



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“SISTEMA DE GESTIÓN DE BODEGA PARA LA DISTRIBUIDORA DE HUEVOS MI
PEQUEÑA GRANJA”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Ingenieras Comerciales

Autores:

Pilatasig Panchi Erika Lizbeth
Tigsilema Checa Evelyn Johana

Tutor:

Mg. Darío Javier Díaz Muñoz

Latacunga - Ecuador

Agosto 2019

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Nosotras **Pilatasig Panchi Erika Lizbeth** y **Tigsilema Checa Evelyn Johana** declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: **SISTEMA DE GESTIÓN DE BODEGA PARA LA DISTRIBUIDORA DE HUEVOS MI PEQUEÑA GRANJA**, siendo el **Mg. Darío Javier Díaz Muñoz** tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



Pilatasig Panchi Erika Lizbeth

CC: 0503981763



Tigsilema Checa Evelyn Johana

CC: 0550106751

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“SISTEMA DE GESTIÓN DE BODEGA PARA LA DISTRIBUIDORA DE HUEVOS MI PEQUEÑA GRANJA”, de Pilatasig Panchi Erika Lizbeth y Tigsilema Checa Evelyn Johana de la carrera de Ingeniería Comercial considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, agosto 2019

El Tutor

Firma



Mg. Darío Javier Díaz Muñoz

CC: 1802865194

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el o los postulantes: **Pilatusig Panchi Erika Lizbeth** y **Tigsilema Checa Evelyn Johana** con el título de Proyecto de Investigación: **Sistema de Gestión de Bodega para la Distribuidora de Huevos "Mi Pequeña Granja"** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de *Sustentación Final* del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, agosto 2019

Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)
Ing. Jorge Cañar
CC: 050260822-7



Lector 2
Ing. Roberto Arias
CC: 050212373-0



Lector 3
Ing. Msc. Sandra Peñaherrera
CC: 1803337326

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios por bendecirme la vida y guiarme a lo largo de mi existencia, por haberme dado la fortaleza necesaria para continuar con mi carrera.

A mi familia por apoyarme en todos los momentos difíciles de mi vida motivándome a seguir adelante y no desistir de mis objetivos.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Mg. Darío Díaz, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este proyecto de investigación.

Erika Pilatasig

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta el momento más importante de mi formación profesional.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, especialmente a mi madre Martita quien ha sido mi pilar fundamental a lo largo de mi carrera, y por demostrarme todo su cariño y apoyo incondicional para sentirme motivada a cumplir con este gran logro.

Y a mis hermanos Jefferson y Heydi quienes siempre están presentes acompañándome y brindándome ánimos para salir adelante.

Erika Pilatasig

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haber estado en los momentos que más lo necesitaba de mi vida, por darme fuerzas y sabiduría para terminar mi carrera.

A mi esposo por su apoyo y esfuerzo condicional en verme cumplir mis sueños, por mantenerse junto a mí en los momentos buenos y malos, los cuales con amor y la bendición de Dios hemos sabido superar.

A mi madre por darme la vida y brindarme su amor y apoyo, enseñándome a no rendirme ante nada.

Mi gratitud y cariño por su paciencia y profesionalidad a mi tutor de tesis Mg. Darío Javier Díaz Muñoz quien nos brindó su tiempo y sus conocimientos en todo el proceso del proyecto por sus enseñanzas y consejos que siempre los llevaremos presente.

Evelyn Tigsilema

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo mi amor principalmente a Dios por ser el padre quien ha estado en todo momento junto a mí dándome su bendición y sabiduría para cumplir mi sueño.

A mí querido esposo David Iturralde que con su amor y cariño ha logrado que su sacrificio y apoyo constante me permita realizarme profesionalmente.

A mi querido y amado hijo Sebastian por ser mi motivación e inspiración para superarme cada día y en un futuro brindarlo un mejor porvenir.

A mí querida madre y hermanos por estar junto a mí en todo momento, por ser mi motivación y apoyo para salir adelante y saber que, con la bendición de Dios y nuestro esfuerzo constante, se logran las cosas.

Evelyn Tigsilema



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TITULO: “SISTEMA DE GESTIÓN DE BODEGA PARA LA DISTRIBUIDORA DE HUEVOS MI PEQUEÑA GRANJA”

Autoras:

Pilatasig Panchi Erika Lizbeth

Tigsilema Checa Evelyn Johana

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tuvo como propósito determinar la relación del sistema de gestión de bodega con la optimización de los procesos operacionales de la distribuidora de huevos “Mi Pequeña Granja”, surgió de la necesidad de cambiar la situación actual de la microempresa, caracterizada por el inadecuado manejo de bodega, una inexistencia de registros de inventarios, personal poco capacitado, el daño de productos, la pérdida de tiempo entre otras causas que han ocasionado la disminución de sus utilidades, mermas de mercadería, desconocimiento de proceso de almacenamiento de productos perecibles y la desorganización del espacio físico de bodega. El diagnóstico de la situación actual llevó a determinar que la microempresa actualmente tiene una distribución física inadecuada, la temperatura sobre los niveles permitidos para esta actividad, clasificación empírica de los huevos y estanterías colocadas a distancias peligrosas para la conservación y manipulación del huevo. La investigación bibliográfica permitió conocer a cerca de los sistemas de gestión, en donde se destaca la gestión de almacenamiento porque se adapta a las necesidades particulares de esta organización. Por las características de la organización y la realidad de la empresa se empleó una investigación cualitativa acompañada de las técnicas de observación y entrevista lo que llevo a una triangulación de resultados que dio como resultado la relación entre los sistemas gestión de bodega para la optimización de los procesos operacionales.

Se propuso una redistribución del espacio físico de bodega el mismo que permitirá tener organizado los huevos por categorías para que facilite el trabajo a los empleados y se optimice el tiempo y los recursos de la empresa, además favorece a la ventilación y circulación del aire lo que garantiza que los huevos se mantengan a una temperatura igual a o inferior a 4C°, de la misma manera se deberá considerar las distancias óptimas para mantener a los huevos exentos de la humedad.

Palabras claves:

- Gestión de Bodega, Inventarios, Procesos Operacionales, Administración



TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

Theme: Warehouse Management System for the Egg Distributor "My Little Farm"

Authors: Pilatasig Panchi Erika Lizbeth
Tigsilema Checa Evelyn Johana

Abstract

This research project had the purpose of improving operational processes in the warehouse of the company called "MY LITTLE FARM", which company distributes eggs. So, it had to change the present situation of the company because of bad management of the warehouse and for the damage to the products. This situation has caused economic losses. It did not have inventory records for that reason it has lost merchandise. The company had not trained its workers because of the lack of economic resources. It has caused ignorance in the storage processes of the perishables products. The company also has a problem with the organization of the warehouse; therefore; this causes disorder in the merchandise. So that the researchers made a diagnostic of the situation of the operational processes of the warehouse of the company and the same way the investigation through bibliographic sources with the methodological framework and this allowed strengthening and improving the efficiency of the company. Besides, the research project evaluated the information about the current state of the company through field investigation. This process which it allowed to identify the products that the company sells through the application of interviews to the owner of the company and the manager of the warehouse, in this way it could know about the impact of the process. We could know about the mistakes that it had in the warehouse through the investigation results. Its propose was to improve the operational processes of the company, and the same way it implemented the reorganization of physical space of the warehouse, therefore, This can keep the products organized by categories, and it will allow to facilitate the work to employees and to optimize the time and resources of the company.

Keywords: Warehouse Management, Inventories, Operational Processes, Administration.



AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de docente del idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por las señoritas egresadas de la **CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL** de la **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**; **PILATASIG PANCHI ERIKA LIZBETH Y TIGSILEMA CHECA EVELYN JOHANA**, cuyo título versa **“SISTEMA DE GESTIÓN DE BODEGA PARA LA DISTRIBUIDORA DE HUEVOS MI PEQUEÑA GRANJA”**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, julio del 2019.

Atentamente,

LCDO. BOLÍVAR MAXIMILIANO CEVALLOS GALARZA
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS
C.C. 0910821669



ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	I
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
AGRADECIMIENTO	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA.....	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	XV
ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS	XV
ÍNDICE DE GRÁFICO.....	XV
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
2.1. Justificación del Proyecto	2
2.2. Problema de Investigación.....	2
2.3. Formulación del problema.....	5
2.3.1. Preguntas Directrices	5
2.4. Objetivos.....	6
2.4.1. Objetivo General.....	6
2.4.2. Objetivos Específicos	6
2.4.3. Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados	7
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	8

3.1 Beneficiarios directos:	8
3.2. Beneficiarios indirectos:	8
4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	8
4.1. Antecedentes.....	8
4.2. Marco teórico.....	11
4.2.1. Variable independiente	11
4.2.1.1. Sistemas.....	11
4.2.1.2. Gestión.....	11
4.2.1.3. Bodega.....	12
4.2.1.4. Sistema de gestión de bodega.....	12
4.2.1.5. Gestión de existencias	14
4.2.1.6. Gestión de almacenamiento.....	15
4.2.1.10. Inventarios	16
4.2.1.7. Gestión de Pedido y Distribución.....	17
4.2.1.8. Gestión de transporte.....	19
4.2.1.9 Servicio al cliente	21
4.2.2. Variable Dependiente	22
4.2.2.1. Procesos Operacionales.....	22
4.2.2.2 Proceso de recepción de mercancías	24
4.2.2.3. Recepción de huevos	26
4.2.2.4. Proceso de almacenamiento.....	27
4.2.2.5.Distribución física y layout.....	28
4.2.2.6.Separación, alistamiento y embalaje de la mercadería.	29
4.2.2.7. El picking.....	30
4.2.2.8. Procesos de separación y preparación de pedidos.....	32
4.2.2.9. Características para los huevos que condicionan la distribución en la zona de almacenamiento	33
4.2.2.10. Proceso de embalaje y despacho de mercancía	37
4.2.2.11. Comercialización del Huevo	39
4.2.2.12. Canales de distribución.....	41

5. METODOLOGÍA EMPLEADA.....	41
5.1. Enfoque de la investigación.....	41
5.1.1 Enfoque Cualitativo.....	41
5.2 Alcance de la investigación	42
5.2.1. Descriptivo.....	42
5.2.2. Correlacional	42
5.3 Finalidad de la investigación	42
5.4. Métodos de Investigación.....	43
5.4.1. Método inductivo.....	43
5.5. Diseño de la investigación.....	43
5.5.1. La investigación descriptiva	43
5.5.2. Investigación explicativa:.....	44
5.6. Técnicas.....	44
5.6.1. Entrevista.....	44
5.6.2. Observación	44
5.7. Instrumentos	45
5.7.1. Guía de entrevista	45
5.7.2. Ficha de observación	45
6. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	46
6.1. Análisis de la observación.....	46
6.2. Triangulación de resultados.....	48
7. PROPUESTA	54
7.1. Datos Generales.....	54
7.7. Situación actual de los procesos operacionales de la Distribuidora de Huevos	
“Mi Pequeña Granja”.....	55
7.7.1. Proceso de recepción de mercadería.....	55
7.7.1.1. Hallazgo del proceso de recepción de mercadería.....	56
7.7.1.2. Propuesta para el control de inventarios en la Distribuidora de Huevos	
“Mi Pequeña Granja”.....	56
7.7.2. Proceso de almacenamiento de mercadería	57

