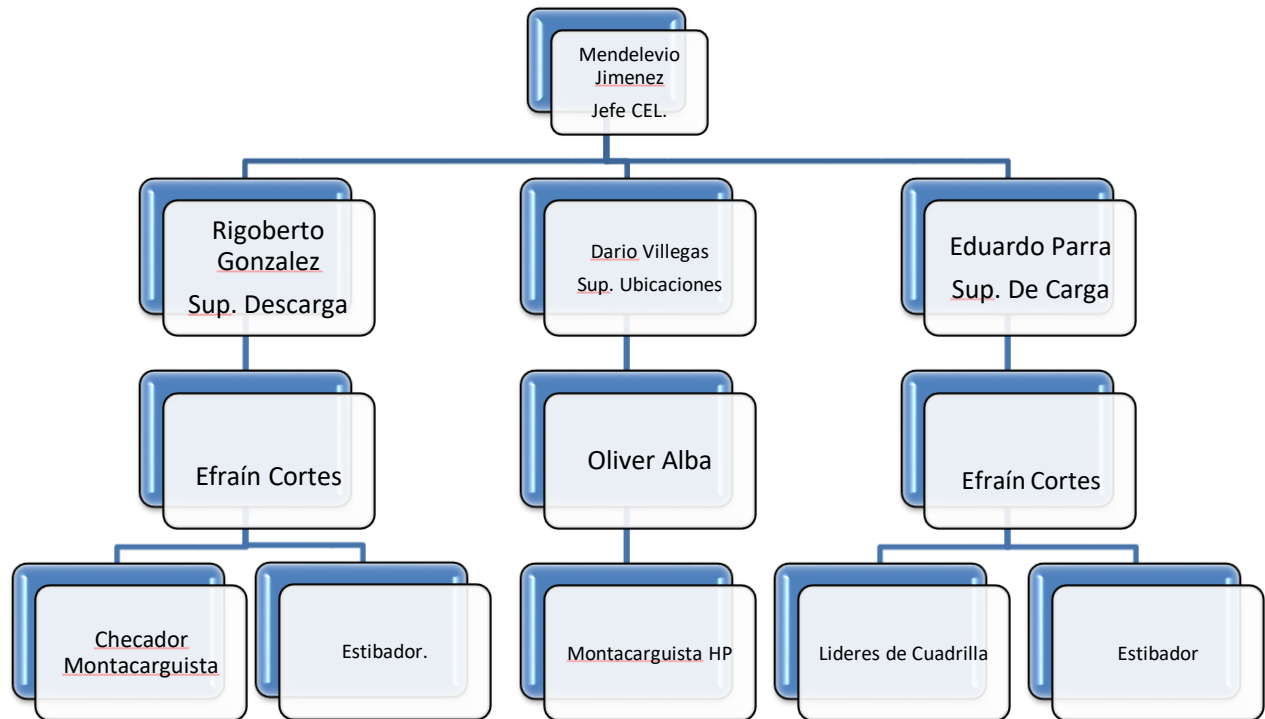


## **6. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.**

Somos una de las empresas distribuidoras de productos de consumo más grande del país, en DECASA somos Acción Multiplicada. Aquí en DECASA todos nuestros clientes son importantes farmacias, mayoristas, medio mayoristas, dulcerías, vinaterías, detallistas, autoservicios entre otros más.

En DECASA Aguascalientes se cuenta con un almacén con 16,900 m<sup>2</sup> como bodega principal, en los cuales se pueden almacenar 1,450,000 cajas teóricamente, con una variedad de producto de 6000 códigos diferentes. La empresa se encuentra ubicada en Carretera Valladolid – El Maguey, Núm. 1000, Valle de Margaritas, C.P. 20909, Jesús María, Aguascalientes.

## Organigrama



## Historia

Somos un grupo empresarial mexicano, fundado en el año de 1980, en la ciudad de Cortázar, Guanajuato. Iniciamos operaciones con la contratación de nuestro primer vendedor foráneo en San Miguel de Allende, incursionando a partir de ahí en otros municipios del estado de Guanajuato, así como posteriormente en otras entidades del país. Dado el crecimiento constante reubicamos nuestra operación en dos ocasiones 1988 y 1992, ese mismo año inicia operaciones Transportes Ranof, con una flotilla propia de camiones y camionetas. A efecto de brindar un mejor servicio a nuestros clientes y alcanzar mayor cobertura geográfica, hemos aperturado hasta el momento, las siguientes sucursales en el país:

En 2004 trasladamos nuevamente nuestras operaciones, a un nuevo centro de distribución mismo en el que seguimos operando hasta la fecha, y el cual está conceptualizando, como uno del más moderno y funcional del país en nuestro ramo. Además del canal tradicional de mayoreo, la fortaleza del grupo, nos ha permitido incursionar exitosamente en otros canales de distribución, con la apertura de autoservicios propios desde 1996, venta directa a detallistas a partir de 2008 y formato cash and carry desde el 2014. Servicio, variedad y precio, nos distinguen como el proveedor líder en nuestro ramo, respaldado por un capital humano de excelencia, así como procesos y tecnología de vanguardia.

