



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga

Departamento de Ciencias Económico Administrativas

**REPORTE FINAL PARA ACREDITAR LA RESIDENCIA PROFESIONAL DE LA
CARRERA DE INGENIERÍA EN
GESTIÓN EMPRESARIAL**

PRESENTA:

AARÓN ISAAC SERRANO RODRÍGUEZ

CARRERA: INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**“PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN EL ABASTECIMIENTO DE
PRODUCTOS E INSUMOS DE LIMPIEZA EN LA EMPRESA
REYES DE LA LIMPIEZA”**



Nombre del asesor externo
Lic. Lorena Armendariz de Alba

Nombre del asesor Interno
Lic. Martha Cecilia Herrera Ambriz

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por todas sus bendiciones, por darme la sabiduría y fuerza para concluir la carrera. Por ser mi guía y fortaleza en todo momento para superar los momentos difíciles y dejarme disfrutar cada etapa.

A mis padres, que son los pilares en mi vida, por darme la educación, pero lo más importante, su amor, trabajo, esfuerzo y sacrificio en estos años que gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Por motivarme todos los días a dar lo mejor de mí, por los valores que me inculcaron. Por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mí y en mis expectativas, por siempre desear y anhelar lo mejor para mi vida, gracias por cada consejo y por cada una de sus palabras que me guiaron durante mi vida.

Agradezco a mi novia que siempre ha estado a mi lado que con su amor y apoyo incondicional me motivo a seguir adelante hasta el final.

A mis amigos por siempre estar y apoyarnos cuando lo necesitamos, por el apoyo y los momentos tan divertidos que pasamos. Por la gran ayuda que me brindaron, por unirme a ellos y por hacer esta etapa la mejor.

A mis docentes del Instituto por aportarme todo su conocimiento a largo de la preparación de la profesión, de manera especial a la maestra Martha Cecilia Herrera Ambriz asesora de mi proyecto de investigación por su ayuda, quien ha guiado con su paciencia y dedicación como docente.

De manera profesional agradezco a mi asesor la Lic. Lorena Armendariz de Alba por darme la oportunidad de realizar mi proyecto en la empresa REYES DE LA LIMPIEZA, por compartir sus conocimientos y habilidades a lo largo de este proyecto.

Por último, agradezco al Tecnológico de Pabellón de Arteaga. por ser mi segunda casa durante este tiempo, por darme amigos, compañeros y maestros en esta gran etapa de mi vida, los llevo con cariño.

RESUMEN

En este trabajo se describe y analiza el proceso de abastecimiento de REYES DE LA LIMPIEZA, por lo que se plantean sugerencias de mejora para encontrar las debilidades, tomar las medidas correctivas necesarias para mejorarlas y fortalecer la determinación de los puntos positivos vistos.

Se logró evidenciar la falta de organización, porque los procedimientos a seguir no están claros, lo que garantiza el mejor desempeño del personal y el conocimiento de las tareas a realizar. Esto se refleja en la inconsistencia del inventario, lo que a su vez conduce a una escasez de suministro, lo que afecta directamente la gestión del pedido de cada cliente.

Para lograr el objetivo principal de esta actividad, que es poder ayudar de manera consistente a que el proceso de suministro se lleve a cabo de manera beneficiosa para la empresa, reduciendo procesos y tiempos. Se parte de la descripción de la empresa, sus actividades económicas y sus diferentes ámbitos, donde se pueden determinar los objetivos económicos de la empresa, de manera que se pueda determinar la relación entre ellos y qué departamentos inciden directamente en los procesos internos del área logística.

Luego se diagnostica el estado de la empresa mediante el análisis de sus clientes y su incremento, productos y sus diferencias, y las diversas actividades que se realizan para las tareas diarias, de manera que se puedan establecer las solicitudes de orden de comportamiento y los requisitos de entrada.

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	II
RESUMEN	III
ÍNDICE GENERAL.....	IV
INDICE DE ILUSTRACIONES	VI
INDICE DE TABLAS	VI
CAPÍTULO 2.....	7
2.1 INTRODUCCIÓN.....	7
2.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	8
LOGOTIPO.....	8
MISIÓN.....	9
VISIÓN	9
VALORES.....	9
LA EMPRESA.....	9
PRODUCTOS PRINCIPALES	10
UBICACIÓN DE LA EMPRESA	11
DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO	12
2.2 PROBLEMA A RESOLVER	12
2.4 OBJETIVOS	13
2.4.1 OBJETIVOS GENERAL	13
2.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
2.5 JUSTIFICACIÓN.....	13
CAPÍTULO 3.....	15
MARCO TEÓRICO	15
3.1 Cadena de suministro.....	15
3.3 Etapas de la Cadena de Suministro	16
3.5 Proceso de Compras	17
3.5.1 Importancia del proceso de compras.....	18
3.6 Selección de Proveedores.....	19
3.7 Contratos	19
3.8 Logística	20

3.9 Principios de almacenaje.....	20
3.9.1 Logística de almacenaje.....	21
3.9.2 Funciones de los almacenes.....	21
3.9.3 Diseño de un almacén.....	22
3.9.4 Costes de almacenamiento.....	23
3.9.5 Métodos de Almacenamiento.....	23
3.10 Inventarios.....	23
3.11 Mejora continua.....	24
CAPÍTULO 4.....	25
DESARROLLO DEL PROYECTO.....	25
<i>ANTECEDENTES</i>	25
4.1 Desarrollo de Actividades.....	26
<i>Proceso productivo</i>	29
CAPÍTULO 5.....	38
<i>RESULTADOS</i>	38
5.1 PROPUESTA.....	38
5.2 RESULTADOS.....	39
CAPÍTULO 6.....	41
<i>CONCLUSIONES</i>	41
6.1 CONCLUSIÓN GENERAL.....	41
CAPÍTULO 7.....	42
<i>COMPETENCIAS DESARROLLADAS</i>	42
CAPÍTULO 8.....	43
<i>FUENTES DE INFORMACIÓN</i>	43
CAPITULO 9.....	44
<i>ANEXOS</i>	44

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Logo de la empresa	9
Ilustración 2 Ubicación Matriz	12
Ilustración 3. Ubicación central de abastos	13
Ilustración 4 Cadena de suministro Fuente:Trafimar	16
Ilustración 5 Etapas del proceso de Marketing Fuente: Escuela Marketing	19
Ilustración 6 Prácticas para le gestión de compras	19
Ilustración 7 Principios de almacenaje	21
Ilustración 8 Diseño de almacén Fuente: POLYPAL	22
Ilustración 9. Base de datos de Reyes de la limpieza	27
Ilustración 10. Inventario con código Fuente: Elaboración propia	27
Ilustración 11. Registro de clientes	28
Ilustración 12. Lista de precios productos de limpieza Fuente: Elaboración propia	30
Ilustración 13. Lista de precios jarciería Fuente: Elaboración propia	31
Ilustración 14. Entrada de productos Fuente: Elaboración propia	32
Ilustración 15. Cronograma de actividades	34

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Productos principales Fuente: Elaboración propia	12
Tabla 2. Total de clientes atendidos	28

CAPÍTULO 2

2.1 INTRODUCCIÓN

La mejora continua es muy importante ya que debe de ser uno de los pilares básicos de una empresa, una obligación y un objetivo. La búsqueda y el afán por seguir mejorando es la única manera de conseguir alcanzar la máxima calidad y la excelencia. Es el primer paso para alcanzar la calidad total.

Se decide realizar este trabajo, enfocando el análisis en la empresa REYES DE LA LIMPIEZA.

Es necesario comprender el funcionamiento interno de la empresa e intervenir claramente en las actividades del proceso logístico, por lo que es posible dar soluciones a los problemas que muestra este trabajo y hacer realidad la visión.

Teniendo en cuenta la información anterior, es claro que para que REYES DE LA LIMPIEZA continúe en este camino, debe adoptar prácticas que son fundamentales para cualquier empresa en la actualidad; prácticas que la hagan más competitiva y logre mejores resultados en todas sus actividades. Esto se puede lograr optimizando los procesos logísticos, especialmente los procesos de suministro, almacenamiento y distribución, que son fundamentales para enfrentar los desafíos operativos diarios.