7.7.2.1. Hallazgos del proceso de almacenamiento	58
7.7.2.2. Propuesta para la adecuación del espacio físico de la bodega de la Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja”	59
7.7.3. Proceso de despacho de mercadería	60
7.7.3.1. Hallazgo del proceso de despacho	61
7.7.3.2. Propuesta para la implementación de una guía de control de pedidos en la Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja”	61
7.7.4. Proceso de distribución y comercialización de mercadería	62
7.7.4.1. Hallazgo del proceso de distribución	63
7.7.4.2. Propuesta de gestión de transporte para reducir el tiempo de distribución en la Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja”	63
7.7.5. Estructura y Redistribución física de la bodega de la Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja”	64
7.7.6. Manual BPMN	66
1 DIAGRAMA	69
1.1 PROCESOS	70
1.1.1 Elementos del proceso	70
8. CONCLUSIONES	75
9. RECOMENDACIONES	76
10. BIBLIOGRAFÍA	77
11. ANEXOS	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Beneficiarios.....	8
Tabla 2: Gestión de existencias	48
Tabla 3: Proceso de recepción	49
Tabla 4: Proceso de almacenamiento	50
Tabla 5: Proceso de preparación de pedidos	52
Tabla 6: Proceso de despacho y distribución.....	53
Tabla 7: Control de inventarios	56
Tabla 8: Adecuación de espacio físico	59
Tabla 9: Implementación de estibas	59
Tabla 10: Control en el proceso de despacho	61
Tabla 11: Proceso de distribución	63

ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

Flujograma 1: Proceso de recepción.....	55
Flujograma 2: Proceso de almacenamiento	57
Flujograma 3: Proceso de despacho	60
Flujograma 4: Proceso de distribución y comercialización.....	62

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfica 1: Redistribución de la planta	65
--	----

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del Proyecto:

“Sistema de Gestión de Bodega para la Distribuidora “Mi Pequeña Granja” de la Ciudad de Latacunga”

1.2. Fecha de inicio:

Octubre 2018 – Febrero 2019

1.3. Fecha de finalización:

Marzo – Agosto 2019

1.4. Lugar de ejecución:

Parroquia San Buenaventura, Barrio La Libertad, Latacunga, Cotopaxi, Ecuador, coordenadas: - 0.889273, -78.613005 (GoogleMaps, 2019)

1.5. Facultad que auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas

1.6. Carrera que auspicia:

Carrera de Comercio

1.7. Equipo de Trabajo:

Tutor: Mg. Darío Javier Díaz Muñoz

1.8. Investigadores del proyecto

Pilatasig Panchi Erika Lizbeth

Tigsilema Checa Evelyn Johana

1.10. Área de Conocimiento:

Administración

1.11. Línea de investigación:

Administración y Economía para el desarrollo humano y social. (Ramírez s.f.)

1.12. Sub líneas de investigación de la Carrera:

Estudios Organizacionales. (Ramírez s.f.)

Promueve la comprensión de modelos organizacionales para la optimización de la toma de decisiones.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Justificación del Proyecto

El presente proyecto de investigación se efectuó con el propósito de adaptar un sistema de gestión de bodega para mejorar los recursos de la Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja”, ya que no cuenta con un manejo óptimo de inventarios en el departamento de bodega obteniendo como resultado pérdidas económicas en la empresa.

El sistema de gestión se basó en el control de la bodega según el stock establecido orientando a mantener la seguridad en las entradas y salidas de los productos, así como también la caducidad en cada uno de ellos, los costos que incurren en la adquisición del mismo y así generar la utilidad respectiva para que la microempresa se mantenga a flote, esto debe considerarse como un paso fundamental para el mejoramiento en la calidad de los productos que brinda a los clientes.

Se trabajó con el sistema de gestión de bodega que permitió mejorar la gestión de existencias, proceso de recepción, proceso de almacenamiento, proceso de preparación de pedidos y el proceso de despacho y distribución, que facilita un manejo ágil y profesional por parte de los empleados.

La propuesta de implementación de un sistema de gestión de bodega es completamente viable en la distribuidora, pues permite implementar varios elementos para lograr un mejor control operativo y administrativo; lo cual permite que en la distribuidora de huevos se optimicen tiempos, procesos y por ende se logre una mayor rentabilidad.

2.2. Problema de Investigación

La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura afirma lo siguiente:

La pérdida y desperdicio de alimentos no solo afecta la seguridad alimentaria de la población, al reducir el acceso y la disponibilidad; además repercute en la situación económica y social tanto del productor, quien pierde su medio de ingreso, como del consumidor, quien encuentra inflación

en los precios de mercador por la reducción en la oferta; así como efectos climáticos adversos (FAO, 2017).

(Pacheco Ramírez , 2017), citado en (Orellana, 2014; Pazmiño-Coba, 2016), afirma lo siguiente:

El sector avícola en Ecuador desde el 2010 aporta con un porcentaje significativo al Producto Interno Bruto Agropecuario, que se situó alrededor del 13% y de éste, 3,5% corresponden al sector de producción de huevos.

La producción avícola del país cuenta con la suficiente infraestructura técnica para satisfacer toda la demanda interna en cuanto a huevos de mesa. En cuestión de zonas, el 49% de la producción de huevos se encuentra en Tungurahua; un 22%, en Manabí; 15%, en Pichincha; 11%, en Cotopaxi, y el 3% restante, en otras provincias (El Sitio Avícola, 2011).

El Instituto Nacional de Estadística y Censo afirma lo siguiente:

En cuanto a la producción de huevos de aves criadas en campo, la región Sierra es la que más aporta con un 46,79 %, seguido de la Costa con el 42,53 % y el Oriente con el 10,65 %; mientras que en planteles avícolas la región Sierra tiene una producción de 87,67%, la Costa un 12,33 % y el Oriente con una participación mucho menor al 1 %, destacando de esta manera que la mayor concentración de producción de huevos en planteles avícolas se encuentran en la región Sierra (INEC, 2017).

Ecuador subió su consumo per cápita de huevos, actualmente registra un uso de entre 160 y 165 unidades anuales, mientras que antes no superaba los 130 (Telégrafo, 2017).

El Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cotopaxi afirma lo siguiente:

En la explotación de ponedoras Cotopaxi ocupa el cuarto lugar a nivel nacional, con 25 granjas en capacidad y número de ponedoras, con un total de 25 granjas, con una capacidad de producción de 1.082.319 huevos (GAD-Cotopaxi, 2015).

(Jara Vicuña, 2015), afirma lo siguiente:

La implementación del Sistema de Gestión de bodega es presentar una solución al tedioso proceso de realizar inventarios al momento de la culminación de un proyecto. La introducción de

RFID dentro de la gestión de bodegas genera múltiples oportunidades para reducir pérdidas de herrameintas, minimizar la dependencia en los encargos de bodega y aumentar la precisión en el control de inventarios.

La distribuidora de huevos “Mi Pequeña Granja” inicio su actividad comercial en el año 2000, siendo su principal mercado: tiendas, panaderías, despensas, restaurantes entre otros, que se localizan en los sectores urbanos de la ciudad de Latacunga, debido al crecimiento de la empresa se ha implementado espacios como: bodega, departamento de contabilidad, inclusive mayor flota de automotores; carece de una planificación previa para el incremento de estos espacios, por lo cual la distribuidora tiene algunos inconvenientes entre ellos:

Las pérdidas económicas que se originan son por daños, caducidad, ya que al momento de transportar los huevos de un lugar a otro se pueden romper, en cuanto a la caducidad si no se vende en un tiempo estipulado este producto queda en desuso, así mismo existen huevos que vienen con manchas de sangre y eses que ya no son aptos para el consumo humanos

También se considera que la inexistencia de registros de inventarios es un problema grave ya que la obtención de utilidades reside en gran parte de ventas, por lo que si no hay un control de inventarios adecuado se presta al robo hormiga, a mermas y desperdicios y estos a su vez pueden causar un fuerte impacto en las utilidades, así como también la disminución de la calidad en cuanto a productos perecibles.

La distribuidora de huevos “Mi Pequeña Granja” cuenta con seis empleados los mismos que desconocen del almacenamiento adecuado de huevos, pues al ser un alimento perecible debe cumplir varias funciones para que el huevo pueda ser comercializado en perfectas condiciones.

La falta de organización con el espacio físico de bodega ha ocasionado un descontrol en la ubicación de los productos provocando una gran pérdida de tiempo, así como también no respetar los pasillos obstaculiza el ingreso y la salida de mercadería, además el producto puede sufrir una merma de calidad si no tiene un tratamiento específico y adecuado a sus necesidades

2.3. Formulación del problema

¿De qué manera incide el sistema de gestión de bodega en los procesos operacionales de la distribuidora de huevos “Mi Pequeña Granja” de la ciudad de Latacunga?

2.3.1. Preguntas Directrices

¿Qué teorías de sistema de gestión de bodegas existen para el manejo y optimización de los recursos de empresas procesos comercializadoras de productos altamente perecibles?

¿Cuál es la situación actual de los operacionales de bodega en la distribuidora de huevos “Mi Pequeña Granja” de la ciudad de Latacunga?

¿Qué modelo y distribución de la planta se adaptan al mejoramiento y optimización de los procesos operacionales en la distribuidora de huevos?

2.4. Objetivos

2.4.1. Objetivo General

- Determinar la relación del Sistema de Gestión de Bodega en la optimización de los procesos operacionales de la distribuidora de huevos “Mi Pequeña Granja”

2.4.2. Objetivos Específicos

- Indagar las teorías del sistema de gestión de bodega para el mejoramiento y optimización de los recursos de empresas comercializadoras de productos perecibles.
- Realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos operacionales del departamento de bodega de la distribuidora de huevos “Mi Pequeña Granja” de la ciudad de Latacunga.
- Elaborar un manual BPMN y redistribuir el espacio físico de bodega para el mejoramiento y optimización de los procesos operacionales de la distribuidora de huevos.