- 1999 Aguascalientes
- 2002 Torreón
- 2004 Guadalajara
- 2007 Puebla
- 2015 Veracruz

## **Filosofía**

### **Capital comercial**

Respetamos nuestros acuerdos comerciales en todos los términos que hayamos establecido con nuestros clientes y proveedores.

Buscamos mantener con nuestros clientes y proveedores una relación de crecimiento mutuo.

### **Capital humano**

Fomentamos un ambiente laboral donde prevalece el trabajo en equipo, se de la confianza para generar una comunicación abierta, transparente, con responsabilidad y compromiso.

Brindamos a nuestros colaboradores la oportunidad de desarrollar a través del trabajo productivo e innovador, un proyecto de vida.

### **Capital estructural**

Visualizamos los procesos y la tecnología como elementos clave para optimizar nuestra organización.

Contamos con los materiales, equipos e instalaciones adecuadas para facilitar a nuestros colaboradores su trabajo, el logro de objetivos y resultados dentro de un marco de eficiencia.

### **Capital Social**

Consideramos las necesidades sociales del entorno en el que operamos desarrollando y mejorando la calidad de vida.

Respetamos el entorno ecológico en nuestros procesos de operación y comercialización.

### **Misión**

#### **SER LÍDERES EN LA COMERCIALIZACIÓN**

Y distribución de productos de consumo en un mercado global, desarrollando el negocio de nuestros clientes y proveedores ofreciéndoles asesoría, innovación, calidad y lealtad. Ser una organización que fomente el crecimiento integral de su capital humano, brindándole la oportunidad a través del empleo, de realizar un proyecto de vida, que traiga por consecuencia la rentabilidad y trascendencia del grupo.

### **Visión**

#### **ES SER PARTE INTEGRAL DEL NEGOCIO**

De nuestros clientes y proveedores en un mercado global, mediante la comercialización y distribución honesta, moderna, flexible y eficaz de productos de

consumo ofrecidos y entregados por personal calificado y satisfecho, buscando fomentar un ambiente de confianza para quienes se relacionen con nosotros.

**Valores**

- TRABAJO EN EQUIPO
- HONESTIDAD-RESPECTO
- CONGRUENCIA
- EXCELENCIA EN EL SERVICIO
- PASIÓN POR EL TRABAJO
- SEGURIDAD
- LEALTAD
- COMPROMISO

## **7. Problemas a resolver, priorizándolos.**

Dentro del Centro de Eficiencia Logística de la empresa DECASA una serie de problemas los cuales impiden que el cliente reciba completa la mercancía que él requiere en su establecimiento, esto para la empresa es conocido como el nivel de surtimiento.

Este problema comienza desde la recepción de mercancía algo que ya se tiene como proceso bien establecido pero con algunos detalles, dichos detalles no implican un gran porcentaje del nivel deseado ya que no se suele cometer gran cantidad de errores en esta área debido a que los checadores o líderes de cuadrilla encargados de recibir la mercancía son personas con una gran experiencia debido a su antigüedad.

De igual manera los encargados de zona participan con un pequeño porcentaje debido a que en ocasiones se brincan procesos y no ubican la mercancía en el sistema solo físicamente, a esto me refiero que la mercancía se encuentra sin ubicar en sistema pero si física mente, siendo esto algo muy anormal puesto que los encargado también suelen ser personas responsables y con antigüedad en el puesto.

Uno de los puntos que ayudarían a aumentar el nivel de surtimiento es analizar la mercancía que está llegando puesto que en ocasiones son pocas cajas las cuales se suelen extraviar dentro del almacén, esto sucede debido a que se revuelven con producto parecido o se comienzan a regar dentro del almacén.

De los problemas que aportan en un buen número a que no se encuentre la mercancía son los faltantes y sobrantes dentro de cada embarque, debido a el error humano no solo del líder de cuadrilla el cual escanea cada producto, si no de los surtidores los cuales suelen llevar mercancía revuelta o cambiada.