Por ello, para el desarrollo de este proyecto se decide analizar el área de abastecimiento de la empresa como objeto de investigación, obtener la información necesaria para el diagnóstico, determinar así las carencias en el área e incidir en su toma de decisiones, y determinar las debilidades y ventajas en otros procesos, para que se puedan implementar acciones correctivas para optimizar procesos, tiempo y recursos.

2.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

En este capítulo se describen las generalidades de la empresa REYES DE LA LIMPIEZA, se proporciona una reseña histórica del origen de la empresa, así mismo la descripción de sus actividades, productos y servicios que comercializa, así como la visión, misión y estructura organizacional.

En la actualidad la empresa cuenta con clientes de diferentes sectores que son atendidos en la ciudad de Aguascalientes, en los municipios de Jesús María, Pabellón de Arteaga, San José de Gracia, Calvillo y Aguascalientes.

LOGOTIPO



Ilustración 1 Logo de la empresa

Fuente: Reyes de la limpieza

En la ilustración 1 se puede ver el logo de la empresa.

HISTORIA DE LA EMPRESA

Empresa fundada en el año de 2016 en la ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes. REYES DE LA LIMPIEZA se instituyó con la finalidad de satisfacer una de las necesidades más esenciales del ser humano: la limpieza.

Bajo este concepto, se está desarrollando para tener una presencia importante en su región, ampliando su catálogo de productos de limpieza enfocados a el área industrial e institucional y también al cuidado personal.

REYES DE LA LIMPIEZA se dedica a la fabricación, venta y distribución de productos de limpieza a granel.

Somos un equipo joven y con talento, comprometidos con la calidad de nuestros productos y la satisfacción total de nuestros clientes.

MISIÓN

Satisfacer las necesidades de higiene del hogar y de la industria de nuestros clientes mediante la fabricación, venta y distribución de productos de limpieza de alta calidad y bajos precios, brindando productos que marquen la diferencia desde el primer momento.

VISIÓN

Ser líderes en el mercado a través de la innovación y responsabilidad socioambiental, fabricando y comercializando productos que generen valor de vida y responsabilidad social hacia el medio ambiente mediante la implementación de procesos de mejora continua enfocados hacia el cliente y a nuestro capital humano.

VALORES

Innovación, trabajo en equipo, compromiso, sustentabilidad, calidad, servicio al cliente. Nuestros valores los vivimos a lo largo de la organización en nuestro trabajo y permanentemente luchamos por fortalecer la cultura de trabajo y servicio "REYES DE LA LIMPIEZA"

LA EMPRESA

REYES DE LA LIMPIEZA pertenece al giro de la manufactura ya que se encarga de transformar la materia prima en bienes elaborados que se dirigen al consumidor final.

PRODUCTOS PRINCIPALES

LÍNEA DE HOGAR
Cloro
Determax
Jabón Ariel
Jabón zote
Jabón Más Color
Jabón Más Negro
Jabón Vel Rosita
Vanish
Jabón /trastes Axion
Quita sarro
Quita cochambre
Gel Antibacterial
Solucion Antibacterial
LIMPIADOR MULTIUSOS
Limpiador multitusos(Lavanda, Mar fresco, Lima, Limon, Manzana Canela, Menta, Floral)
Limpiador multitusos c/repelente
Pinol (lechoso, verde)
Limpiador vidrios tipo Windex
SUAVIZANTES DE TELA
Suavizantes (Flor de Luna, Dawnny, Ensueño, primavera, etc.)

CUIDADO PERSONAL
Shampoo p/manos
Shampoo p/cabello
AROMATIZANTE AMBIENTAL
Aroma (Drackar, Eternity, Carro nuevo, Chica fresca, Ferrari, Carolina Herrera, etc.)

Tabla 1 Productos principales

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1 se muestra los productos terminados que maneja la empresa divididos por categorías.

UBICACIÓN DE LA EMPRESA

REYES DE LA LIMPIEZA cuenta con 4 centros de distribución en la ciudad de Aguascalientes, la matriz se encuentra en Paseos de Jesús María #247 Paseos de Ags en el municipio de Jesús María, otro se encuentra en la calle España #402 colonia España, otro está ubicado en central de abastos, Viñedos San Marcos Jesús María, Ags, otro se localiza en el Municipio de San José de Gracia.

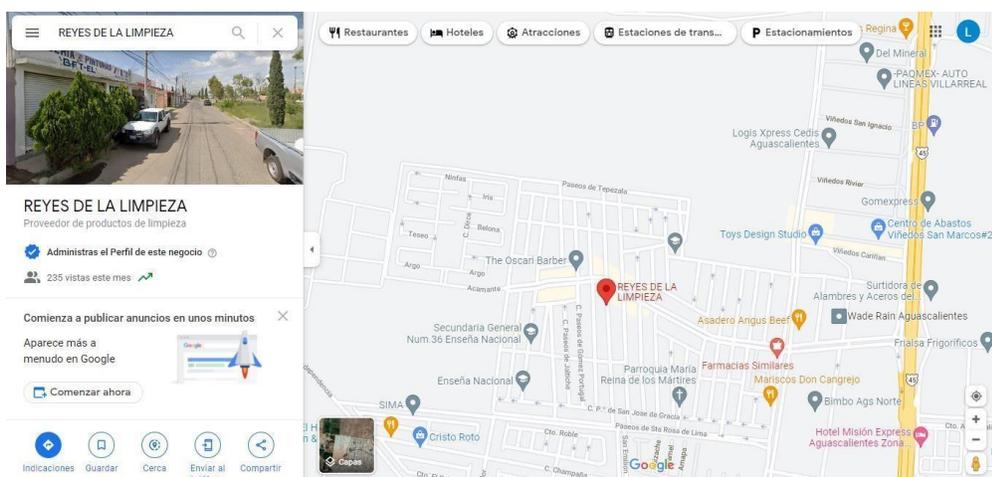


Ilustración 2. Ubicación matriz

Fuente: Google

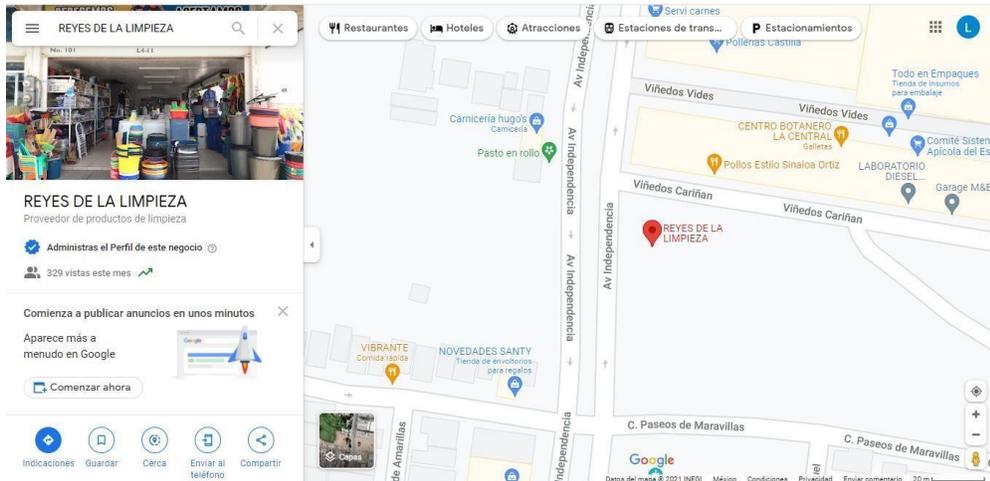


Ilustración 3 Ubicación central de abastos

Fuente: Google

En la ilustración 2 y 3 se muestran las ubicaciones de la matriz y la que se encuentra en la central de abastos, junto con una descripción de lo que venden, teléfonos e imágenes del lugar.

DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

El departamento de almacén e inventarios se encarga de garantizar el abasto suficiente de los artículos y productos recurrentes.