2.4.3. Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados

Objetivos Específicos	Actividades	Resultados de las Actividades	Descripción de las actividades (técnicas e instrumentos)
Indagar las teorías del sistema de gestión de bodega para el mejoramiento y optimización de los recursos de empresas comercializadoras de productos perecibles.	Revisión de las teorías de sistema de gestión de bodegas factibles para los procesos operacionales de la distribuidora. Demostrar las teorías del sistema de gestión de bodega que optimicen el proceso operacional de la distribuidora.	Determinación de la teoría de gestión de almacenamiento que permitirá mejorar y optimizar el proceso operacional de acopio en la bodega de la distribuidora.	Referencias bibliográficas. - Libros - Tesis - Artículos científicos
Realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos operacionales del departamento de bodega de la distribuidora de huevos “Mi Pequeña Granja” de la ciudad de Latacunga.	Preparar instrumentos Recolectar y analizar información Interpretar resultados	Las incidencias que se encontraron en los procesos operacionales actuales de la distribuidora fueron: inexistencia de control de inventarios, mala distribución del espacio físico, manejo empírico de los huevos.	Entrevistas - Guía de entrevista Observación - Ficha de observación
Elaborar un manual BPMN y redistribuir el espacio físico de bodega para el mejoramiento y optimización de los procesos operacionales de la distribuidora de huevos.	Realización de flujogramas de procesos. - Recepción - Almacenamiento - Despacho - Distribución	El manual BPMN y la redistribución del espacio físico de bodega permitirán el mejoramiento y la optimización de los procesos operacionales de la distribuidora.	Utilización de software - Bizagi - Visio

Elaborado por: Grupo de Investigación.

3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

3.1 Beneficiarios directos:

El proyecto de investigación beneficia directamente a los propietarios del negocio y al personal ya que al llevar de una manera correcta su control de bodega optimizaran recursos y tendrán más fuentes de ingreso haciendo que también su personal obtenga un salario acorde a su trabajo.

3.2. Beneficiarios indirectos:

Los beneficiarios indirectos del presente proyecto de investigación serán las granjas avícolas y clientes ya que los proveedores entregan productos frescos y de calidad estos al momento de ser comercializados tendrán una buena acogida por parte de los clientes.

Tabla 1: Beneficiarios

Beneficiarios del proyecto			
Beneficiarios Directos		Beneficiarios Indirectos	
Propietarios del negocio	2 personas	Clientes	120 personas
Personal	6 personas	Proveedores	4 granjas

Fuente: Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja”

Elaborado por: Grupo de Investigación.

4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

4.1. Antecedentes

Con la finalidad de obtener información y contar con fuentes teóricas de trabajos realizados anteriormente se ha recurrido a varias fuentes bibliográficas, tesis y artículos de esta manera se podrá conseguir un conocimiento solido referente al tema de investigación.

Según (Toaquiza Vinocunga, 2010), de la carrera de logística y transporte del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico, en su trabajo de investigación titulado “Implementación de un sistema interno de inventarios, para controlar el stock de productos en las bodegas del almacén

y comisariato FAE Latacunga”, planteo como objetivo Controlar el stock de productos, en el área de la bodega del Almacén Comisariato FAE Latacunga, mediante un sistema operativo, el cual permita registrar en forma eficiente la mercadería, llegando a la conclusión de mejorar el control de inventarios, mediante la actualización de la base de datos por medio del sistema operativo, que servirá para la constatación física, clasificación y verificación de los stocks máximos, mínimos y seguridad de los productos.

Según (Jaramillo Jenny, 2016), de la carrera de Contaduría Pública Autorizada, en su trabajo de investigación titulado como la “Optimización de procesos de control de inventarios en bodegas de Industrial Juvenalis S.A”, planteando como objetivo Diseñar un manual de políticas y procedimientos de control de inventarios que permita optimizar los procesos en el manejo y resguardo de las existencias en la bodega de Industrial Juvenalis S.A, llegando a la conclusión que con el diseño de un manual de políticas y procedimientos del control de inventarios se podrá mejorar la gestión en el manejo de las existencias en la bodega.

Según (Castillo León , 2010), de la carrera de Ingeniería Industrial, en su trabajo de investigación titulada como el “Diseño de un sistema de manejo y control de inventario para la bodega de repuestos de una planta procesadora de Macadamia”, planteando como objetivo Reorganizar la bodega de repuestos para facilitar el despacho de estos e implementar un mejor proceso del manejo de dichos repuestos, de una línea de producción de Nuez, llegando a la conclusión de implementar un sistema de manejo y control de inventario de repuestos utilizados en una planta de producción.

Según (Molina Herrera, 2015), de la carrera en Contabilidad y Auditoría, en su trabajo de investigación titulada como “Diseño de un manual de control de inventarios bajo las normas NIIF, para la comercializadora Valdivieso Venegas CIA. LTDA, ubicada en el Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi”, planteando como objetivo Diseñar un Manual de control de inventario bajo las NIIF, mediante la utilización de políticas y normas para lograr un registro eficiente y eficaz en el manejo de las existencias, llegando a la conclusión de proponer procedimientos válidos y eficiente de control de inventarios, como también obtener una bodega organizada y sustentado con todos los documentos legales.

Según (Galio Molina, 2010), de la carrera de Ingeniería en Electricidad y Computación en su trabajo de investigación titulada como “Desarrollo de un sistema de gestión de bodegas” planteando como objetivo, Establecer los procedimientos necesarios ante la ocurrencia de eventos no favorables y poder garantizar un nivel óptimo de disponibilidad de los sistemas de información y la respectiva sobrevivencia de la empresa en caso de ocurrir un siniestro”, llegando a la conclusión de cubrir el manejo del inventario del producto desde el proveedor hasta la entrega del producto.

Según (Meoño Velásquez , 2009), de la carrera de Ingeniería Industrial, en su trabajo de investigación titulada como “Propuesta de un sistema de control de inventarios de productos químicos para una industria avícola”, planteando como objetivo Diseñar e implementar un sistema de control de inventarios para los productos químicos que sirven para la actividad de limpieza y desinfección de la maquinaria y herramientas de una industria avícola, y que permita a los administradores de los inventarios tomar decisiones justo a tiempo ante cualquier eventualidad interna o externa respecto al inventario de estos productos, llegando a la conclusión de implementar un control de inventarios para los productos químicos, que permita tener alcance de manera rápida las fechas en que se hacen y en que se reciben los pedidos.

Según (Cevallos Larrea, 2011), de la carrera de Ingeniería Industrial en su trabajo de investigación titulada como “Diseño y mejora de los sistemas de administración, procesos de producción y buenas prácticas de manufactura en la empresa AVICEV” planteando como objetivo, Desarrollar los procedimientos administrativos, garantizando que los recursos sean correctamente utilizados por los miembros de la organización y llegando a la conclusión de mejorar los sistemas administrativos de la empresa Avicev.

Según (Granizo Cabrera , 2010), de la carrera de Ingeniería Comercial con mención en Marketing en su trabajo de investigación titulada como “Mejoras en los procesos operativos del departamento de comercialización de logística de la empresa equipos médicos Ecuador S.A Equimecsa en la ciudad de Guayaquil” planteando como objetivo Construir una estructura organizacional óptima para la implementación de la mejora continua de los procesos en el Departamento de Comercialización y Logística, llegando a la conclusión de implementar nuevos

procesos establecidos que ayude a la parte administrativa y operativa a mejorar el rendimiento de la empresa.

4.2. Marco teórico

4.2.1. Variable independiente

4.2.1.1. Sistemas

Los sistemas cumplen con el propósito de mejorar los recursos de toda la organización de manera eficiente para cumplir la misión, políticas y objetivos de la empresa de manera eficiente.

“Es un conjunto de elementos interrelacionados que sirve para algo, es decir que cumple una misión o un fin determinado, y que funciona como un todo gracias a la interacción de sus componentes además con propiedades distintas de las partes que lo componen” (Calso Morales, 2018, pág. 18).

“El sistema apunta a que los recursos de la organización en cuestión sean administrados de forma eficiente, para establecer las políticas y lograr dichos objetivos, las empresas adoptan los sistemas para evaluar sus existencias de mercancías con el fin de fijar su producción y ventas”. (Pérez Porto & Gardey, 2014).

Los autores resumieron que la definición de sistema es una misión o un fin determinado que funciona en torno a sus componentes según Calso Morales, por otra parte, Pérez Porto & Gardey señalan que sistema son los recursos de la organización correctamente administrados.

4.2.1.2. Gestión

La gestión dentro de una organización es muy importante ya que ayuda a organizar, dirigir, controlar y administrar los recursos de la empresa de acuerdo a sus metas propuestas en base a sus resultados que permitan alcanzar el éxito al tiempo previsto por la empresa.

“Es el conjunto de directrices y estrategias tomadas por un determinado grupo para llevar adelante una organización y cumplir las metas propuestas” (Pérez Fernández , 2012, pág. 23).

“Gestión entendemos la capacidad que posee una empresa para lograr, con mucha rapidez importantes resultados operativos que la coloquen en posición de alcanzar el éxito tanto a corto como medio y largo plazo” (Giorgio Merli , 2004, pág. 18).

De acuerdo a los autores Pérez Fernández manifiesta que gestión son estrategias para una buena organización, según Giorgio Merli es la capacidad que posee la empresa mediante sus resultados obtenidos a corto, mediano o largo plazo.

4.2.1.3. Bodega

La bodega no es nada más que un sitio o un espacio físico en donde se debe cumplir procesos operacionales en el que permita mantener a la mercancía en perfectas condiciones, de esta manera ofrecer a los clientes productos de calidad.

“Una bodega o almacén pueden definirse como un espacio planificado para ubicar, mantener y manipular mercancías y materiales” (Mora García, 2011, pág. 25).

“En una bodega se ejecuta la recepción, almacenamiento y movimientos de materiales, materias primas y productos semielaborados, hasta el punto de distribución. Es un espacio destinado, bajo ciertas condiciones, al almacenamiento de distintos bienes” (Complejo Logístico Industrial Siberia, 2017, pág. 1).

Los autores simplificaron la teoría de bodega, cuando se refiere a un espacio para manipular la mercancía y materiales indicado por Mora García, de la misma forma que CLIS considera que en bodega se ejecutan varios procesos operacionales que permite decepcionar, almacenar y clasificar de manera adecuada la mercancía.

4.2.1.4. Sistema de gestión de bodega

El sistema de gestión de bodega tiene como principal propósito optimizar un área logística funcional que actúa en dos etapas de flujo como el abastecimiento y la distribución física, constituyendo por ende la gestión de una de las actividades más importantes para el funcionamiento de la cadena de abastecimiento.

“El proceso logístico que se encarga de la recepción y almacenamiento de productos o materiales dentro de un almacén hasta el momento de su salida. Su objetivo es optimizar el funcionamiento de esta etapa para convertirlo en un proceso fluido” (Stock Logistic, 2016, pág. 3).

“Los sistemas de almacenaje son métodos para ubicar físicamente los materiales en las áreas del almacén correspondientes, conforme a sus características y se pueden clasificar según la manipulación de la mercancía, estrategias de pases, y la organización de las mercancías” (Brenes Muñoz, 2015, pág. 77).