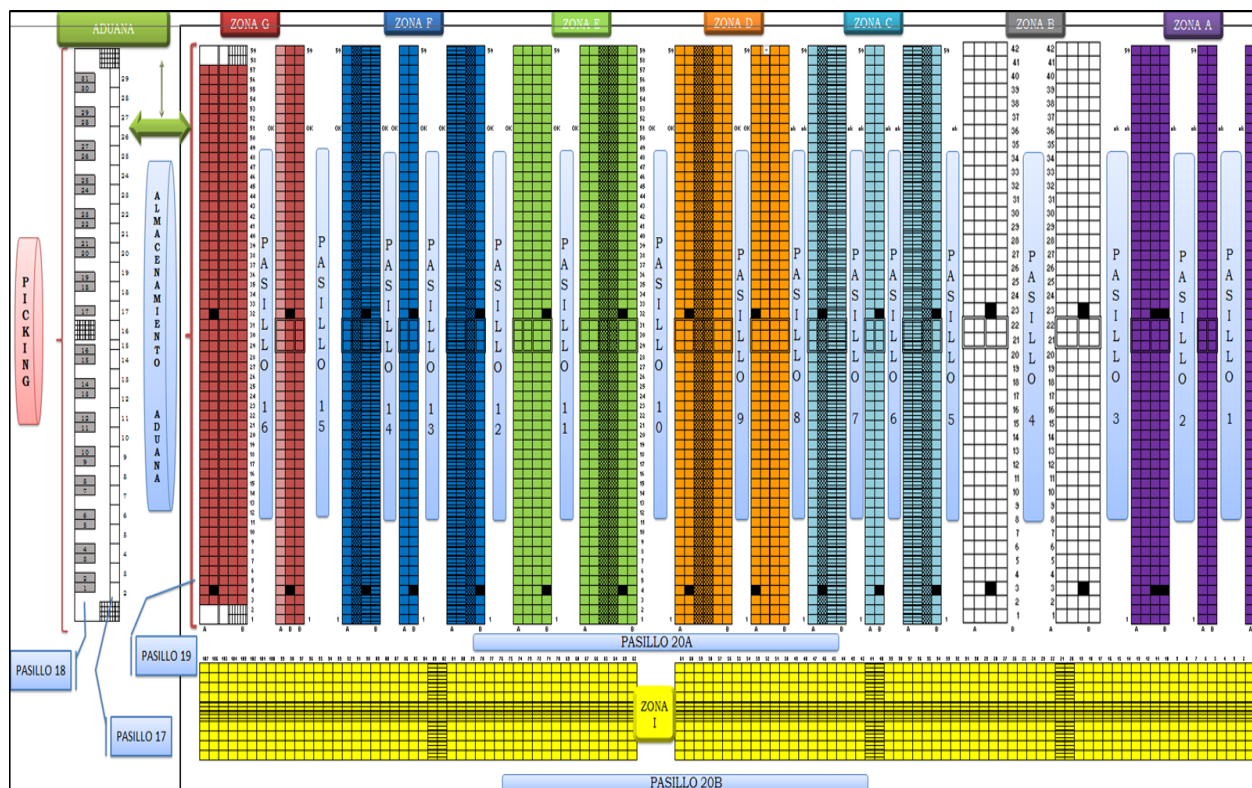
El mayor problema que ocasiona que el nivel de surtimiento no se mantenga dentro de los objetivos todo el año es que el personal coloca la mercancía donde para ellos sea más accesible no tomando en cuenta que dicho producto puede ser el único

dentro del almacén y puede ocasionar no encontrarlo cuando sea requerido, esto debido a que se encuentra fuera de su ubicación.

## **8. Justificación**

Dirección Corporativa de México o mejor conocida como DECASA es una empresa abarrotera, fundada en 1980 por un grupo de empresarios mexicanos en la ciudad de Cortázar, Guanajuato. A efecto de brindar un mejor servicio para sus clientes y alcanzar mayor cobertura geográfica, cuentan con las siguientes sucursales en el país: Aguascalientes la cual se encuentra en servicio desde 1999, Torreón creada en 2002, Guadalajara fundada en 2004, Puebla con servicio desde el 2007 y la última apertura fue en Veracruz en 2015.

La sucursal de Aguascalientes cuenta con un CEL (Centro de Eficiencia Logística) con capacidad para 3, 800,000 cajas aproximadamente con una variedad de 8000 códigos distintos (SKU'S), ubicadas en 10 zonas las cuales van desde la A hasta la J, dicho almacén se maneja como caótico debido a que la mercancía se ubica en los lugares que se encuentren vacíos, apoyados con etiquetas que contienen la información de la tarima a almacenar.



**Layout almacén**

Se cuenta con una plantilla de 20 personas en el área de ubicaciones encargadas del almacenamiento o re surtimiento de los picking (Ubicación exclusiva para el surtimiento de la mercancía, generalmente a nivel de piso (A)), por la parte de almacén se cuenta con una plantilla de 50 personas encargadas de la descarga y carga de mercancía, las cuales son dos de las 3 funciones principales del almacén.

**Dentro del CEL se desarrollan 3 actividades principales:**

### ***Descarga o recibo:***

Esta función es realizada directamente por el surtidor o estibador, el cual es empleado directo del Supervisor de almacén, las unidades de descarga son encortinadas directamente por supervisor en turno y designadas a las cuadrillas para que estas puedan descargar el producto el cual puede venir de 3 maneras distintas a



Granel, Repaletizado o Entarimado. Después de corroborar que el producto se encuentra entarimado y flejado con las dimensiones establecidas dentro de almacén son etiquetadas por el líder de cuadrilla el cual recibe la mercancía acorde a sistema.

### ***Almacenamiento:***

El almacenamiento está a cargo de los montacarguistas los cuales tienen la dura función de ubicar las tarimas recibidas en los lugares que se encuentren vacíos, puesto que se considera como almacenamiento caótico, para después generar ordenes automáticas la cual es una solicitud electrónica de una tarima almacenada en base a su requerimiento para el surtimiento del Picking, esto debido a que el almacén trabaja en base a PEPS.