Programar, dirigir y controlar las actividades de recepción, despacho, registro y control de los bienes destinados al uso y/o consumo y controlar los vales de abastecimientos.

2.2 PROBLEMA A RESOLVER

Una de las problemáticas detectadas fue el inventario ya que se encuentra desactualizado. Otro problema es la organización de la materia prima ya solo se registra la entrada y no lo que se va utilizando para la producción.

Identifique el problema ya que no se lleva un control en la organización de materias primas y mercancía esto ocasiona errores y demoras a la hora de buscar un determinado producto, dificultando el cumplimiento de los tiempos de entrega generando clientes molestos.

2.4 OBJETIVOS

2.4.1 OBJETIVOS GENERAL

Mejorar los procesos de abastecimiento y compras en la empresa REYES DE LA LIMPIEZA con el fin de mejorar el cumplimiento en la entrega de pedidos y disminuir los agotados y poder brindar un mejor servicio al cliente.

2.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Diagnosticar el estado actual del proceso de abastecimiento logístico en el área logística de la empresa para conocer sus fortalezas y debilidades
2. Identificar y evaluar la cadena de suministro actual de la empresa mediante el análisis del proceso de suministro y distribución.
3. Elaborar un plan de mejora para compensar las debilidades detectadas en el diagnóstico y permitir fortalecer el proceso de abastecimiento y cumplimiento de pedidos.
4. Implementar un sistema básico de control de inventario.

2.5 JUSTIFICACIÓN

En este proyecto se analizan los procesos internos actuales de la empresa y con esto se busca brindar una propuesta que estandarice los procesos productivos y operacionales de la bodega con el fin de encontrar una solución viable a la problemática que pueda evidenciarse al realizar este proyecto en la empresa motivo de estudio.

Su finalidad es tener un buen control de inventario para que se tenga un almacén ordenado y limpio para poder satisfacer a tiempo las necesidades de los clientes.

Conocer el valor del inventario ayuda a tomar decisiones a la hora de comprar el producto que necesitas, comprar la cantidad adecuada es una buena planificación para evitar problemas a la hora de vender el producto y tener dinero para invertir nuevamente.

La delimitación es la falta de sistema de control de inventario y se desconoce la estimación de demanda es por eso que es necesario llevar a cabo este proyecto en la organización ya que se puede lograr el correcto equilibrio de inventario en el almacén, evitando la pérdida de ventas por inventario insuficiente porque si la empresa practica una buena gestión de inventario, garantiza un mejor servicio al cliente.

CAPÍTULO 3

MARCO TEÓRICO

En el siguiente capítulo se habla de las bases teóricas, de las que fueron fundamento del proyecto, cuáles fueron las herramientas y las descripciones.

El suministro incluye la planificación, organización y control de las actividades que se relacionan con el movimiento y cambio de mercancías, empieza en la adquisición de un producto hasta que llega al consumidor final.

3.1 Cadena de suministro

La cadena de suministro es el proceso que se encarga de realizar un producto, desde la compra del material hasta la entrega final al cliente. Lo intermedio es la fabricación, almacenamiento, transporte y distribución.

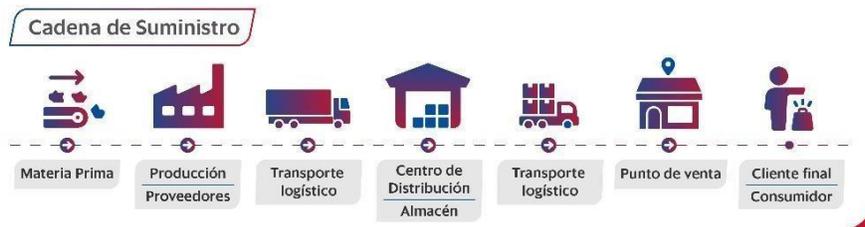


Ilustración 4 Cadena de suministro Fuente: Trafimar

En la ilustración 4 se muestra un ejemplo de la cadena de suministro y cada eslabón que la representa.

El objetivo principal es asegurar que los productos se entreguen a los clientes de manera correcta, eficiente y se reduzcan los costos del transporte y almacenamiento.

Lo que se busca es aumentar la exactitud y mejorar las entregas, potenciar el uso de los recursos y reducir el riesgo de retrasos.

Las cadenas de suministro son flexibles e implican el flujo de información, productos y materiales entre diferentes partes.

3.3 Etapas de la Cadena de Suministro

Abastecimiento o suministro:

El abastecimiento es una de las funciones más importantes ya que es la encargada de conseguir todo lo que la empresa o negocio necesita para desarrollar las actividades y poder entregar los productos en tiempo y forma a los clientes.

Su objetivo es conseguir los materiales necesarios para la empresa:

- Obtener el mejor precio posible.
- Asegurar el tiempo de entrega
- Conseguir la calidad adecuada

Fabricación:

Aquí se convierten las materias primas en productos terminados. Es el proceso en el que los materiales se transforman a un nuevo producto final que pueda ser comercializado.

Distribución:

En esta etapa el producto está listo y es transportado, almacenado y finalmente vendido al consumidor/cliente.

Consumidor:

Cualquiera que compra un producto o servicio y recibe los beneficios. Siempre habrá un consumidor final para todo lo que se ofrece en el mercado.

3.4 Sistema de abastecimiento

Las empresas cumplen 3 funciones básicas:

- Abastecer materias primas y otros materiales necesarios.
- Transformar los materiales en productos terminados.
- Distribuir y venta de los productos fabricados.

Las empresas comerciales se encargan de abastecer y distribuir:

- En las empresas mayoristas los abastece directamente el fabricante.
- En las detallistas el proveedor puede ser fabricante o distribuidor mayorista.

3.5 Proceso de Compras

Las compras están directamente relacionadas con las actividades con acuerdos entre una organización y sus proveedores. Incluye recibir facturas y pedidos, enviar órdenes de compra a proveedores y realizar pagos.

Este proceso se lleva a cabo de dos formas:

- Ocasionalmente: Compra a diferentes proveedores dependiendo la demanda en ese momento.
- Directa: Con proveedores, son responsables de tener siempre una buena relación con ellos.

Este proceso sirve para reducir costos, aprovechar al máximo y utilizar los recursos humanos y materiales que estén disponibles.



Ilustración 5. Etapas del proceso de Marketing

Fuente: Escuela Marketing

En la ilustración 5 se explica el proceso de compra desde que surge la necesidad, se realiza una búsqueda, se analiza y evalúa las alternativas, se hace la compra y por último es lo que pasa después de la compra y los beneficios que se pueden dar como la garantía, los servicios, etc.

3.5.1 Importancia del proceso de compras

Esto es importante para la economía de una empresa porque las compras incorrectas pueden afectar sus ganancias. Este departamento es de los más importantes y difíciles de manejar y comprender las expectativas de los clientes para satisfacer sus necesidades.

Una orden de venta es un documento que es enviado por un vendedor a un comprador que proporciona los detalles del pedido necesarios para celebrar un contrato.



Ilustración 6 Prácticas para le gestión de compras

Fuente: ITOP

En la ilustración 6 muestra las diferentes practicas para la gestión de comprar como identificar las necesidades, realizar una buena negociación, tener un buen control del seguimiento de los pedidos, revisar los pedidos etc.

3.6 Selección de Proveedores

Su misión es encontrar el mejor candidato para las necesidades de la empresa. Habrá diferencias en los valores al comparar. A la hora de firmar un contrato, lo más importante es construir una buena relación. Las especificaciones del producto completas.

- Mantener la confidencialidad mutua.
- Interés genuino en temas de abastecimiento y ventas.

La elección del proveedor adecuado no puede limitarse a un solo aspecto, como el precio. Luego se deben evaluar otros factores como la calidad, el tiempo de entrega, etc.

3.7 Contratos

Un contrato entre un comprador y un vendedor basado en los detalles del contrato (precio, calidad, tiempo de entrega y cantidad) puede ser a corto o largo plazo dependiendo de las condiciones acordadas.