Según los criterios de los autores Logistic y Brenes Muñoz los sistemas de gestión de bodega son un proceso logístico de recepción, almacenamiento, despacho y distribución de mercancía el cual permite controlar los procesos y recursos que posee la empresa.

Elementos de sistema de gestión de bodega

Los elementos del sistema de gestión de bodega permitirán mejorar el almacenaje de la mercancía y de los recursos de la empresa pues de esta manera se distribuirán los productos de una manera eficiente haciendo que los clientes se encuentren conformes.

“Los elementos del sistema de gestión de bodega son procesos, clientes, recursos, personas, productos y servicios” (Calso Morales, 2018).

De acuerdo al autor Calso Morales los elementos son de gran importancia para la empresa debido a que cumplen diferentes actividades, pero su objetivo es llegar a un mismo propósito, demostrando eficiencia y eficacia en cada una de las áreas a desarrollarse en la empresa.

Importancia del sistema de gestión de bodega

- Reducen las tareas administrativas.
- Agilizan el desarrollo del resto de los procesos de logística.
- Mejoran la calidad de los productos y garantizan su integridad.
- Optimizan los costes.
- Reducen los tiempos de procesos.
- Aumentan el nivel de satisfacción de los clientes.

4.2.1.5. Gestión de existencias

La gestión de existencias se considera como un bien económico, estos tienen su razón de ser en la utilidad que nos reportan, pues permiten disponer de mercadería en el momento que lo necesitemos, del lugar en que se encuentre y la cantidad que lo requiera la empresa para ser vendidos a sus clientes.

El método más utilizado por las empresas de alimentos perecederos es el método FIFO o PEPS pues se evita que los productos se caduquen, ya que tendrán un movimiento constante y oportuno.

“Gestión de existencias te permite llevar el control de todos los productos disponibles en tu almacén o almacenes” (Flamanrique Sergi, 2017, pág. 45).

“Es un proceso que no se detiene en el tiempo, sino que supone de una actividad continua, el hecho de almacenar existencias o stock es la actividad económica con el fin de la satisfacción de las necesidades humanas” (Parra Guerrero, 2005, pág. 15).

En la operativa global del almacén, se emplean tres sistemas de gestión de las existencias y de las salidas:

- LI-FO (el último que entra es el primero que sale) En este procedimiento, el producto recién entrado se ubica delante o encima del que ya se tenía almacenado.
- FI-FO (el primero que entra es el primero que sale) El sistema facilita la trazabilidad del artículo y reduce el almacenaje de productos obsoletos, al dar salida primero a los más antiguos.
- FE-FO (el primero que caduca es el primero que sale) Cuando el producto llega al almacén, se debe comparar la fecha de caducidad o de consumo de tal manera que el producto que venza primero sea el que esté en primer término para la salida.

De acuerdo a los autores Flamanrique afirma que gestión de existencias es un control el cual permite verificar las existencias de la mercadería que está disponible y según el autor Parra la gestión de existencias es un bien económico.

4.2.1.6. Gestión de almacenamiento

La gestión de almacenamiento permitirá que sus procesos de recepción y movimiento de productos perecederos sean llevados de la mejor manera por parte del encargado de bodega cumpliendo eficientemente con su trabajo.

“La gestión de almacenamiento es el proceso logístico que trata de la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material, así como el tratamiento e información de los datos generados” (Salazar López , 2016, pág. 52).

“Tiene como competencia general organizar y controlar las operaciones y los flujos de mercancías del almacén de acuerdo con los procedimientos y la normativa vigente, y asegurando la calidad y optimización de la red de almacenes o cadena logística” (Flamanrique Sergi, 2017, pág. 276).

Los objetivos que debe plantearse una gestión de almacenamiento son:

- Rapidez de entregas
- Fiabilidad
- Reducción de costes
- Maximización del volumen disponible
- Minimización de las operaciones de manipulación y transporte

Los beneficios de la gestión de almacenamiento son:

- Reducción de tareas administrativas
- Agilidad del desarrollo del resto de procesos logísticos
- Optimización de la gestión del nivel de inversión del circulante
- Mejora de la calidad del producto
- Optimización de costes
- Reducción de tiempos de proceso
- Nivel de satisfacción del cliente

Según los autores Salazar manifiesta que la gestión de almacenamiento es un proceso logístico que se encarga en el proceso de almacenamiento de la mercadería, por lo tanto, para el autor Flamanrique es organizar y controlar las operaciones que se ejecutan de acuerdo a las normativas de las empresas pues es importante la aplicación de objetivos para la investigación.

4.2.1.10. Inventarios

Los inventarios deben ser utilizados frecuentemente de acuerdo al ingreso del producto para detectar la durabilidad del producto en bodega el cual no ocasione pérdidas o se presenten problemas en el producto.

“Se elaboran sobre la base de lo que se ve, siguiendo un orden, con el propósito de no olvidarse de ningún producto y sin que ningún documento preestablecido sirva de guía. El orden puede ser de arriba abajo de izquierda a derecha” (Galy Daniel, 2019, pág. 158).

De acuerdo al autor Galy Daniel los inventarios de huevos deben ser realizados con mayor frecuencia para detectar algún problema debido a que estos productos son frágiles y tienen una corta duración en el mercado.

Costos de inventarios

Los costos de inventarios permiten relacionarse con el almacenamiento, aprovisionamiento y mantenimiento del inventario en determinado periodo de tiempo.

"El costo de los inventarios debe comprender todos los costos derivados de la adquisición y conversión de los mismos, así como otros costos en los que se ha incurrido para darles su condición y ubicación actuales” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2014, pág. 5).

El Ministerio de Economía y Finanzas el costo de inventarios se efectúa todos los costos de adquisición que incurren en el control y registro de inventarios.

4.2.1.7. Gestión de Pedido y Distribución

La gestión de pedidos y distribución es un proceso que comienza con la llegada de un pedido y termina cuando el pedido es enviado, aceptado y finalmente cobrado.

“La gestión de pedidos y distribución consiste en actividades que resultan de la cumplimentación de ordenes de pedido del cliente, a la vez que se asegura el máximo valor de la cadena de suministro y servicio al cliente” (Barbero Quiroga, 2016, pág. 1).

“La gestión de pedidos y distribución es considerada como parte de la gestión de los clientes. En el pasado, la gestión de clientes abarcaba el tratamiento de los pedidos y de quejas, reclamaciones y devoluciones” (Alario Rojas, 2012, pág. 2).

De acuerdo a los autores Barbero Quiroga & Alario Rojas la gestión de pedidos es el cumplimiento de ordenes por parte de los clientes.

Entrada de pedidos

La entrada de pedidos es la comprobación de la información del pedido así como también la disponibilidad de los artículos solicitados en el cual se prepara la documentación para que la mercadería ingrese correctamente.

“La Entrada del Pedido comienza cuando el cliente emite el pedido y termina cuando el pedido queda perfectamente registrado y aceptado por el comprador” (Barbero Quiroga, 2016, pág. 5).

De acuerdo al autor Barbero Quiroga la entrada de pedidos es el inicio para registrar la cantidad de pedidos que el cliente necesite.

Comprobación de disponibilidad de existencias

Para la comprobación de disponibilidad de existencias es necesario que la empresa verifique su inventario al momento que recibe un pedido, una de las sugerencias más comunes para la empresa es que maneje un registro de inventarios precisos y actualizados que le permita al bodeguero verificar bien las existencias de mercadería.

“Es la comprobación de que la compañía dispone o dispondrá de las existencias suficientes para asegurar la entrega del pedido con la cantidad requerida en el plazo estipulado” (Barbero Quiroga, 2016, pág. 6).

“Este procedimiento le muestra cómo comprobar el inventario disponible y el inventario físico disponible para un número de artículo concreto” (Bemal Zepeda, 2006, pág. 1).

Los autores Barbero Quiroga & Bemal Zepeda la comprobación de disponibilidad de existencias es verificar y asegurar la entrega del pedido de manera oportuna al cliente.

Priorización de pedidos

La priorización de pedidos se da cuando hay clientes fieles y a veces dentro de la empresa se genera un stock de mercadería y se ve una amenaza de que no sea capaz de ser entregado el producto para ello solo se da prioridad a una pequeña parte de los clientes.

“Consiste en la reserva o colocación de existencias para diferentes clientes en base a información obtenida de la segmentación de clientes. Los pedidos son priorizados según el tipo de cliente” (Baruc José, 2013, pág. 1).

El autor Baruc José considera que la priorización de pedidos se da cuando existe diferentes clientes que realizan sus pedidos constantemente.

Preparación de pedidos

Este subproceso funcionalmente encuadra en la Gestión de Pedidos y Distribución suele estar asignado operacionalmente como actividad del almacén, entre ambos procesos logísticos mediante mecanismos ágiles y rápidos de transmisión de la información, desde la toma de datos en el área comercial hasta el almacén

“Es la etapa en la que el pedido se integra con la producción y la distribución, debido a que la instalación preferida para el envío al cliente o productos se determina a través del análisis y diseño de la red de suministro” (Barbero Quiroga, 2016, pág. 8).

El autor Barbero Quiroga relata que la preparación de pedidos es el control y verificación de la mercadería en buenas condiciones para luego proceder a distribuir.

Envío y entrega

El envío y entrega de la mercadería es el inicio de la actividad, pues será distribuida directamente a sus clientes conforme al pedido que haya realizado.

“Consiste en las actividades que comienzan al retirar las mercancías de las existencias, seguido por la decisión de los medios por las que estas serán transportadas al cliente y finalmente la entrega al cliente en las condiciones pactadas, incluyendo las actividades” (Bemal Zepeda, 2006, pág. 5)

“El equilibrio entre las actividades de selección de itinerarios y las de consolidación se consigue a través de diferentes factores” (Barbero Quiroga, 2016, pág. 7).

De acuerdo a los autores Bemal Zepeda y Barbero Quiroga el envío y entrega de la mercadería es el comienzo del proceso de despacho y distribución de los pedidos directamente a sus clientes.

- Servicio al cliente
- Rapidez
- Coste
- Seguridad
- Trazabilidad
- Tamaño del envío
- Capacidad del medio de transporte
- Fecha de entrega

4.2.1.8. Gestión de transporte

Sin embargo, la inevitable tendencia a enfatizar la satisfacción del cliente y la siempre emergente tecnología, las planificaciones añaden otros criterios adicionales, como la eficiencia, seguridad, precisión, modo, costes por deterioros o daños y el servicio al cliente.

“Esta gestión impacta en la gran mayoría de las paradas a lo largo de la cadena de suministro. La planificación, aprovisionamiento, producción, distribución y servicio al cliente, todos ellos dependen de un cuidadoso plan de transporte” (Calderon Sotero, 2012, pág. 4).

Según el autor Caldero Sotero manifiesta que la gestión de transporte es la planificación, aprovisionamiento, producción, distribución y servicio al cliente.