### ***Cargas:***

La actividad de cargas es una función muy fácil pero a su vez compleja debido a que el supervisor entrega las guías con la mercancía a surtir, dicha mercancía se recolecta por los surtidores y se verifica por el líder de cuadrilla para poder ser estibada dentro de la unidad.

La operación de carga se mide en varios factores, el principal es el nivel de surtimiento este representa la realidad del producto que se le está entregando a nuestro cliente, dicho número se representa en la siguiente gráfica:

Negado al inicio del proyecto		
Etiquetas de fila	Promedio de Negado Códigos	Promedio de Negado Sin FE
<b>MARZO</b>	<b>96.8329%</b>	<b>99.3381%</b>
<b>ABRIL</b>	<b>97.6390%</b>	<b>99.6248%</b>
<b>MAYO</b>	<b>96.8203%</b>	<b>99.5217%</b>
<b>JUNIO</b>	<b>96.9390%</b>	<b>99.4338%</b>
<b>JULIO</b>	<b>95.4915%</b>	<b>99.0942%</b>
<b>AGOSTO</b>	<b>95.5300%</b>	<b>98.9500%</b>
Total general	96.6683%	99.3832%

Debido a que en los últimos meses este nivel ha bajado considerablemente se considera tomar acciones que nos ayuden a mejorar y mantener este nivel, por tal motivo se ha tomado la decisión de realizar este proyecto de residencias profesionales con el fin de encontrar los puntos críticos de mejora y darles soluciones, para poder entregarle a nuestros clientes la mayor cantidad de mercancía requerida.

## **9. Objetivos (General y Específicos)**

### **Objetivo General:**

Elaborar, implementar y evaluar plan de trabajo para el manejo óptimo del Centro de Eficiencia Logística, el cual nos ayudara a tener mayor eficiencia a la hora de entregar la mercancía a nuestros clientes (farmacias, mayoristas, medio mayoristas, dulcerías, vinaterías, detallistas, autoservicios entre otros más), con el objetivo de incrementar nuestro nivel de surtimiento un 0.20%.

### **Objetivos específicos:**

Elaborar un diagrama con los factores que intervienen en el proceso de carga, para identificar las áreas de oportunidad, dentro del Centro de Eficiencia Logística de DECASA.

### ***CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO***

#### **10. Marco Teórico (fundamentos teóricos).**

Según el autor Julio Juan Anaya Tejero el almacén es un lugar especialmente estructurado y planificado para custodiar, proteger y controlar los bienes de activo fijo o variable de la empresa, antes de ser requeridos para la administración, la producción o la venta de artículos o mercancías.

Todo almacén puede considerarse redituable para un negocio según el apoyo que preste a las funciones productoras de utilidades: producción y ventas. Es importante hacer hincapié en que lo almacenado debe tener un movimiento rápido de entradas y salida, o sea una rápida rotación.

Todo manejo y almacenamiento de materiales y productos es algo que eleva el costo del producto final sin agregarle valor, razón por la cual se debe conservar el mínimo de existencias con el mínimo de riesgo de faltantes y al menor costo posible de operación.

La custodia fiel y eficiente de los materiales o productos debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de una sola persona en cada almacén. El personal de cada almacén debe ser asignado a funciones especializadas de recepción, almacenamiento, registro, revisión, despacho y ayuda en el control de inventarios. Debe existir una sola puerta, o en todo caso una de entrada y otra de salida (ambas con su debido control). Hay que llevar un registro al día de todas las entradas y salidas.

Es necesario informar a control de inventarios y contabilidad todos los movimientos del almacén (entradas y salidas) y a programación de y control de producción sobre las existencias. Se debe asignar una identificación a cada producto y unificarla por el nombre común y conocido de compras, control de inventario y

producción. Cada material o producto se tiene que ubicar según su clasificación e identificación en pasillos, estantes, espacios marcados para facilitar su ubicación.

Toda operación de entrada o salida del almacén requiere documentación autorizada según sistemas existentes. La entrada al almacén debe estar prohibida a toda persona que no esté asignada a él, y estará restringida al personal autorizado por la gerencia o departamento de control de inventarios. La disposición del almacén deberá ser lo más flexible posible para poder realizar modificaciones pertinentes con mínima inversión. El área ocupada por los pasillos respecto de la del total del almacenamiento propiamente dicho, debe ser tan pequeña como lo permitan las condiciones de operación.

## **Funciones del Almacén**

La manera de organizar y administrar los almacenes depende de varios factores tales como el tamaño, el grado de descentralización deseado, la variedad de productos fabricados, la flexibilidad relativa de los equipos y facilidades de manufactura. La programación de la producción establece los parámetros que serán claves para los diseños futuros de los almacenes. Para proporcionar un servicio eficiente, las siguientes funciones son comunes a todo tipo de almacenes:

- Recepción de Materiales
- Registro de entradas y salidas del Almacén.
- Almacenamiento de materiales.
- Mantenimiento de materiales y de almacén.
- Expedición de materiales.