Cuando un comprador y un vendedor firman un documento de venta, orden o documento legal que utilizan, se convierte en un contrato o acuerdo. Para incrementar la disponibilidad de productos de limpieza y productos suministrados a la empresa REYES DE LA LIMPIEZA, se tiene como objetivo principal un concepto que le permita gestionar sus procesos y almacenamiento, ser competitivo en el mercado y satisfacer las necesidades de sus clientes.

3.8 Logística

Todas estas operaciones están relacionadas con la transferencia y almacenamiento de objetos entre el sitio de origen y el sitio del cliente. La logística es una parte importante de todas las actividades de ventas, los procesos internos y las interacciones entre la dirección, los proveedores y los clientes para lograr objetivos específicos y mejorar el rendimiento.

3.9 Principios de almacenaje.

Las decisiones de almacenamiento deben incluirse en el proceso de distribución y siempre deben considerarse las siguientes reglas:

- Las cantidades almacenadas se deben de calcular para que los costos que originen sean mínimos.
- Diseñar adecuadamente los almacenes para reducir el consumo energético y mejorar la eficiencia.

El almacén debe adaptarse a las condiciones de uso e implementación para que los requisitos puedan cambiar con el tiempo.

PRINCIPIOS DE ALMACENAJE



Ilustración 7 Principios de almacenaje

En la ilustración 7 explica los principios de almacenaje. Se debe de tener una coordinación con el resto de funciones dentro de la empresa, un equilibrio, minimizar el espacio empleado, las manipulaciones, los riegos y tener una flexibilidad.

3.9.1 Logística de almacenaje.

El objetivo principal de la gestión de almacenes es identificar los lugares de trabajo que trabajan en dos etapas: distribución y entrega, haciendo de esta organización el elemento más importante de la cadena.

3.9.2 Funciones de los almacenes

- Recepción de mercancías
- Almacén
- Almacenamiento y mantenimiento
- Manipulación de mercancías

- Transporte

3.9.3 Diseño de un almacén.

Las actividades de almacenamiento y distribución tienen un impacto significativo en el rendimiento general del producto.

El diseño de un almacén divide el espacio indicado en el plano de planta en exterior e interior. El almacén consta de seis departamentos: recepción, control de calidad, repuestos almacenamiento, preparación de pedidos y entrega.



Ilustración 8 Diseño de almacén

Fuente: POLYPAL

La ilustración 8 es un ejemplo de un diseño de almacén mostrando como se dividen las diferentes zonas que hay como lo son de descarga, recepción, almacenaje.

Los almacenes están diseñados y construidos para mejorar la precisión de los métodos de toma de pedidos, el almacenamiento de productos y los tiempos de recepción para lograr e incrementar la ventaja competitiva prevista en la estructura organizacional. Buscan los tiempos de pedido más rápidos y el mejor servicio al cliente.

3.9.4 Costes de almacenamiento.

Es una forma rentable de almacenar y administrar muchas cosas en un solo lugar. Esto significa que estos costos de almacenamiento son necesarios para administrar adecuadamente su sistema de almacenamiento y mantener sus activos.

3.9.5 Métodos de Almacenamiento.

La gestión de la ubicación también elimina el riesgo de que los artículos se pierdan por robo incluso después de recibirlos. Por lo tanto, el objetivo es mover las mercancías sin problemas desde el área de recepción al área de almacenamiento.

3.10 Inventarios

El inventario es la acumulación de materias primas, materiales, productos acumulativos, trabajos en curso y productos terminados que se encuentran en varios puntos del proceso de producción y logística de una empresa.

La gestión de inventario es una cuestión importante para prevenir problemas financieros en una organización. Esto es esencial para la productividad empresarial, ya que requiere el menor seguimiento y es el más eficaz en términos de generación de ingresos.

Es la fuerza impulsora que mueve una organización y sirve como base para la comercialización de un negocio para generar ganancias.

Por tanto, el inventario es el conjunto de bienes o artículos que una empresa tiene para vender y que pueden ser comprados y vendidos o producidos y luego vendidos en un período económico determinado.

El objetivo principal es suministrar a las empresas los materiales necesarios. Este es un paso crítico en el proceso de fabricación y permite el cumplimiento normativo.

La gestión de inventarios tiene dos objetivos principales: debe ser eficiente.

- 1) Asegura el funcionamiento de la empresa con stock disponible.
- 2) Reducir los costos totales manteniendo niveles óptimos (pedidos y mantenimiento).

Los inventarios bajos aumentan los costos de pedido, mientras que los inventarios altos aumentan el valor del inventario.

Mantener niveles de inventario adecuados genera un exceso de inventario y altos costos de mantenimiento, lo que crea problemas financieros para la empresa.

En otras palabras, los altos niveles de inventario representan recursos financieros inamovibles que podrían usarse en actividades más productivas de la empresa, así como agotarse en un corto período de tiempo antes de dañarse.

Por otro lado, un inventario bajo significa que tienes que pedir más cada año, lo que aumenta tus costos.

La demanda no se satisface satisfactoriamente, lo que resulta en pérdida de clientes, menores ventas y menores ganancias.

Mantener los niveles de inventario garantiza que siempre tengamos recursos suficientes y un inventario continuo para brindar un servicio consistente y satisfactorio a nuestros clientes.

Esta es una cuestión muy importante para cualquier organización, porque una buena gestión determina la optimización de la productividad y los resultados, y los recursos restantes se destinan a otras actividades que son más rentables para la empresa.

3.11 Mejora continua

La mejora continua es un proceso de gestión que permite a las empresas mejorar continuamente sus procesos y seguir siendo eficaces y eficientes. Debe alcanzarse a todos los niveles (resultados, uso correcto de materiales y métodos, etc.).

Esto es coherente con el hecho de que nada puede considerarse completo o perfecto.

Por un lado, incluso si es imposible tener éxito, sus objetivos nos harán mejores que nuestros competidores. Por otro lado, la realidad está cambiando: las demandas del mercado, lo que se vende, los medios de producción (productos, máquinas o servicios) y los métodos.

CAPÍTULO 4

DESARROLLO DEL PROYECTO

Este capítulo reflejara el desarrollo de las actividades que se han realizado. Los principales puntos expuestos para lograr el objetivo en la ejecución de este proyecto, los resultados obtenidos se mostrarán posteriormente.

ANTECEDENTES

Un sistema de control de inventario le permite a una empresa aprovechar las ventajas de comprar en grandes cantidades o de prevenirse en contra de futuros incrementos en los precios. Por tal razón, en los últimos años se ha centrado la atención en los problemas relacionados con la falta de un sistema de control interno de inventario.

El inventario que es listado, ordenado, detallado y valorado de las mercancías que almacena una empresa, están clasificados y valorados en función de sus características para que formen parte del patrimonio de la misma. Hacer un inventario físico en el almacén consiste en contrastar las existencias, sus cantidades y características con lo que figura en el registro o sistema informático de la empresa en un momento dado.

Evaluar el control interno de inventario y la funcionabilidad de los controles internos adecuados a las necesidades y requerimientos de la empresa.

La creación del área de almacenes debe comprender la organización y distribución del espacio en distintas áreas operativas. En general, un almacén central debe estar formado por seis secciones: recepción, control de calidad, adaptación de unidades de carga, almacenamiento, preparación de pedidos y despachos.