Vías de transporte

La factura es un documento muy importante tanto para la empresa como para el cliente pues mediante la factura también se puede registrar las existencias de mercadería.

“El apartado más crítico de un plan estratégico de transporte es determinar el método o métodos a través de los cuales las existencias serán enviadas. Afortunadamente, existen muchas y variadas alternativas para ello” (Barbero Quiroga, 2016, pág. 12).

“Son variadas las maneras de facturar a un cliente. Pero en todas ellas la cooperación es un aspecto imprescindible para obtener y presentar la información necesaria y de la manera precisa” (Castillo León , 2010, pág. 7).

La facturación según los autores Castillo León y Barbero Quiroga los clientes pueden escoger entre ser facturados por pedido o por entrega. Pero también es posible que se destaquen por consolidaciones mensuales de facturas, pago sobre recibo o pago en el momento que se proceda a dar uso de la mercadería de la empresa.

Cobro del pedido

El cobro de pedido se efectúa en el momento que le detallan la factura con el valor total de la mercadería que el cliente realizó, por otra parte, el cobro de pedido también se lo realiza cuando la mercadería es entregada directamente al sitio donde el cliente solicitó.

“La Gestión de Pedidos y Distribución es responsable de coordinar facturas, envíos y documentación de ventas de los productos entregados, por lo tanto, el ciclo del pedido se

completa cuando el pago es cobrado y la recaudación imprescindible para mantener la vida de la organización” (Barbero Quiroga, 2016, pág. 17).

Para el autor Quiroga después de un proceso extenso y eficiente el ultimo paso es el cobro del pedido, mismo que debe ser cancelado por el producto o servicio adquirido.

4.2.1.9 Servicio al cliente

El servicio al cliente es brindarle una buena atención sin la necesidad que el cliente pida nuestra ayuda, adelantándonos a lo que necesita y cubrir sus necesidades de manera eficaz.

“Se entiende por servicio al cliente o servicio de atención al cliente a los métodos que emplea una empresa para ponerse en contacto con su clientela, para garantizar entre otras cosas que el bien o servicio ofrecido llegue a sus consumidores y sea empleado de manera correcta” (Raffino, 2018, pág. 1).

De acuerdo al autor Raffino el servicio al cliente es la atención que se emplea en cada una de las empresas, para que el cliente se encuentre conforme.

Calidad en el servicio

La prestación del servicio al cliente se compone de determinados momentos de la verdad, considerados como cada uno de los instantes en los que el cliente tiene contacto con la persona o sistema que presta el servicio.

“Satisfacer de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató, la calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos” (Granizo Cabrera , 2010, pág. 4)

Para Granizo Cabrera la calidad del servicio se encuentra en todo el proceso de compra de la mercadería, verificando la calidad del producto y el precio.

Quejas y reclamaciones

“Hay cuatro etapas generales en el proceso de resolución de quejas, con una serie de pasos cada una de ellas, que son fundamentales, y en las que hay que poner en funcionamiento una serie de habilidades distintas” (Calderon Sotero, 2012, pág. 8).

Manejo de las emociones (del empleado y del cliente)

- Recepción de la queja
- Crear un clima que conduzca a la resolución de la queja

Tratamiento del problema

- Identificar el problema
- Resolver el problema
- “Últimos cartuchos”
- Verificar que al cliente le satisface la solución

4.2.2. Variable Dependiente

4.2.2.1. Procesos Operacionales

Dentro de los procesos operacionales se encuentran los procesos de recepción, almacenamiento, despacho y distribución de la mercadería los cuales cumplen con distintas actividades.

“Los procesos operacionales empiezan con la recepción de mercadería o un pedido por parte de un cliente y termina en la entrega del producto o servicio; como punto de partida es necesario entender que las actividades físicas que son” (Mora García, 2011, pág. 1).

1. Recepción.
2. Almacenamiento.
3. Preparación de pedidos.
4. Expedición o despacho.

“Todas estas actividades u operaciones estarán clasificadas, sea cual sea la función principal del almacén, en cuatro procesos operativos básicos” (Marco, 2012, pág. 5).

1. Proceso de recepción de mercancía
2. De ubicación
3. Preparación o picking, y
4. Proceso de expedición.

“Se diseñan los procesos de una o varias fases de su cadena de suministro (aprovisionamiento, transporte, almacenaje, distribución y comercialización), organiza, gestiona y controla dichas operaciones utilizando para ello las infraestructuras físicas, tecnología y sistema de información” (Montero, 2014, pág. 25).

De acuerdo a los autores Mora García y Marco tiene pensamientos similares, pues los procesos operacionales se basan principalmente en la recepción de mercancía, el almacenaje, la preparación de pedidos y finalmente el despacho, por lo tanto, todos estos procesos son muy importantes para que una distribuidora tenga un buen posicionamiento en el mercado, así como también el producto que ofrece tenga una buena acogida por parte de sus clientes.

En cambio, Montero señala otros procesos que también pueden ser importantes y tomados en cuenta dentro de la bodega de una empresa, ya que sin duda alguna los procesos y actividades que señala el autor puede servir para llevar de mejor manera el manejo óptimo de los recursos de la empresa.

Funciones y Objetivos de los procesos operacionales

Los objetivos son importantes para los procesos operacionales los cuales se encargan en minimizar costos, suministrar los niveles de usuario, dar mantenimiento a los productos almacenados, contar con buena infraestructura y manejar el flujo de efectivo, para lograr la optimización en los recursos.

“Las funciones y objetivos de los procesos operacionales son muy importantes por lo cual estos deben ser tomados muy en cuenta, pues estos indican lo que se quiere lograr mediante un manejo óptimo de recursos” (Mora García, 2011, pág. 1).

Objetivos:

1. Minimizar el costo total de la operación.
2. Suministrar los niveles adecuados de servicio a los usuarios finales
3. Mantener y cuidar el mantenimiento de los productos almacenados
4. Dotar al centro de distribución de la infraestructura necesaria para su operación
5. Desarrollar la trazabilidad de los productos manejados para validar su flujo efectivo

Para lograr este objetivo el jefe de los centros de distribución necesita considerar los tres elementos principales que lo constituyen, mano de obra, espacio, equipo y que reflejan el costo total de la operación de almacenamiento y como consecuencia el nivel de utilización de cada elemento y la manera como cada uno de ellos puede ser intercambiada con otros.

“El nivel de servicio que se proporciona a los clientes estará determinado por la eficacia y la eficiencia de los procedimientos utilizados en la recepción, almacenamiento y despacho de productos” (Mora García, 2011, pág. 3).

- Maximización del espacio en volumen.
- Maximización en la utilización de los equipos.
- Maximización en el acceso a todos los materiales y mercancías.
- Maximización de la protección de todos los materiales y mercancías.
- Maximización de la utilización de la mano de obra

4.2.2.2 Proceso de recepción de mercancías

El proceso de recepción sin duda alguna es la operación principal de bodega ya que se trata del abastecimiento de mercancía necesaria con el fin de que la misma llegue a su operación final de despacho y distribución hacia sus consumidores.

“El proceso de recibo de mercancías es la primera operación que tiene lugar en un almacén o centro de distribución, bien sea de materias primas, producto en proceso o producto terminado” (Mora García, 2011, pág. 6).

“Con este proceso se inicia la fase final del acuerdo establecido con un proveedor al emitir un pedido de compra focalizándose, por tanto, en los procedimientos de entrada de la mercancía adquirida en el almacén” (Marco, 2012, pág. 1).

“Proceso de recibimiento de los materiales que se utilizan en planta, incluye el conteo, inspección y registro de datos en sistema” (Arrieta Gonzalez & Guerrero Portillo, 2013, pág. 3).

Los autores presentan un criterio diferentes, pues para Mora García el proceso de recepción de mercancía es la primera operación que realiza un almacén o centro de distribución, pues a simple vista estaría en lo correcto ya que para poder pasar a la siguiente operación sería algo muy lógico, en cambio para Marco es el final de un acuerdo establecido entre un proveedor, pues al momento de hacerlo la mercancía pasa a hacer parte de bodega en el que se refleja como un ingreso de inventarios; así pues para Arrieta Gonzalez & Guerrero Portillo señalan que se debe tomar muy en cuenta que para la recepción de mercancía esta debe ser controlada mediante un registro apropiado.

Actividades importantes del proceso de recepción de mercancía

Para evitar dichos errores en el proceso de recepción de mercadería se pueden utilizar papel y lápiz, para el registro de la información, pues es una forma más fácil de llevar el registro de recepción de mercancías y en varias empresas todavía utilizan este método a pesar de que en la actualidad se puede registrar en una hoja de cálculo Excel.

“El proceso de recibo es fundamental dentro de la operación logística de los almacenes o centros de distribución, pues un error cometido en esta actividad puede ocasionar diversos inconvenientes, dentro de los que se destacan principalmente los siguientes” (Mora García, 2011, pág. 24).

- Diferencias en los inventarios, es decir, que las cantidades y referencias de las existencias físicas no coincidan según los registros del software de gestión de inventarios.
- Ingresar materias primas o insumos de mala calidad que atenten contra la propia calidad del proceso de producción, generando sobrecostos por rechazos y desperdicios.

- Ingresar productos con empaques deteriorados que ocasionen averías o daños posteriores a dichos productos.

“El proceso de recepción de mercadería también tiene actividades importantes que cumplir como son las siguientes” (Marco, 2012, pág. 7).

- Descargar la mercancía del vehículo/transporte contratado por el proveedor/vendedor e, introducirla o transportarla al área de recepción de mercancía del almacén.
- Verificar e inspeccionar la mercancía o productos recibidos en cantidad, calidad e, y esto es muy importante, información que acompaña a la mercancía recepcionada (albarán de entrega, nota de entrega, entre otros).
- Identificar y codificar la mercancía recibida para su control y gestión a nivel interno (gestión física en el almacén y gestión de inventario).

“En la recepción de mercancía es importante tener en cuenta” (Calderon Sotero, 2012, pág. 6).

1. Validar el embarque
2. Refrendar el estado de la orden de compra
3. Verificar acuerdos de devolución
4. Corroborar procedimiento para devoluciones
5. Informar el recibo

Según el criterio de los autores se puede determinar que durante el proceso de recepción de mercancías hay que demostrar la máxima eficiencia en el manejo de bodega pues hay que tomar en cuenta que la mercadería que ingrese debe encontrarse en perfectas condiciones ya que por el contrario generarían pérdidas para la empresa.

4.2.2.3. Recepción de huevos

La recepción de huevos debe ser manejada correctamente pues al ser la primera operación, esta debe ser acogida en perfectas condiciones por parte del proveedor para que no ocasione pérdidas económicas y materiales para la empresa

“El manejo de los huevos (envases, bandejas, entre otros) debe hacerse de acuerdo a las exigencias del Reglamento sanitario de los alimentos” (Ministerio de Agricultura, 2006, pág. 12).