De igual manera como redacta Juan Antonio Marco el cual es especialista en Dirección de la Producción y Tecnología, Experto en Gestión de Compras, Máster en Dirección Logística y Cadena de Suministro la expedición de mercancía el cual es el proceso final con el cual se procede a la salida efectiva de la mercancía fuera del almacén.

Está compuesto por el conjunto de tareas y manipulaciones destinadas a controlar la mercancía extraída que va a salir del almacén en forma de pedidos, y a posicionarla en el medio de transporte que va a realizar el trayecto entre las instalaciones de la organización y las del cliente.

***Sus operaciones típicas serán:***

- Consolidar las unidades de cada pedido de cara a un uso eficiente de ocupación del vehículo de transporte que realice el trayecto hasta el cliente. La consolidación podrá hacerse por cliente o por recorrido de ruta del vehículo.
- Acondicionar convenientemente (embalaje y codificación exigidos por el cliente) cada pedido.
- Controlar que cada pedido se realice de forma completa (con surtido completo), verificando que el picking se ha realizado de forma correcta.
- Emitir la documentación que acompañará a la mercancía a lo largo de su transporte (por ejemplo, carta de porte CMR para transporte internacional), aquella documentación propia del pedido (albarán de salida, nota de entrega, packing-list, etc.,)

Para finalizar, simplemente indicar que se ha podido omitir alguna operación intermedia dentro de estos cuatro procesos, o aglutinar varias de ellas en una sola, pero lo esencial es conocer que con el control de las operaciones fundamentales de estos cuatro procesos operativos del almacén se puede empezar a mejorar su gestión.

## **CAPÍTULO 4: DESARROLLO**

### **11. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.**

1. Definir los objetivos deseados.
2. Identificar las áreas de oportunidad del proceso.
  - 2.1 Analizar detalladamente cada uno de los procesos.
  - 2.2 Revisar los datos históricos de cada operación.
  - 2.3 Analizar lo obtenido tanto de información como análisis.
3. Proponer acciones para la mejora.
  - 3.1 Crear un cronograma de actividades.
  - 3.2 Dar a conocer las actividades a las áreas involucradas.
4. Realizar las acciones establecidas.
  - 4.1 Ejecución de las acciones establecidas
  - 4.2 Análisis y medición constante del proceso
5. Reporte final
  - 5.1 Monitoreo de resultados
  - 5.2 Redacción del reporte final.

### **Cronograma de actividades**

Actividades	Agosto 1a	Agosto 2da	Septiembre	Octubre 1a	Octubre 2da	Noviembre	Diciembre
Definición de objetivos deseados por la empresa.							
Análisis de cada una de las áreas para definir porcentajes							

de complicidad dentro del objetivo.							
Definición de las áreas de mejora, obtenidas mediante los objetivos de complicidad.							
Realización de mejoras en cada área definida.(Conteos, Asignación de personal, Nuevas tecnologías y Aplicaciones)							
Evaluación de mejoras (Conteos, Asignación de personal, Nuevas tecnologías y Aplicaciones)							
Control de mejoras							
Monitoreo y reporte final							