4.1 Desarrollo de Actividades

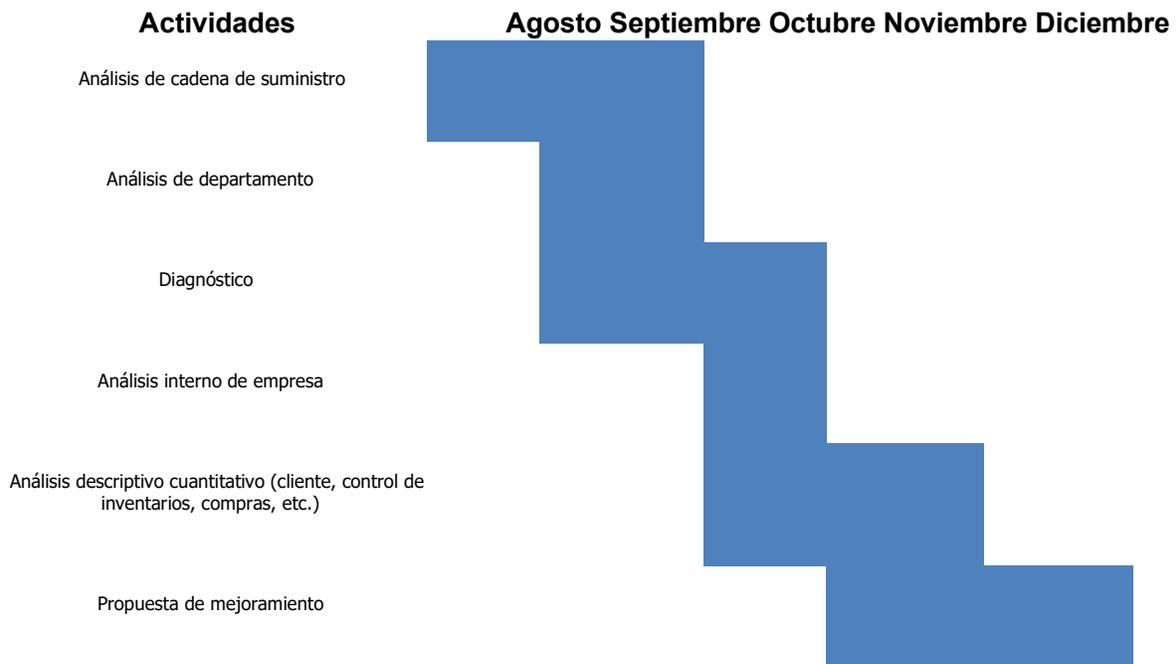


Ilustración 9 Cronograma de actividades

En la ilustración 9 explica el cronograma con las actividades que se realizaron durante el proyecto.

Las actividades que se realizaron se llevaron a cabo de la siguiente manera ya que para comenzar el proyecto principalmente se tenía que analizar la cadena de suministro porque es considerada la rutina diaria de la logística y esta comprende toda la operación del negocio, desde la adquisición de materia prima hasta la entrega del producto al consumidor. Es por eso que es importante conocer a fondo cada proceso de ella ya que en este caso no se estaba gestionando adecuadamente.

Los pasos que se llevan a cabo en la empresa para la adquisición de materia de prima y mercancía.

1. Almacén detecta la falta de materia prima y mercancía. (4 horas)
2. Departamento de compras realiza la requisición y la envía al proveedor. (2 horas)
3. Proveedor surte entre 2 y 3 días después de la requisición. (48-72 horas)

4. Se recibe la mercancía. (1 hora)
5. Se coloca en el almacén, no se tiene un orden en donde debe de ir cada material. (2 horas)
6. Producción fabrica. (5 horas)
7. Venta al público.

ZONA DE RECEPCIÓN MATERIA PRIMA/DESPACHO DE PEDIDOS



ZONA DE PREPACION DE PEDIDOS



PRODUCCIÓN



VENTA AL PÚBLICO



OFICINA



ALMACÉN



En la ilustración 10 se da a conocer como está distribuida la empresa.

Al realizar el análisis interno de la empresa se diagnosticó que no se disponía de un departamento que lleve el control del inventario y este es importante para mantener el balance correcto de existencias en los almacenes ya que esto evitará perder una venta por no tener suficiente inventario para completar un pedido. Los problemas constantes de inventario pueden llevar a los clientes a otros proveedores. Por el contrario, cuando se hace una gestión de inventarios en la empresa adecuada se puede brindar un mejor servicio al cliente.

Otro problema que se evita es desconocer qué productos se venden más y cuáles menos. También ayuda a comprender mejor qué es lo que se está vendiendo y qué no. De esta forma puede evitarse que el exceso de inventario ocupe innecesariamente espacio en los almacenes. Demasiado inventario puede desencadenar pérdidas de ganancias, ya sea que un producto caduque, se dañe o salga de temporada.

Para esto, he creado una base de datos sencilla en Excel en donde se pueda llevar el control de los ingresos y egresos sobre la materia prima y productos terminados que entran y salen, con esto también se puede conocer la demanda de los productos y así mismo llevar el control del inventario, se agregaron las cuentas por cobrar, pagar y el registro de clientes.

Proceso productivo

En el área de producción existentes diferentes procedimientos para la elaboración de los productos que fabrica la empresa.

Primero se llevan los tambos de agua a cierta medida, después se va agregando la materia prima que necesita cada producto mientras se van mezclando, al final colocan la fragancia y el color.

Ya que el producto esta terminado, revisan las ordenes de compras para surtir los pedidos y llegue al consumidor final.



REYES DE LA LIMPIEZA



Ilustración 11 Base de datos de Reyes de la limpieza

Fuente: Elaboración propia

En la ilustración 9 se muestra que se elaboró una base de datos en una hoja de Excel donde se agregaron todos los productos con un código para llevar el control de entradas, salidas de la materia prima y la mercancía.

MENÚ CONTROL DE INGRESOS Y EGRESOS					
FECHA	CONCEPTO	INGRESOS (LITROS)	EGRESOS (a produccion)	SALDO	
15/11/2023	LESS		1000	500	500
15/11/2023	ADBS		500	50	450
15/11/2023	AMIDA		500	100	400
15/11/2023	BETAINA		500	100	400
30/11/2023	HIPOCLORITO		2000	500	1500
01/11/2023	ACIDO MURATICO		50	10	40
01/11/2023	PEROXIDO		50	7	43
25/11/2023	FRAGANCIA LAVANDA		5	3	2
25/11/2023	FRAGANCIA MAR FRESCO		5	4	1
25/11/2023	FRAGANCIA LIMA LIMON		5	1	4
25/11/2023	FRAGANCIA FRUTAL		5	1	4
25/11/2023	FRAGANCIA MENTA		5	1	4
25/11/2023	FORMOL		20	0.5	19.5
25/11/2023	FRAGANCIA ZOTE		2	0.5	1.5
25/11/2023	FRAGANCIA MAS COLOR		2	0.5	1.5
25/11/2023	FRAGANCIA ARIEL		2	0.5	1.5
25/11/2023	FRAGANCIA VEL ROSITA		2	0.5	1.5

Ilustración 12. Control de inventarios materia prima.

Esta imagen muestra el registro de los ingresos de la materia prima y los egresos cuando se manda a producción y lo transforman al producto final.

PRODUCTOS						ENTRADAS				SALIDAS				
Codigo	Articulo	Entrada	Salida	Stock		Codigo	Articulo	Fecha	Cantidad		Codigo	Articulo	Fecha	Cantidad
A001	Cloro	200	150	50		A003	Pinol verde	10/11/2023	200		A003	Pinol verde	11/10/2023	40
A002	Pinol blanco	200	100	100		A001	Cloro	10/11/2023	200		A002	Pinol blanco	12/10/2023	100
A003	Pinol verde	200	40	160		A002	Pinol blanco	12/10/2023	200		A001	Cloro	10/10/2023	150
A004	Mar Fresco	200	60	140		A005	Lavanda	15/10/2023	200		A005	Lavanda	15/10/2023	60
A005	Lavanda	200	60	140		A008	Floral	20/10/2023	120		A008	Floral	22/10/2023	10
A006	Lima Limon	200	40	160		A007	Manzana-Canela	22/10/2023	200		A007	Manzana-Canela	25/10/2023	10
A007	Manzana-Canela	200	10	190		A004	Mar Fresco	25/10/2023	200		A004	Mar Fresco	25/10/2023	60
A008	Floral	120	10	110		A006	Lima Limon	19/10/2023	200		A006	Lima Limon	20/10/2023	40
A009	Menta	200	70	130		A010	Mas Color	20/10/2023	200		A010	Mas Color	20/10/2023	40
A010	Mas Color	200	40			A009	Menta	25/10/2023	200		A009	Menta	30/10/2023	70
A011	Ariel	200	20											

Ilustración 13 Inventario con código

Fuente: Elaboración propia

En la ilustración 13 se explica como en la base de datos se registraron los productos finales con un código para que de ahí se coloque con cantidades exactas las entradas y salidas. Se realizó un análisis descriptivo cuantitativo para conocer el control que se tiene en con los clientes, control de inventarios, compras, etc.