- Los huevos deben recogerse con gallinas en piso al menos dos veces al día, con gallinas en jaula una vez al día.
- Debe registrarse diariamente la postura de huevos de las aves.
- Los huevos deben ser almacenados en un sitio específico del pabellón evitando que el polvo u otras condiciones lo ensucien.
- El huevo con cáscara que procede de granjas seleccionadas o proveedores autorizados. Sólo se admiten partidas con una proporción baja de huevos sucios y ausencia de huevos rotos o visiblemente fisurados.

Para el Ministerio de Agricultura la recepción de los huevos debe ser manejado adecuadamente, pues son alimentos perecibles que deben tener un tratamiento especial para que no sufran fisuras.

4.2.2.4. Proceso de almacenamiento

El proceso de almacenamiento se trata de guardar temporalmente el producto en un sitio adecuado, ya que los huevos son frágiles y al no tener cuidado estos podrían sufrir roturas

Así mismo se tiene que tener en cuenta que en el proceso de almacenamiento hay que ubicar la mercadería de acuerdo a las fechas.

“Proceso de acopiar temporalmente las materias primas o productos en proceso” (Arrieta Gonzales & Guerrero Portillo, 2013).

“El sistema, en función de la parametrización del artículo y del recorrido de almacén asignado al cliente, calculará las ubicaciones en Zona de Almacenamiento del cliente en función de ubicaciones libres” (Alerce, 2018, pág. 12).

“Este proceso operativo es fundamental para un almacén ya que estará centrado en el recorrido que realizará la mercancía o los productos adquiridos desde la zona de recepción e inspección del almacén, hasta la zona de almacenaje y reposo final” (Marco, 2012, pág. 6).

El proceso de almacenamiento para Arrieta Gonzalez & Guerrero Portillo es almacenar la mercancía temporalmente en un espacio adecuado, mientras que para Alerce significa la ubicación de la mercadería en zonas de adecuadas en el cual también permitan circular el recorrido dentro de los pasillos del almacén y Mora señala que es un proceso operativo fundamental que permitirá el reposo óptimo de la mercadería.

Factores que condicionan el funcionamiento óptimo del almacenamiento

Los factores que condicionan el funcionamiento óptimo del almacenamiento son muy indispensables puesto que en el proceso de almacenamiento se debe tomar muy en cuenta el espacio físico y disponible de bodega, así como también el tipo de mercadería que se va a guardar.

“El almacenamiento de materiales depende de la dimensión y características de los materiales; estos pueden exigir una simple estantería hasta sistemas complicados, que involucran grandes inversiones y complejas tecnologías” (Mora García, 2011, pág. 78).

La elección del sistema de almacenamiento de materiales depende de los siguientes factores” (Mora García, 2011, pág. 78).

1. Espacio disponible para el almacenamiento de los huevos.
2. Tipos de materiales que serán almacenados.
3. Número de mercadería guardada.
4. Velocidad de atención necesaria.

Para el autor Mora García el funcionamiento óptimo del proceso de almacenamiento debe constar de diferentes factores que ayuden al mejoramiento de las actividades de la empresa.

4.2.2.5. Distribución física y layout

Con la distribución física y layout permitirá mejorar el área de almacenamiento de los huevos el cual contará con un espacio adecuado que conste de señaléticas, amplios pasillos, para que la persona encargada de bodega pueda obtener los huevos de manera inmediata.

“Es la asignación de espacios para los procesos, zonas de servicio, pasillos de tránsito el cual nos permita implementar, señalización de pasillos y áreas, porcentajes, estado real del piso dentro del área de almacenamiento y operaciones” (Mora García, 2011, pág. 156).

El autor Mora García, nos da a conocer que en el lugar de almacenamiento de productos debe existir una distribución física adecuada que conste de señaléticas y áreas adecuadas para la ubicación de los productos que se encuentren en el interior de la bodega.

Identificación de ubicaciones

Se identificarán las zonas de ubicación de acuerdo a las categorías, colores o señalética el cual se procederá a tener una mejor visualización de la mercadería.

“En el punto anterior se han descrito las diferentes zonas que puede contener un almacén. Todas estas zonas deben estar perfectamente identificables y conocidas por el personal habilitado a entrar en el almacén” (Mora García, 2011, pág. 80).

De acuerdo al criterio del autor Mora García para que las zonas de ubicación sean más identificables estas deben estar representadas por colores, así como también la codificación de los productos en algunos casos por costos, tamaños o calidad.

También se puede ubicar los productos por:

Pasillo: en este caso, son los pasillos los que se codifican con números consecutivos.

4.2.2.6. Separación, alistamiento y embalaje de la mercadería.

La separación, alistamiento y embalaje de la mercadería es muy importante dentro del proceso de almacenamiento ya que permite condicionar las actividades de mejor manera y optimizar el tiempo.

“Los sistemas de recogida de mercancías para despacho a los clientes se enfocan más en acumular pedidos para recoger en forma consolidada y utilizar solamente un viaje a las posiciones de almacenamiento con el fin de reducir desplazamientos y costos” (Mora García, 2011, pág. 81).

Se ha convertido en una de las actividades en que más se incurren en costos por la intensa cantidad de personal y de recursos que se necesitan para cumplir esa labor.

Estos subprocesos del despacho, tienen una gran importancia dentro de las operaciones del centro de distribución por su impacto en la calidad del servicio prestado por la compañía y por la utilización eficiente de recursos de mano de obra, equipos y tecnologías de información.

“Para llevar a cabo estos subprocesos de forma adecuada, se deben tener en cuenta los siguientes elementos” (Mora García, 2011, pág. 76).

Clasificación de los pedidos a enviar

- a) Clientes
- b) Rutas de reparto
- c) Transportistas
- d) Despachos nacionales o de exportaciones

Cantidad de pedidos a despachar

- a) Organización del transporte
- b) Frecuencia de las entregas
- c) Tiempos de entrega ofrecidos
- d) Planificación de los recursos de personal, equipos y de información

Para el autor Mora García es muy importante cumplir con ciertos sub procesos dentro de la preparación, alistamiento y embalaje de pedidos, pues es una forma adecuada de cumplir con las actividades dentro del proceso de despacho.

4.2.2.7. El picking

En el picking incluye un conjunto de operaciones destinadas a extraer y acondicionar los productos demandados por clientes que se manifiestan a través de pedidos.

“El Picking o preparación de pedidos es la actividad que desarrolla dentro del almacén un equipo de personal para preparar los pedidos de los clientes” (Mauleon Torres, 2013, pág. 217).

“El picking es un proceso básico en la preparación de pedidos en los almacenes que afecta en gran medida a la productividad de toda la cadena logística ya que en muchos casos es el cuello de botella de la misma” (Mora García, 2011, pág. 140).

Para los autores Mauleon Torres & Mora García señala que el concepto del picking es un actividad en donde se prepara los pedidos de los clientes

Costo del picking

El costo del picking incluye varios materiales e instrumentos para lograr una preparación adecuada de la mercadería es por ello que es la actividad más costosa.

“Es la actividad más costosa del almacén el cual incluye desplazamientos el personal para buscar productos y retornar a la preparación de pedidos, extracción de mercancía solicitada, devolución a estanterías, también representa entre el 45 y 75% del coste de operaciones del almacén” (Mauleon Torres, 2013, pág. 218).

El Picking por lotes

El picking por lotes ayuda a separar la mercadería de manera que se encuentre lista para proceder a su despacho.

“También conocido como preparación de varios pedidos) se caracteriza por agrupar la demanda de productos de varios pedidos en una sola serie de separación, es decir, en una sola ruta del auxiliar” (Mora García, 2011, pág. 218).

De acuerdo al criterio del autor Mora García el picking por lotes es una serie de separación que permite a la mercadería agruparse en categorías.

Los beneficios del picking

Los beneficios del picking ayudan en gran parte a que los pedidos puedan clasificarse y consolidarse de una manera correcta y eficiente.

“Este método tiene las siguientes características y beneficios:” (Mora García, 2011, pág. 218).

- Optimiza la eficacia de la preparación maximizando las cantidades correspondientes y minimizando las distancias de desplazamiento de los operadores.
- Evita las aglomeraciones en los pasillos que se producen con la preparación de pedidos tradicional cuando varios operarios desean coger un mismo producto a la vez

El autor señala que los beneficios del picking ayudan a que la empresa pueda preparar la mercadería de una forma óptima y eficiente para su despacho.

4.2.2.8. Procesos de separación y preparación de pedidos

En los procesos de separación y preparación de pedidos influye de manera total la mano de obra ya que la mercadería deberá ser preparada adecuadamente para poder ser despachada correctamente sin ninguna equivocación.

“Dentro del proceso de despacho, las dos actividades o subprocesos principales son la separación y la preparación de los pedidos, ya que tienen el mayor componente de mano de obra” (Mora García, 2011, pág. 183).

El autor menciona que dentro de proceso y separación de pedidos influye en su gran parte la mano de obra.

Separación de pedidos

La separación de pedidos es el conjunto de operaciones destinadas a extraer productos solicitados por los clientes y que se manifiestan a través de los pedidos.

“La separación de pedidos o picking, consiste en seleccionar la mercancía de las estanterías para posteriormente conformar los envíos a los clientes” (Mora García, 2011, pág. 184).

Para el autor Mora García la separación de pedidos es seleccionar la mercadería de las estanterías de acuerdo al pedido de los clientes para que posteriormente sea distribuida.

Preparación de Pedidos

La preparación de pedidos trata de lograr realizar la tarea sin errores, con la calidad requerida por el cliente, donde la separación adquiere dos grandes objetivos que es máxima calidad con el mínimo costo.

“La preparación de pedidos inicia a partir del transporte de los productos separados a zonas de consolidación con el fin de realizar el acondicionamiento, empaque y embalaje del pedido efectuado por el cliente” (Mora García, 2011, pág. 186).

“La preparación de pedidos puede gestionarse individualmente pedido a pedido o por agrupación de pedidos en función de distintos criterios” (Alerce, 2018, pág. 13).

1. Cliente
2. Desde hasta fecha de servicio
3. Desde hasta albaranes
4. Por rangos de peso y volumen
5. Por ruta y destino
6. Por familia

Para los autores el proceso de preparación de pedidos consiste en la agrupación de dicho pedido en uno o varios embalajes para su envío.

4.2.2.9. Características para los huevos que condicionan la distribución en la zona de almacenamiento

Temperatura de almacenamiento del huevo

Durante el proceso operativo de almacenamiento los huevos deben encontrarse a una temperatura mínima de 4°C y máxima de 5°C ya que al estar en esta temperatura los huevos se conservarán con la misma frescura para luego ser comercializados como huevos de calidad.

“Los huevos frescos no se lavan ni se limpian por otros procedimientos antes o después de la clasificación. Tampoco se someten a ningún tratamiento de conservación ni refrigeración a temperaturas inferiores a 5 °C” (Instituto de Estudios del Huevo, 2009, pág. 22).