**Cronograma de actividades**



## CAPÍTULO 5: RESULTADOS

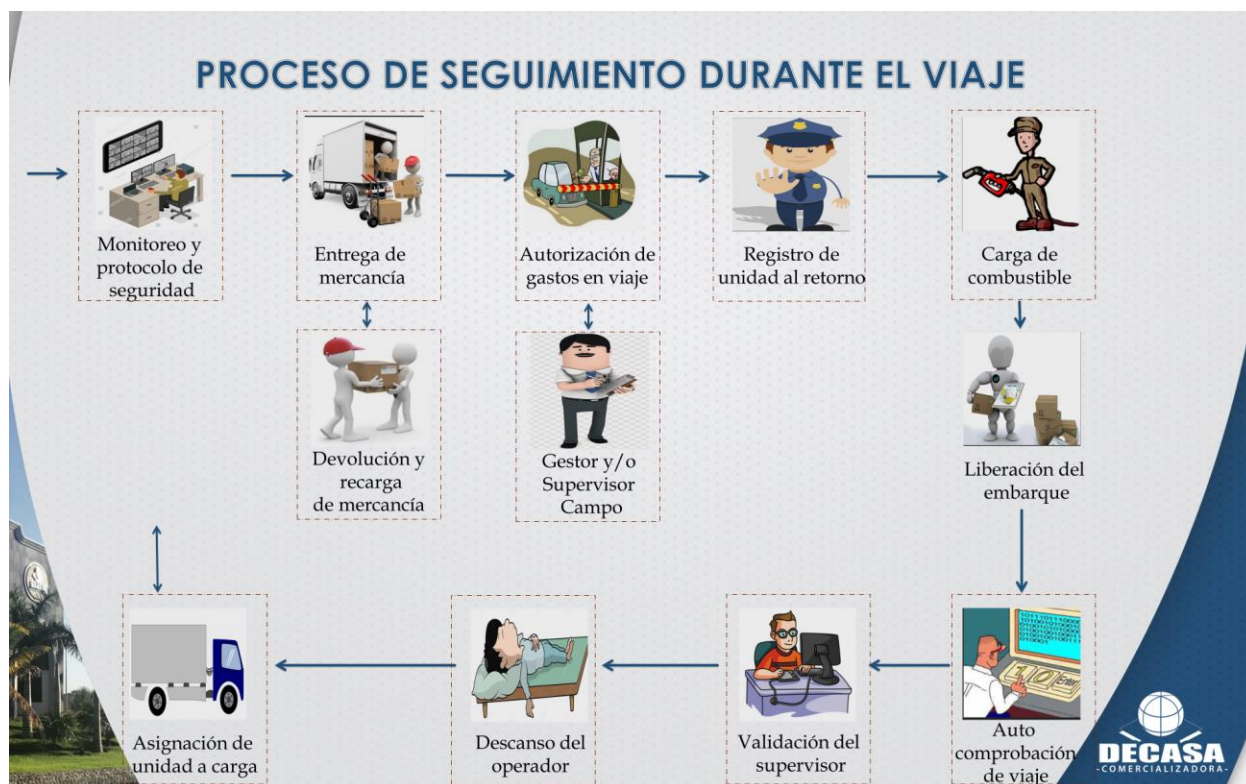
### 12. Resultados

#### *Sensibilización del personal*

Se define mediante una serie de diapositivas presentadas como ayuda visual a todo el personal el cómo es nuestra cadena de suministros para la sensibilización de dichas personas esto con la finalidad de realizar un mejor proceso.



**Proceso de Carga y Salida de Unidades a viaje**



Con esto apoyamos a que el personal de carga sea consciente de su trabajo y se dé cuenta de que el cliente es la parte más importante de la empresa, con esto se intenta aumentar nuestro nivel de surtimiento.

### **Conteos Cíclicos**

Al estar analizando las causas se detecta que hacen falta más conteos en la zona X, Y debido a que estas son las zonas con mayor variedad y es la mercancía que más se niega durante el proceso de carga. Se coordinó con el área de ubicaciones para realizar un mínimo de 1500 conteos por mes dentro de estas zonas, dichos conteos se realiza los días sábados.

Suma de UBICACIONES		Etiquetas de columna									
Etiquetas de fila	A	B	C	D	E	G	I	X	Y	Total general	
ENERO				728				1336	2506	1724	6294
FEBRERO					1099						1099
MARZO					384	1453		909	803		3549
ABRIL								3184			3184
MAYO		274	78		1452	869	496				3169
JUNIO						368		1442		616	2426
JULIO						665		2773	182		3620
AGOSTO					1558	2001					3559
SEPTIEMBRE								1276	1828	1301	4405
OCTUBRE								3574	721	853	5148
NOVIEMBRE									930	687	1617
Total general		274	78	728	4493	5356	496	14494	6970	5181	38070

### Historial de Conteos Ciclicos



Personal realizando conteos

# ARROLLO COMERCIAL ABARROTERO S.A. DE C.V.

Orden de trabajo de conteo cíclico 1481

Página 3 de 4  
Fecha de generación:  
21/09/2019 07:25:00

versión:  
25/33

Referencia:

## VEO DE PICKING

Código	Descripción	Empaque	Ubicación	Ent. Teor.	Conteo Físico
93840	MERME MC PINA NAL	12/165	X06A021B1		30
94050	DET LIQ ARBORIS FLORAL	15/1	X06A021B1		5
7584	CHIPS COSTENA SACAROS	24/220	X06A021C1		5.5
7584	ELIJU MANOS BLUMEN COCONUT	12/151	X06A021C1		1.1
35840	LAM ASTROK ELL LED 11W	1/6	X06A021C1		0
42071	LIMP BRASSI MANZANA VERDE	81/8	X06A021C1		2
47127	SH DAS CARBON	12/180	X06A021C1		0
76750	HIFINZ PAPI LA MANGO DOWPACK	24/111	X06A021C1		0
71141	GEL FOGI 1002	6/509	X06A021C1		4
43259	ELIJU MANOS SARA NY BRISA MAR	24/251	X06A021D1		4
67078	TE MC CANE LA LA MANZANA	6/672	X06A021D1		3.2
11133	SUN AFEL APPOCINGI MORA	12/290	X06A021D1		0
94777	GALL CHIPS ARROYO CHOCO CHURRY	20/170	X06A021D1		16
71715	GALL MARIAN GOLDEN	10/180	X06A021D1		0
37679	SH DAS LIMP RENZO KODRA GHOMI	10/222	X06A021D1		0
70542	SOPA BARELLA SPAGUETT MED	20/540	X06A021D1		1.2
73114	GALL TROYANA 3 ESTRELLAS VAIN	12/480	X06A021D1		1.2
81872	CHOCO NESQUIK CHOCO DOWPACK	10/250	X06A021D1		3.7
42245	SH DAS MEN O SPICE SHEBOME	10/371	X06A021D1		0
03078	RUGO FUMEX SPONT LIMA LIMON	12/600	X06A022A1		1
18100	LIMP PLEDGE SACUDIDOR	12/106	X06A022A1		1
28442	SLAY DOWNY L E BRISA FRESCA	6/2.8	X06A022A1		2
27123	J TOC PALMOLIVE ALICE	72/150	X06A022A1		2
73883	FELIX SENSACIONES PAVO	24/85	X06A022A1		3.1
03497	J TOC LIRO DERMATOLOGICO 4PK	12/4150	X06A022A1		2.2
94728	NIDO L	61/5	X06A022A1		4
14321	YANIELLA PAINA F	24/500	X06A022B1		11
26543	SLAY DOWNY L E PUREZA SILVEST	6/2.8	X06A022B1		6
12112	GEL DGARI FRESA LECHE	50/120	X06A022B1		2.0
131028	GEL DGARI AGUA SERTIDA	10/720	X06A022B1		2
45309	MERME COSTENA FRESA	12/440	X06A022B1		4
04973	RUGO MAXIMA TELA MANZANA	12/1	X06A022B1		0
04070	CATSUP COSTENA	24/380	X06A022B1		0
04080	SH FELVIVE ARCILLA ANTICAMPA	12/400	X06A022B1		2
04082	SH SEDAL REVITALFZA	12/340	X06A022B1		0
0388	SARDINA CALME EN TOMATE	24/215	X06A022C1		0
0377	SH MIENNE ZEROS	12/400	X06A022C1		0
0370	ACO SAVILE RIZOS RADIANT LINAZ	12/750	X06A022C1		1.7
036	VELAD LA GLORIA Y LUPITA PRE	1/12	X06A022C1		2
035	HARROZ 3 ESTRELLAS	56/250	X06A022C1		0
034	VELAD PROVARIES ACQUA FALSA				1.7

## Hojas de Conteos

### ***Personal colocando mercancía sobrante***

Se considera a un estibador en el área de labores varias con la labor y responsabilidad de colocar toda la mercancía sobrante de cargas en su lugar esto con la finalidad de tener mejor control dentro del almacén y las ubicaciones.



**Ubicación de Mercancía Sobrante**





**Mercancía sin Ubicar**



**Mercancía ya Ubicada**



**Sobrantes en Caga, en Espera de Ser Ubicados**

### ***Implementación de nuevas tecnologías en carga***

Se implementa una aplicación en celulares con la finalidad de que los líderes de cuadrilla puedan tomar evidencias de la mercancía cargada y así poder comprobar el acomodo, pero principalmente una parte de la mercancía que se está cargando en cada embarque, esto está ayudando a encontrar faltantes y sobrantes y disminuir en número.



**Implementación de Celular para Evidencias de Carga**



## CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES

### 13. Conclusiones del Proyecto

El objetivo principal de este proyecto fue aumentar el nivel de surtimiento dentro del centro de eficiencia logística de la empresa DECASA, puesto que solo en los meses del inventario se mantenía dentro de lo requerido.

Para nos apoyamos de todas las áreas del almacén para determinar los factores que impedían este cumplimiento, determinando que el mal reacomodo de la mercancía era lo que nos afectaba.

Se logró llevar un mejor reacomodo de la mercancía sobrante en carga además de que se mejoró el nuero de conteos en zonas con mayor índice de anomalías, esto apoyando puntualmente en el porcentaje de nivel de surtimiento.

<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Promedio de Negado Códigos</b>	<b>Promedio de Negado Sin FE</b>
MARZO	96.83%	99.34%
ABRIL	97.64%	99.62%
MAYO	96.82%	99.52%
JUNIO	96.94%	99.43%
JULIO	95.49%	99.09%
AGOSTO	95.53%	98.95%
SEPTIEMBRE	95.66%	99.67%
OCTUBRE	95.96%	99.76%
AGOSTO	96.25%	99.79%
<b>Total general</b>	<b>96.3465%%</b>	<b>99.46%</b>

**Evidencia final del nivel de surtimiento**

## ***CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS***

### ***14. Competencias desarrolladas y/o aplicadas.***

Las competencias desarrolladas personalmente en la elaboración de este proyecto en la empresa DESARROLLO COMERCIAL ABARROTERO SA. DE CV. (DECASA) son las siguientes:

**Compromiso Ético (valores).** La honestidad y principalmente el compromiso han sido esenciales para el desarrollo del proyecto, ya que se dio el acceso al proceso, a la información y datos de la empresa. Desde el primer hasta el último día fueron aplicados y también se fueron adquiriendo nuevos, logrando así una estancia satisfactoria.

**Trabajo en equipo.** Esta competencia fue esencial para poder lograr el proyecto, y más aún el estar físicamente trabajando en el área encargada de este proceso, se requirió desarrollarla de la mejor manera aprendiendo lo mejor de cada compañero.