El objetivo de llevar un control de los clientes según su sector y dirección es con el fin de saber qué centro de distribución es el indicado para atenderlo según la zona y así tener una buena logística.

BASE DE DATOS DE CLIENTES						
NOMBRE COMPLETO/RAZON SOCIAL	DIRECCION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	SECTOR	ZONA	
DITROMEX				INDUSTRIAL	NORTE	
SICMET				INDUSTRIAL	CD.INDUSTRIAL	
MUNICIPIO				INDUSTRIAL	NORTE	
PIZZAS MORODER				COMERCIAL	NORTE	
LAVANDERIA				COMERCIAL	CENTRO	

Ilustración 14 Registro de clientes

En la ilustración 14 de registran los clientes, la dirección, teléfonos, correo, sector y zona en la que se encuentra cada uno.

La mayoría de los clientes manejan una línea de crédito entre 15 a 30 días a partir de la fecha facturada.

La demanda de los clientes impacta en el proceso de abastecimiento, almacenamiento y en la programación de entrega por lo que un control es esencial para la reducción de tiempos y el crecimiento de la empresa.

- Producto

Al ser una empresa dedicada a la fabricación de productos de limpieza es completamente indispensable contar con un amplio catálogo que permita satisfacer la necesidad de cada cliente, para esto, la empresa ha permitido que cada centro de distribución busque la manera de crear alianzas estratégicas con proveedores que ofrezcan una ventaja en precios y tiempos de entrega óptimos para abastecer su almacén y poder cubrir la necesidad de cada pedido, es vital resaltar que algunos de los proveedores de los insumos básicos para la realización de las actividades de la empresa son fabricados en Guadalajara, San Luis Potosí y Cd. De México.

Los productos que la empresa fabrica son los siguientes:

- Cloro
- Limpiadores multiusos tipo fabuloso
 - Lavanda
 - Mar fresco
 - Menta
 - Floral
 - Frutal
 - Lima Limón
- Detergente ropa
 - Ariel
 - Mas color
 - Zote
 - Vanish
 - Vel rosita
- Suavizante
 - Flor de luna
 - Bebé
 - Perfume
 - Gloria Van
 - Verde
 - Amarillo



Ilustración 15 Fabricación y almacenamiento de cloro

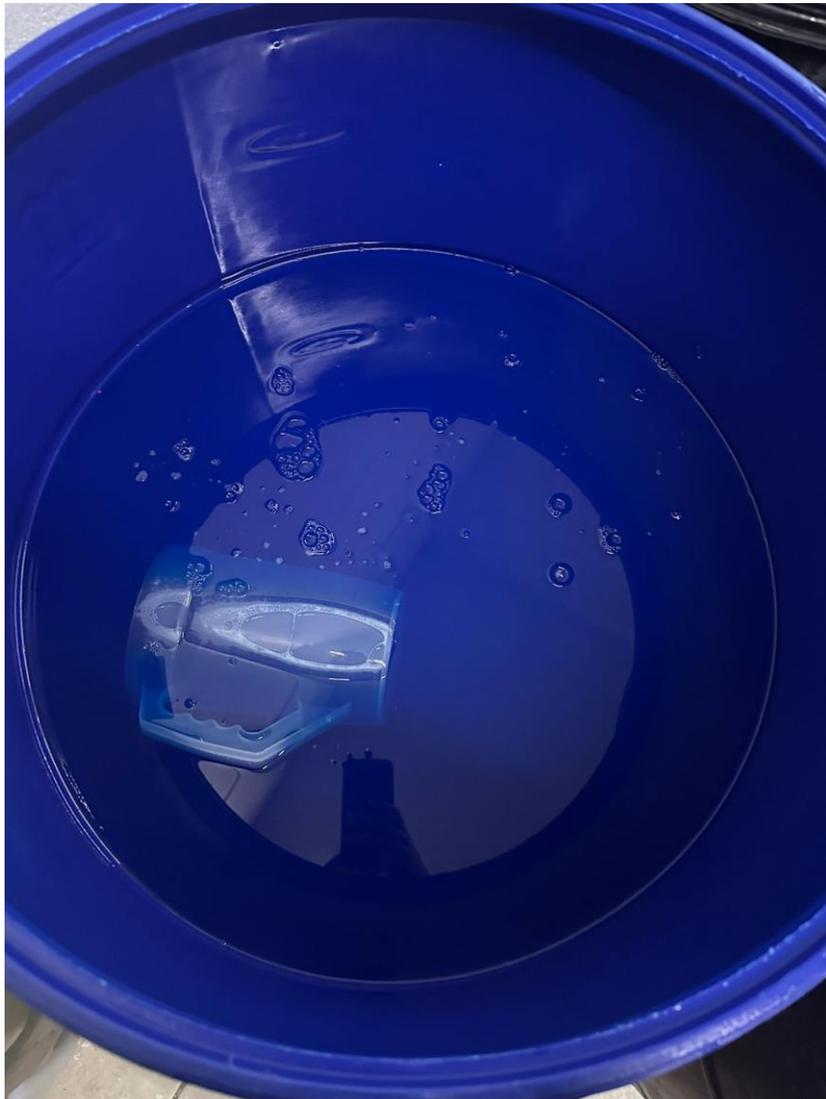


Ilustración 16 Fabricación y elaboración de detergente p/ ropa



Y POR ALGO SOMOS LOS REYES...

¡FABRICACION DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA!
VENTA DE MAYOREO Y MENUDEO

REYES DE LA LIMPIEZA

PRECIO DE MAYOREO A PARTIR DE 20

Descripción	Precio MENUDEO	Precio MAYOREO
CLORO	\$ 7.00	\$ 5.00
	\$ 10.00	\$ 6.00
PINOL (Pinol Verde, Pinol Blanco)		
FABULOSO (Lavanda, Mar fresco, Frutal, Floral, Menta, Lima limon, Manzana-Canela,)	\$ 9.00	\$ 6.00
DETERGENTE LIQUIDO PARA ROPA (Más color, Ariel,	\$ 18.00	\$ 14.00
ZOTE, Vanish, Vel Rosita, Más color NEGRO)		
SUAVITEL (Flor de Luna, Dawny Elegance, Dawny Jazmin,	\$ 15.00	\$ 11.50
Ensueño Primavera, Dawny Perfumes)		
DETERMAX. Poderoso Jabón Desengrasante, espumoso y eficaz para grasa y manchas difíciles.	\$ 28.00	\$ 20.00
DESENGRASANTE INDUSTRIAL - QUITA COCHAMBRE	\$ 30.00	\$ 20.00
SHAMPOO PARA MANOS (Cereza, Durazno, Citrus, Almendras, Menta, Manzana, Coco etc)	\$ 25.00	\$ 17.50
AROMATIZANTE AMBIENTAL (Eternity, Ferrari, Hugo Boss, Drackar, Chica Fresa, Channel, Carolina Herrera)	\$ 25.00	\$ 15.00
DETERGENTE CLORADO	\$ 28.00	\$ 20.00
QUITA SARRO - SARRICIDA	\$ 30.00	\$ 20.00
GEL ANTIBACTERIAL	\$ 45.00	\$ 35.00
JABON PLUS AXION	\$ 25.00	\$ 20.00
JABON LAVADO PARA MASCOTAS MENTA	\$ 15.00	\$ 10.00
TEFLON (BRILLO PLUS)	\$ 100.00	\$ 85.00
ALMOROLL	\$ 70.00	\$ 55.00
BRILLO PARA PISOS	\$ 75.00	\$ 60.00
VINAGRE INDUSTRIAL	\$ 20.00	\$ 15.00

Ilustración 17 Lista de precios de productos de limpieza

En la ilustración 17 lista de precios de productos de limpieza podemos ver los productos que fabrica la empresa y sus precios correspondientes y algunos de los productos que compra listos para el consumo.