“La temperatura óptima para mantener a los huevos frescos es de 4°C en todo momento” (Chavarrías, 2014, pág. 4).

“Mientras que el instituto de estudio del huevo manifiesta que la temperatura apta para el almacenamiento del huevo debe ser inferior a 5°C para que se mantengan frescos y en un buen estado” (Instituto de Estudios del Huevo, 2009, pág. 34).

De acuerdo al Instituto de Estudios del Huevo la temperatura adecuada para el almacenamiento de los huevos debe ser inferior a los 5°C para que se conserven frescos, por otro lado, el autor Chavarrías la temperatura es de 4°C para el proceso de almacenamiento.

Cámaras de aire

Las cámaras de aire es la separación entre la clara y el cascaron permitiendo que se conserve frescos los huevos desde el momento de la puesta por parte de las gallinas, esto permite que se mantenga en términos de calidad para proceder a comercializarlos.

“Un huevo sometido a altas temperaturas «envejece» antes, por lo cual la cámara de aire es una de las medidas de la frescura de un huevo en términos de calidad, independientemente de los días transcurridos tras la puesta” (Instituto de Estudios del Huevo, 2009, pág. 33).

“Es el espacio vacío entre la clara y el cascarón, en el extremo más ancho del huevo, se forma al enfriarse el huevo después de ser puesto por la gallina, su tamaño se incrementa con el paso del tiempo por lo que se considera un índice de frescura” (Martínez Graciela, 2004, pág. 207).

De acuerdo a los autores del Instituto de Estudios del Huevo las cámaras de aire son medidas para mantener frescos a los huevos desde el momento de la puesta, por otro lado, la autora Martínez menciona que es el extremo ancho del huevo entre la clara y el cascarón.

Tiempo máximo de consumo

El consumo de huevos es hasta los 28 días desde el día de la puesta teniendo en cuenta que la calidad y frescura hasta ese tiempo se conservará, después de esa fecha el huevo presentará sequedad en la parte interior, por otro lado, si el consumo del huevo pasa de esta fecha se puede originar la bacteria salmonella.

“Un huevo fresco debe venderse al consumidor en los 21 días posteriores a la fecha de puesta, aunque se puede consumir hasta la fecha indicada en el estuche, que es 28 días desde el día de la puesta” (Instituto de Estudios del Huevo, 2009, pág. 23).

“Es importante también respetar y tener en cuenta la fecha de consumo, que es de 28 días desde la puesta, antes de esta fecha, se considera que el huevo mantiene todas sus propiedades organolépticas como; gusto, sabor o textura” (Chavarrías, 2014, pág. 2).

De acuerdo a los autores Chavarrías Martha y el Instituto de Estudios del Huevo concuerdan que el tiempo máximo de consumo es de 28 días desde el día de la puesta, considerando que hasta ese tiempo los huevos se mantienen con todas sus propiedades.

Calidad del huevo

La calidad en la producción de huevos se mide por la parte interna y externa del huevo, para ser comercializada a distintos sectores con precios según la economía del cliente y por su tamaño.

“La calidad del huevo se mide por diferentes parámetros relativos a la cáscara, la clara o albumen, la yema y en su composición de nutrientes. Unos miden la calidad del proceso de producción y otros la conservación del huevo” (García Trujillo, Berrocal, Moreno, & Ferrón, 2009, pág. 78).

“La calidad del huevo es un factor fundamental en la aceptación o el rechazo por parte del consumidor. Está relacionada con varios aspectos como peso, forma y color los cuales son factores que influyen en la clasificación, precio y preferencias del consumidor” (Piraquive Camilo, 2012, pág. 4).

De acuerdo a los autores García, Berrocal, Ferrón y Piraquive mencionan que la calidad de huevo se mide según los aspectos de la yema, cascara y color de los huevos.

Categorías de los huevos

El tamaño del huevo es muy importante es por ello que son comercializados dependiendo su categoría el cual representa XL como huevo súper grande de 73 gr. L como huevo grande de 63 gr. M como huevo mediano de 53 gr. y S como huevo pequeño menor a 53 gr, siendo destinados a la venta frescos y de calidad para el cliente.

“Los huevos se clasifican por su peso en cuatro categorías, desde la más pequeña (S) con menos de 53 gramos de peso, hasta la de mayor peso (más de 73 gramos) denominada XL” (García Trujillo, Berrocal, Moreno, & Ferrón, 2009, pág. 77).

Según el criterio de los autores García Trujillo, Berrocal, Moreno, & Ferrón la clasificación de los huevos por categorías es muy importante ya que el precio incide por cada una de las categorías.

Etiquetado del huevo

El etiquetado del huevo es importante pues se detalla información sobre la fecha de consumo adecuado del huevo, etiquetado de dígitos de la granja que provee y de la ciudad que lo distribuye, además otra de las razones es que el consumo de huevos sea lo más ecológico posible.

“El etiquetado de los huevos está regulado por el Real Decreto 226/2008, el 15 de febrero, que da cumplimiento a la aplicación de la normativa comunitaria de comercialización de huevos” (García Trujillo, Berrocal, Moreno, & Ferrón, 2009, pág. 78).

Según la argumentación de los autores García Trujillo, Berrocal, Moreno, & Ferrón el etiquetado de los huevos debe estar regido bajo la normativa comunitaria de comercialización de huevos el cual indica la codificación correcta de los huevos.

Condiciones de almacenamiento en bodega

Si se presentan daños de alguna unidad de producto durante la manipulación, éste debe ser retirado ya que su exposición al medio ambiente lo hace propenso a contaminación interna, y por consecuencia a deterioro y generación de malos olores que han de contaminar el producto que se encuentre cerca, teniendo en cuenta que se debe almacenar el producto en condiciones de temperatura ambiente

“Recepción y almacenamiento: es importante no dejar el producto directamente sobre el piso, use estibas plásticas y asegúrese que estén retiradas de la pared” (Incubadora Santander S.A, 2017, pág. 8).

De acuerdo al argumento de la Incubadora Santander S.A las condiciones de almacenamiento de los huevos en bodega deben ser manejados cuidadosamente ya que son alimentos perecibles.

Distancia para el almacenamiento del huevo

La distancia adecuada para almacenar los huevos en bodega es de 60 cm separado de la pared y 15cm separado del piso, esta separación se debe realizar implementando estibas el cual permita separar y proteger de la humedad, tanto de la pared como del piso.

“El almacenamiento de los huevos se realiza ordenadamente en pilas o estibas con separación mínima de 60 centímetros con respecto a las paredes perimetrales, y disponerse sobre paletas o tarimas elevadas del piso por lo menos 15 centímetros de manera que se permita la inspección, limpieza y fumigación” (Universidad Industrial de Santander, 2008, pág. 2).

De acuerdo al criterio de la Universidad Industrial de Santander la distancia para el almacenamiento de los huevos debe ser tomada muy en cuenta para evitar el contacto con la humedad, así como también el daño de posibles roedores.

4.2.2.10. Proceso de embalaje y despacho de mercancía

Este proceso tiene como usuario a los clientes, por lo que es fundamental que se desarrolle con la mayor eficiencia posible para cumplir con las condiciones de entrega pactadas con tales clientes

“Proceso de enviar los productos terminados a los clientes internos y externos, correctamente embalados, de manera oportuna y al lugar solicitado, a los clientes internos se les envía la materia en proceso en cajas o baldes según sea el tipo” (Alerce, 2018, pág. 11).

“El despacho de mercancías, es decir, la salida de productos terminados hacia los clientes se constituye como el último proceso ejecutado en el centro distribución, esto en términos del flujo de materiales” (Mora García, 2011, pág. 152).

Según los autores Alerce & Mora García el proceso de operación de despacho debe ser llevado a cabo de la mejor manera ya que cualquier equivocación o falla que se presente al momento de despachar un producto, repercutirá directamente en la calidad del servicio prestado por la empresa y puede poner en riesgo la continuidad de un cliente, así como la estabilidad económica de la empresa.

Subprocesos de Despacho

Los subprocesos de despacho constan primeramente de la separación de pedidos en la cual se identifica usualmente el ámbito logístico como el Picking, seguido de la preparación de pedidos los cuales se debe tomar en cuenta tales empaques primarios como por ejemplo cajas, cubetas y se les dé la adecuación necesaria para el transporte sellado, marcación, etc., esto de acuerdo a las políticas de manejo de materiales fijadas a partir del tipo de producto y de los acuerdos con los clientes y finalmente se programara su transportación para que la mercadería llegue en óptimas condiciones a su lugar de destino validando la venta por medio de su facturación.

“A partir de esto, se puede establecer que el proceso de despacho consta de varios subprocesos” (Mora García, 2011, pág. 157).

- a) La separación de pedidos, que consiste en la extracción del producto de las zonas de almacenamiento para ser despachados
- b) La preparación de pedidos, proceso que se encarga de ajustar los productos a las condiciones de empaque y presentación exigidas por el cliente.
- c) Embalaje del producto, en esta parte del proceso se agrupan los empaques primarios en unidades de manejo como estibas

- d) Programación del transporte, una vez se tiene el producto empacado, se procede a generar la guía o requerimiento de transporte.
- e) Validación y facturación, consiste en la verificación del cumplimiento de las condiciones pactadas en el pedido para liberar del producto ya empacado y proceder a generar la factura de venta correspondiente.

Para el autor Mora García dentro del proceso de despacho existen varios sub procesos que permiten condicionar el trabajo de mejor manera.

Función y Objetivos del despacho

El despacho de mercancías siempre estará sometido al riesgo y a los errores, así como cualquier otro proceso de cualquier empresa, y es meta de todo el personal del centro de distribución, mantener los posibles errores al mínimo.

“El proceso de despacho tiene como función asegurar la correcta entrega del producto terminado a los clientes de acuerdo a las condiciones pactadas con estos, para así mantener en un nivel óptimo la satisfacción percibida en el mercado hacia la empresa. Tales condiciones son:” (Mora García, 2011, pág. 158).

- Exactitud en las cantidades
- Envío de las referencias correctas
- Cumplimiento de los tiempos y lugar de entrega
- Documentación completa y acorde a la negociación
- La mejor calidad del producto

Para el autor Mora García el proceso de despacho es asegurar de forma correcta que la mercadería llegue en óptimas condiciones a su lugar de destino.

4.2.2.11. Comercialización del Huevo

La comercialización del huevo es el último de los procesos operacionales, el cual mediante las diferentes actividades se logra cumplir con el objetivo final que es hacer llegar la mercadería hacia el consumidor.

“Es una serie de procesos involucrados en el traslado del huevo desde el punto de producción hasta el punto de consumo” (Huamán Valencia, 2005, pág. 3).

Para el autor Huamán Valencia la comercialización del huevo se trata de la entrega de la mercadería al consumidor.