**Capacidad Crítica y Autocrítica.** Se desarrolló poco a poco, cuando se presentaban situaciones que requerían solución, para ello fue necesario enfocarse en la necesidad de la empresa buscando diferentes alternativas, dejando de lado lo personal.

**Comunicación oral y escrita.** Fue muy indispensable la comunicación para lograr este proyecto. Básicamente constaba de una tener buena relación tanto personal como de trabajo para poder obtener la información y explicar la misma, de igual manera de forma escrita.

**Capacidad de Aprender.** Durante la estancia de residencias no solo se elaboró el proyecto, sino que, al estar dentro, se brindó la oportunidad de conocer un poco de

cada proceso que se realiza en la oficina y en planta lo cual expandió mi conocimiento de una forma positiva.

**Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.** Al adquirir nuevos conocimientos se puso en práctica para con ello poder realizar las actividades necesarias para el cumplimiento del proyecto de una manera más eficiente.

## ***CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN***

### **15. Fuentes de información**

#### ***Referencias de internet:***

<https://www.ceupe.com/blog/clasificacion-de-los-almacenes.html>

<https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-de-almacenes/>

[https://www.fondodeculturaeconomica.com/subdirectorios\\_site/Normateca/FCE-GPR.01.pdf](https://www.fondodeculturaeconomica.com/subdirectorios_site/Normateca/FCE-GPR.01.pdf)

<https://www.gestionar-facil.com/gestion-de-almacenes-10-pasos/>

## CAPÍTULO 9: ANEXOS

### 17. Anexos



DIRECCION CORPORATIVA DE MEXICO, S.A. DE C.V.  
Carretera Valladolid – El Maguey, Núm. 1000, Valle de Margaritas,  
C.P. 20909, Jesús María, Aguascalientes.

Valle de Margaritas, Ags. A 30 de Noviembre de 2019

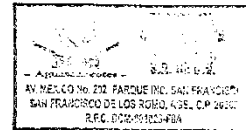
**INSTITUTO TECNOLOGICO DE PABELLON DE ARTEAGA**  
**ING. HUMBERTO AMBRIZ DELGADILLO**  
**DIRECTOR DE PLANTEL**  
**Lic. Ma. Magdalena Cuevas Martinez**  
**Jefa del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación**

Por medio de la presente, me permito informar a usted que el C. Efraín de Jesús Cortés Rodríguez, con número de control A151050585 de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial termino satisfactoriamente su proyecto de estadía en la empresa Dirección Corporativa de México, S.A. DE C.V. a partir del 06 de Agosto al 30 de Noviembre de 2019, cubriendo un total de 500 hrs.

El alumno participo en actividades de apoyo dentro del Centro de Eficiencia Logística, en el proyecto denominado "Control optimo del surtimiento de mercancía existente en el Centro de Eficiencia Logística para un mejor nivel de surtimiento.", reportándole directamente al Ing. Rigoberto González Robles y cumplirá un horario de Lunes a Viernes de 7:30 a 13:00 hrs.

Se extiende la presente a solicitud del interesado para los fines correspondientes. Quedo a sus órdenes para cualquier aclaración.

**ATTE:**  
**Lic. Luis Alberto Gutiérrez Mauricio**  
**Jefe de Recursos Humanos**



---

**Carta de Aceptación**



DIRECCION CORPORATIVA DE MEXICO, S.A. DE C.V.  
Carretera Valladolid – El Maguey, Núm. 1000, Valle de Margaritas,  
C.P. 20909, Jesús María, Aguascalientes.

Valle de Margaritas, Ags. A 30 de Noviembre de 2019

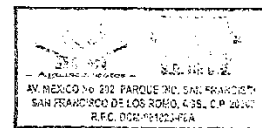
**INSTITUTO TECNOLOGICO DE PABELLON DE ARTEAGA**  
**ING. HUMBERTO AMBRIZ DELGADILLO**  
**DIRECTOR DE PLANTEL**  
**Lic. Ma. Magdalena Cuevas Martínez**  
**Jefa del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación**

Por medio de la presente, me permito informar a usted que el C. Efraín de Jesús Cortés Rodríguez, con número de control A151050585 de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial termino satisfactoriamente su proyecto de estadía en la empresa Dirección Corporativa de México, S.A. DE C.V. a partir del 06 de Agosto al 30 de Noviembre de 2019, cubriendo un total de 500 hrs.

El alumno participo en actividades de apoyo dentro del Centro de Eficiencia Logística, en el proyecto denominado "Control optimo del surtimiento de mercancía existente en el Centro de Eficiencia Logística para un mejor nivel de surtimiento., reportándole directamente al Ing. Rigoberto González Robles y cumplirá un horario de Lunes a Viernes de 7:30 a 13:00 hrs.

Se extiende la presente a solicitud del interesado para los fines correspondientes. Quedo a sus órdenes para cualquier aclaración.

**ATTE:**  
**Lic. Luis Alberto Gutiérrez Mauricio**  
**Jefe de Recursos Humanos**



---

**Carta de Termino**