Ilustración 18. Descarga del proveedor con el material

En la ilustración 18 se muestra un proceso que se realiza cuando un proveedor llegar con una materia prima para la producción.



**¡FABRICACION DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA!
VENTA DE MAYOREO Y**

REYES DE LA LIMPIEZA

Y POR ALGO SOMOS LOS REYES... PRECIO DE MAYOREO A PARTIR DE 20 LITROS

Descripción	PRECIO
ESCOBA CEPILLO CORTO	\$ 45.00
ESCOBA ABANICO	\$ 45.00
ESCOBA COLORAMA	\$ 65.00
ESCOBA EMPERADOR	\$ 65.00
ESCOBA JUMBO	\$ 65.00
ESCOBA ARCOIRIS	\$ 75.00
ESCOBA ESPIGA CHICA	\$ 80.00
TRAPEADOR PABLO #24	\$ 55.00
TRAPEADOR PABLO #30	\$ 65.00
TRAPEADOR HILAZA #24	\$ 65.00
TRAPEADOR HILAZA #30	\$ 75.00
TRAPEADOR MICROFIBRA #24	\$ 80.00
TRAPEADOR MICROFIBRA #30	\$ 100.00
TRAPEADOR MICROFIBRA INDUSTRIAL	\$ 120.00
TRAPEADOR MICROFIBRA ESPAÑOLA #30	\$ 110.00
TRAPEADOR MICROFIBRA ESPAÑOLA INDUSTRIAL	\$ 125.00
FIBRA METAL TECTRON (FIBRA ASPIRAL ACERO INOX)	\$ 8.00
FIBRA METAL CHICA	\$ 8.00
FIBRA METAL GRANDE	\$ 10.00
FIBRA METAL JUMBO	\$ 14.00
ESPONJA PARA TRASTES DE COLORES	\$ 8.00
CUADRIFIBRA (FIBRA TELA RASPOSA CUADRADA)	\$ 10.00
FIBRA CON ESPONJA SCOTCH BRITE AMARILLO/VERDE	\$ 18.00
FIBRA VERDE P96 SCOTCH BRITE	\$ 25.00
FIBRA NEGRA P76 SCOTCH BRITE	\$ 30.00
FIBRA BLANCA P66 SCOTCH BRITE	\$ 25.00
FRANELA	\$ 20.00
JERGA PARA PISOS	\$ 25.00
MICROFIBRA CHICA	\$ 15.00
MICROFIBRA MEDIANA	\$ 20.00
MICROFIBRA GRANDE	\$ 30.00
GUANTES LATEX	\$ 25.00
RECOGEDOR PLASTICO	\$ 25.00
RECOGEDOR LAMINA MEDIANO	\$ 40.00
RECOGEDOR LAMINA GRANDE	\$ 50.00
CUBETA ECONOMICA CHICA	\$ 25.00
CUBETA ECONOMICA MEDIANA	\$ 30.00
CUBETA ECONOMICA GRANDE	\$ 35.00
CUBETA REFORZADA CHICA	\$ 40.00
CUBETA REFORZADA MEDIANA	\$ 50.00
CUBETA REFORZADA GRANDE	\$ 60.00
DESPACHADOR JABON LIQUIDO	\$ 300.00
DESPACHADOR PAPEL HIGIENICO INDUSTRIAL	\$ 320.00
ATOMIZADOR 1/2 LITRO	\$ 30.00
ATOMIZADOR 1 LITRO	\$ 35.00
PISTOLA ATOMIZADOR	\$ 18.00
PAQ. GANCHOS P/ROPA C/10 PZS.	\$ 35.00
BOLSAS DE BASURA 60X90 Y 90X120	\$ 55.00
BULTO BOLSA BASURA C/25 KILOS	\$ 1,000.00

Ilustración 19 Lista de precios jarciería

En la ilustración 19 se muestran la lista de precios de toda la variedad de jarcieria que maneja la empresa. Estos productos llegan terminados listos para la venta.

A continuación, se realiza una descripción breve de los procesos logísticos que ejecuta la matriz Reyes de la limpieza en la ciudad de Aguascalientes, con el fin de dar claridad a la problemática en el planteamiento del problema y como se realiza su abastecimiento. En la misma base de datos se registra los productos que entran, tanto materia prima y productos terminados que no se fabrican en la empresa.

COMPRAS MATERIA PRIMA				
FECHA	CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL C/IVA
01/11/2023	HIPOCLORITO	4000	\$ 7.00	\$ 3,716.00
16/11/2023	ADBS	200	\$ 70.00	\$ 2,529.00
22/11/2023	AMIDA	500	\$ 30.00	\$ 1,316.00
20/11/2023	SAL	5	\$ 119.00	\$ 4,032.00

Ilustración 20 Compras de materia prima

En la ilustración 20 se muestra alguna de las compras realizadas de materia prima para la elaboración de los productos.

COMPRAS MERCANCIA				
Fecha	Concepto	Cantidad	Valor unitario	TOTAL
01/11/2023	BOTELLAS	1	\$ 2,529.00	\$ 2,529.00
02/11/2023	FIX	1	\$ 1,316.00	\$ 1,316.00
02/11/2023	PAPEL	1	\$ 4,032.00	\$ 4,032.00
02/11/2023	CHAPARRO	1	\$ 2,280.00	\$ 2,280.00
03/11/2023	BODEGA AURRERA	1	\$ 555.00	\$ 555.00
03/11/2023	JAGUAR	1	\$ 300.00	\$ 300.00
03/11/2023	PASTILLAS	1	\$ 225.00	\$ 225.00
08/11/2023	PASTILLAS	1	\$ 175.00	\$ 175.00
11/11/2023	FERRE JR	1	\$ 44.00	\$ 44.00
11/11/2023	BOLSAS	1	\$ 187.00	\$ 187.00
15/11/2023	TRAPEADOR ES DUMBO	1	\$ 12,540.00	\$ 12,540.00
01/11/2023	WIESE	1	\$ 1,093.38	\$ 12,450.00
01/11/2023	WIESE	1	\$ 601.63	\$ 2,781.00
24/11/2023	CARRASCO	1	\$ 80,000.00	\$ 595.00

Ilustración 21 Compras mercancia

En la ilustración 21 se registraron las compras de la mercancía con sus respectivos totales listos para la venta.

CAPÍTULO 5 RESULTADOS

5.1 PROPUESTA

Durante todo el proceso de análisis de este proyecto es evidente que la falta de métodos de pronósticos adecuados para gestión del abastecimiento de la bodega es una de las fallas que repercuten en el cumplimiento de los pedidos y que afectan de manera directa los procesos logísticos en los centros de distribución ya que el agotado de un insumo afecta de la distribución y la atención del cliente sin mencionar los costos en el transporte.

La empresa cuenta con 2 camionetas de carga para los pedidos a industrias o clientes que se les vende de mayoreo y un coche para pedidos a corta distancia y de poca cantidad.

La forma más adecuada para subsanar este problema es gestionar las compras y el abastecimiento de forma que se tenga en cuenta las familias de artículos que más novedad presentan en faltantes de mercancía, el volumen el de consumo mensual por artículo, el comportamiento de consumo semanal y el consumo promedio por cliente. Así mismo se propone que el centro de distribución principal (matriz) realice sus pedidos y que lleguen directamente ahí y que el centro de distribución de la central de abastos realice los suyos y los del centro de distribución de San José de Gracia esto con el fin de evitar confusiones a la hora de realizarlos y que se cumplan todos para tener el abastecimiento adecuado.

También se recomienda que se siga utilizando la base de datos de Excel que se creó de manera correcta para seguir llevando el control de las entradas, salidas, stock y después que se invierta en uno más completo.

5.2 RESULTADOS

Después de realizar el diagnóstico a la empresa Reyes de la limpieza y por consiguiente al área en estudio, se buscan las posibles soluciones para los constantes problemas que se presentan en el área de distribución y logística de la empresa; se plantea la siguiente propuesta:

Mejoramiento continuo: en busca de la calidad y la empresa, logre un sistema de mejoramiento continuo en todos los procesos y en todas las personas, para llegar a la calidad total y poder ser más competitivos acercándose al éxito. Esto significa corregir las fallas del proceso para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable. El mejoramiento continuo trae como resultados menores costos, mayor capacidad de cumplir en los tiempos de entrega, mayor calidad del servicio y satisfacción de los clientes. Este es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo.

Objetivo Propuesto	Resultado Esperado
Diagnosticar el estado actual del proceso de abastecimiento logístico en el área logística de la empresa para conocer sus fortalezas y debilidades	Se identifico el inventario desactualizado.
Identificar y evaluar la cadena de suministro actual de la empresa mediante el análisis del proceso de suministro y distribución.	Se identifico poca organización en las áreas de almacén, producción, compra ya que no estaban definidas correctamente.
Elaborar un plan de mejora para compensar las debilidades	Se realizo un propuesta de mejora para las necesidades que tenia la empresa en

<p>detectadas en el diagnóstico y permitir fortalecer el proceso de abastecimiento y cumplimiento de pedidos.</p> <p>.</p>	<p>el área de abastecimiento.</p>
<p>Implementar un sistema básico de control de inventario</p>	<p>Se elaboro un programa en Excel para llevar un control de las entradas, salidas de la materia prima y mercancía, control de los clientes entre otros mas.</p>

CAPÍTULO 6

CONCLUSIONES

El último capítulo presenta la conclusión general del proyecto durante su implementación. Así mismo se presentan posibles sugerencias de mejora y aprendizajes a través de las actividades realizadas.

6.1 CONCLUSIÓN GENERAL

Fue posible la realización del diagnóstico actual de la empresa REYES DE LA LIMPIEZA al poder tener acceso a la información de los movimientos de inventario, insumos y clientes que impactan directamente en la gestión del almacén en el periodo de tiempo estudiado; con esto se pudo identificar las actividades propias de cada proceso al igual que sus fortalezas y debilidades, esto es clave para entender que la adecuada administración de la cadena de abastecimiento da ventajas competitivas a las empresas que buscan su desarrollo en los mercados y a su vez se ve reflejado en el producto final que es entregado a cada cliente de la compañía, ya que al poder identificar los errores que afectan el proceso es posible brindar soluciones que aporten a mejorar o mantener la satisfacción del cliente.

Con este análisis se podrían generar políticas de abastecimiento que permitan la gestión de stocks ya que una mala decisión en este proceso puede tener graves consecuencias cuando el inventario no está bien gestionado, estas malas decisiones pueden generar efectos negativos que se empiezan a notar en la aparición de faltantes en el inventario del sistema vs. las cantidades físicas, el incremento de los costos logísticos, el desperdicio de tiempo y mano de obra, la disminución del nivel de servicio, la insatisfacción de los clientes y la disminución en los requerimientos.

Con la información disponible también fue posible la identificación de los procesos de abastecimiento y distribución, para este caso se pudo diferenciar la manera en la que la compañía actualmente gestiona las requisiciones de cada consumidor, a su vez permitió

identificar las características y comportamientos de cada cliente y de cada insumo que se suministra.

Una vez identificados los procesos propios del área de logística se pudo realizar una propuesta que permite disminuir los problemas de abastecimiento presentes y que permitan minimizar el impacto de demoras, faltantes y quejas hacia los clientes, enfocado en el fortalecimiento de los procesos de abastecimiento y distribución de la compañía y que permita al área de logística gestionar de manera oportuna cada requisición que recibe.

CAPÍTULO 7

COMPETENCIAS DESARROLLADAS

- Reconocer y utilizar los términos de logística, abastecimiento, proceso, inventarios, almacenes, transporte y servicio al cliente.
- Comprender los retos que enfrentan las empresas para lograr flexibilidad y eficiencia en todos los procesos de la cadena de suministro para mejorar los KPI y generar valor tanto para sus accionistas como para sus clientes.
- Gestiona y mejora sistemas integrados de producción, abastecimiento y distribución de organizaciones productoras de bienes y servicios para incrementar la competitividad de la cadena de suministro.
- Diseña el abasto oportuno de las partes del producto, así como las devoluciones de los mismos para hacer eficientes los procesos productivos y de mercado.
- Analiza rutas y asegura el traslado de los productos para atender las necesidades de proveedores y mercados con oportunidad.
- Analiza y diseña redes para el proceso de distribución justo a tiempo.

CAPÍTULO 8

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Abramson, G. Eslabones seguros: Cadena de Abastecimiento. <http://www.ambitos.com.ar/cat/cat01-management.htm>
- Aguilar, E. Relaciones dentro de la cadena de suministro. México. <http://www.hipermarketing.com/nuevo4/contenido/mktderelaciones/mkt de base dedatos/nivel4cadena.html>.
- Arnaldo, J. (2016). Plataforma del Conocimiento: El rol de la cadena de suministro para el nuevo milenio. México. http://www.cel-logistica.org/s/pdf/Logicel_28/L.28_20-21.pdf.
- Camino, A. (2017). Cadena de Abastecimiento: La Demanda. México. http://www.symplex.cl/biblio_cadena.htm.
- Casanova, A. &. Logística Empresarial. Gestión.
- Castro J, (2021) 7 Pasos Clave para Implementar un Sistema de Control de Inventarios. <https://blog.corponet.com.mx/7-pasos-clave-para-implementar-unsistema-de-control-de-inventarios>
- Copyright. Cinvestav Almacenes e Inventarios. <https://administracion.cinvestav.mx/Secretar%C3%ADaAdministrativa/Subdirecci%C3%B3ndeRecursosMateriales/AlmacenesInventarios.aspx>
- Hakanson, B. Manejo de la Cadena de Abastecimiento: Donde Compiten los negocios Hoy. México. <http://www.hakanson.com>.
- Lopez, A. (2015). Propuesta para Elaborar un Manual de Procedimiento para el Manejo y Control de Inventarios. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7927/1/UPS-CT004768.pdf>
- MECALUX. (2021). Cómo hacer un inventario rápido y efectivo. <https://www.mecalux.com.mx/blog/como-hacer-inventario>
- MECALUX. (2021). Los 10 problemas logísticos más comunes en un almacén. <https://www.mecalux.com.mx/blog/problemas-logisticos>
- Mora. (2018). *Gestión Logística de Distribución, Bodegas y Almacenes*. https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-logisticaintegral_-Las-Luis-Anibal-Mora-Garcia.pdf

CAPITULO 9

ANEXOS



Aguascalientes, Ags a 16 de Diciembre del 2023
Asunto: Carta de liberación residencias profesionales

DR. JOSE ERNESTO OLVERA GONZÁLEZ
DIRECTOR DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO
DE PABELLON DE ARTEAGA
P R E S E N T E.

Por este conducto me permito informarles que el alumno **AARON ISAAC SERRANO RODRIGUEZ** con número de control **191050064** de la carrera **INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL** ha concluido satisfactoriamente sus residencias profesionales en nuestra empresa **REYES DE LA LIMPIEZA**, llevando a cabo el proyecto nombrado **PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN EL ABASTECIMIENTO DE PRODUCTOS E INSUMOS DE LIMPIEZA EN LA EMPRESA REYES DE LA LIMPIEZA**, dicho proyecto fue cubierto del **21 de Agosto del 2023 al 16 de Diciembre del 2023**, cumpliendo con un total de **500 horas**.

Sin otro particular por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Lic. Lorena Armendariz de Alba
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

REYES DE LA LIMPIEZA

Lorena Gpe. Esparza Armendariz
EAA1552485DA9
España #402 Int. 16 Fracc. España
C.P. 20210 Aguascalientes, Ags.
pollsera.sr@hotmail.com
Tel. 449 461 3895

RA #402 Int. 16 Col. España

AGUASCALIENTES AGS, C.P. 20210

RFC: EAA1990406DA9

TEL. (449) 461 3895

REYES DE LA LIMPIEZA