Control durante la distribución y comercialización del huevo

Se deben inspeccionar los vehículos de forma previa al cargue, con el fin de asegurar la integridad y las condiciones sanitarias del mismo, el cual permita a la mercadería permanecer en óptimas condiciones, a su vez estos vehículos deben ser fabricados con materiales que permitan una limpieza fácil y completa.

“El producto debe ser transportado en vehículos que cumplan con las condiciones propicias, para evitar la proliferación de microorganismos” (Incubadora Santander S.A, 2017, pág. 7).

Según el criterio de la Incubadora Santander S.A señala que, para la distribución y comercialización del huevo, el transporte deberá cumplir con condiciones apropiadas para el traslado de los huevos.

Huevos no aptos para su comercialización

Los huevos que presentan roturas, manchas de sangre o heces en la cascara, no son aptos para el consumo humano, debido a que se presenta la bacteria de la salmonella, el cual puede ocasionar infección intestinal si la persona lo consume.

Por otra parte, en la distribuidora los huevos que ingresan a bodega con daños en la cascara son una mínima cantidad de producto, pero no son comercializados.

“Los huevos que presenta manchas o suciedad como (sangre, tierra, estiércol) cuyo conjunto exceda el 17.5% en la cascara el huevo se considera no apto para comercializar como huevo fresco tampoco como consumo humano” (Ministros de Economía, 2006).

De acuerdo al argumento del Ministro de Economía los huevos aquellos huevos que excedan cierto porcentaje de manchas de sangre, tierra o eses quedaran exento para su comercialización.

4.2.2.12. Canales de distribución

Se dice que los canales de distribución es un circuito a través del cual los productores ponen a disposición de los consumidores los productos para que lo adquiera.

“Es una estructura de negocios y de organizaciones interdependientes que va desde el punto del origen del producto hasta el consumidor” (Martínez, 2016, pág. 1).

- Productor
- Intermediario
- Consumidor

Según el autor Martínez señala a los canales de distribución como una estructura el cual está compuesto desde el productor, el cual pasa por intermediarios hasta lograra llegar al consumidor.

5. METODOLOGÍA EMPLEADA

5.1. Enfoque de la investigación

5.1.1 Enfoque Cualitativo

“Los estudios de orden cualitativo tienen a comprender la realidad social como fruto de un proceso histórico de construcción visto a partir de múltiples lógicas presentes en los diversos y heterogéneos actores sociales” (Galeano M., 2003, pág. 24).

El enfoque cualitativo que se aplicará en la distribuidora de huevos “Mi Pequeña Granja” permitirá comprender de una manera más detalla la situación actual en la que se encuentra la microempresa, recolectando y analizando información que conlleve a un mejoramiento óptimo para la misma.

5.2 Alcance de la investigación

5.2.1. Descriptivo

“Tienen como objetivo especificar características, propiedades, rasgos del fenómeno analizado, sirven para analizar cómo es y cómo se manifiestan un fenómeno y sus componentes” (Rusu, 2011, pág. 13).

Para obtener un alcance descriptivo se identificará específicamente las propiedades, características y rasgos importantes de la investigación para mostrar con precisión las dimensiones del problema planteado describiendo de una manera lógica y detallada información necesaria para la presente investigación.

5.2.2. Correlacional

“Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 93).

Identificar la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables en un contexto permitirá un alcance correlacional, el cual identifique variables permitiendo generar hipótesis.

5.3 Finalidad de la investigación

“La finalidad de la investigación-acción es comprender y resolver problemáticas específicas de una colectividad vinculadas a un ambiente” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 496).

Para el desarrollo de esta investigación se ha determinado que será preciso determinar teorías del sistema de gestión de bodegas para el mejoramiento de los procesos operacionales de la distribuidora de huevos “Mi Pequeña Granja” mejorando también el control de inventarios de la bodega, optimizando tiempo y recursos dentro de la empresa.

Así mismo se utilizará la modalidad bibliografía documental la misma que permitirá realizar una detallada investigación, proceso que se basará en la búsqueda de información necesaria que permita determinar una serie de soluciones al problema. Para lo cual será útil investigar en el área interna de la distribuidora en este caso la bodega donde se obtendrá información verídica y de igual manera se investigará en sitios web con temas relacionados principalmente al problema que conlleve a obtener soluciones y resultados positivos para el mejoramiento y la optimización de los recursos y procesos operacionales.

5.4. Métodos de Investigación

5.4.1. Método inductivo

“Es explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 8).

El método inductivo permitirá involucrarse directamente con el desarrollo de la investigación pues se efectuará la observación de los hechos para su registro permitiendo deducir la razón a cada problema observado el cual después se procederá a la clasificación y el estudio de estos hechos y de la misma manera se realizará la derivación inductiva que parte de los hechos permitiendo llegar a una generalización y llegar hasta una contrastación.

5.5. Diseño de la investigación

5.5.1. La investigación descriptiva

“La investigación descriptiva es obtener datos de manera tal que los resultados puedan inferirse al universo para el que se desea obtener información, también se puede dar origen a una hipótesis y cumplir así con la primera etapa del método científico” (Taucher Erica, 2008, pág. 87).

Mediante la utilización de la investigación descriptiva se procederá a detallar lo que se observa en la microempresa obteniendo cada uno de los aspectos notables que se han suscitado, así como también se obtendrá datos que ayudará a que la investigación sea más relevante.

5.5.2. Investigación explicativa:

“Mediante este tipo de investigación que requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, se trata de responder o dar cuenta del porqué del objeto que se va a investigar” (Bemal Zepeda, 2006, pág. 45).

La explicación del problema principal que se identificó en la distribuidora de huevos tiene también sus causas el cual permite explicar de una forma más detalla los problemas que suscitan dentro de la empresa, haciendo que la explicación tenga un conjunto de definiciones y suposiciones relacionadas entre sí de manera organizada y sistemática.

5.6. Técnicas

5.6.1. Entrevista

“Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas entrevistador y entrevistado, se realiza con el fin de obtener información de parte de este, permite obtener datos que de otro modo sería muy difícil conseguir” (Huamán Valencia, 2005, pág. 142).

Otra de las técnicas que se utilizará en la distribuidora de huevos “Mi Pequeña Granja” es la entrevista, pues permitirá recopilar información acerca de los problemas o situaciones que se suscita dentro de la microempresa, siendo uno de los métodos frecuentemente utilizados debido a que conlleva contacto directo entre el entrevistador y entrevistado, de esta manera interpretaremos correctamente las respuestas a la entrevista realizada, aclarando dudas e inquietudes.

5.6.2. Observación

“Esta técnica consiste en observar atentamente el hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis, además es un elemento fundamental de todo proceso investigativo en ello se apoya al investigador para obtener el mayor número de datos” (Huamán Valencia, 2005, pág. 143).

La observación es la técnica de investigación que permitirá recolectar información mediante una visualización directa de lo que ocurre en el entorno de la distribuidora de huevos “Mi Pequeña Granja”, el cual ayudará a recopilar hechos que afecten a los procesos operacionales de recepción, almacenamiento, despacho y distribución de la mercadería que se realiza en la microempresa con el propósito de dar solución al proyecto de investigación.

5.7. Instrumentos

5.7.1. Guía de entrevista

“Se desarrolla mediante una guía de conversación y contiene distintos temas y cuestiones a tratarse a lo largo de la conversación, tiene como finalidad primordial asegurarse de que se traten temas relevantes y que no se olviden durante la conversación” (Heinemann Klaus, 2003, pág. 138).

La guía de entrevista como instrumento de investigación se elaborará a partir del análisis obtenido en la distribuidora de huevos “Mi Pequeña Granja”, con el propósito de conocer los problemas que afectado los recursos y tiempo en los procesos de la microempresa, mediante una guía de entrevista dirigida a los propietarios del negocio y a la persona encargada de bodega.

5.7.2. Ficha de observación

“Es un instrumento de recolección de datos, referido a un objetivo específico, en el que se determinan variables específicas, intentando obtener la mayor información de algo observado, la ficha puede ser de gran duración o corta duración en el tiempo” (Huamán Valencia, 2005, pág. 139).

Se realizará una ficha de observación pues consistirá en evaluar y recolectar información directa por parte de las autoras del proyecto de investigación, esta ficha se realizará con preguntas cualitativas dirigidas a la distribuidora de huevos “Mi Pequeña Granja”.

6. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis de la observación

Para el efecto, se procedió a observar varios parámetros en la bodega de la Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja”, mismos que se describen en la siguiente ficha de observación.

FICHA DE OBSERVACIÓN				
DISTRIBUIDORA DE HUEVOS "MI PEQUEÑA GRANJA "				
ÀREA: Bodega		FICHA N°		1
		FECHA:		09 JUNIO 2019
INDICADORES DE EVALUACIÓN		CALIFICATIVO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
1	La bodega cuenta con el espacio físico suficiente para la mercadería	X		La capacidad de bodega es para 12.000 cubetas de huevos
2	Los productos se encuentran bien organizados		X	Existen cantidades de cubetas que no están clasificados por lotes
3	Hay espacios específicos para la recepción y despacho de mercadería.	X		
4	La bodega se encuentra bien mantenida en cuanto a su estructura.		X	Su techo es de Eternit y falta adecuaciones.
5	La bodega cuenta con temperatura adecuada para el mantenimiento de los huevos.		X	Se mantienen a temperatura ambiente de 12°C.
6	La bodega cuenta con un control de entrada y salida de mercadería.		X	Lo realizan de una manera empírica
7	Cuenta con un sistema de seguridad y protección para la bodega y su entorno.		X	
8	El tiempo de despacho es adecuado	X		2 horas
9	El transporte está a tiempo para la entrega del producto	X		
10	Verifican que los pedidos hayan sido enviados correctamente	X		

Fuente: Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja”

Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis de la ficha

Examinando los resultados obtenidos de la observación realizada en el área de bodega se pudo constatar falencias, en cuanto al espacio físico a pesar de tener una capacidad óptima para almacenar los huevos no se encuentra organizado adecuadamente pues existen otros insumos que ocupan ese espacio.

Así mismo se pudo observar que la estructura de la bodega no es recomendable para mantener los huevos en buenas condiciones ya que refleja humedad, esto hace que afecte a la conservación de la mercadería.

Por otro lado, se pudo constatar la inexistencia de control de inventarios los cuales no permiten dar a conocer el tiempo óptimo de almacenamiento de los huevos en bodega, pues no llevan un registro de las entradas y salidas de los huevos, por lo cual trabajan de manera empírica.

De la misma manera la bodega cuenta con una temperatura ambiente de 12°C para el mantenimiento y conservación de los huevos. Así como también el tiempo de despacho de los huevos depende de la cantidad del pedido que van a entregar, pues cumplen con la hora prevista que es de 2 horas, para la culminación de esta actividad.

En el proceso de distribución la persona encargada de transportar la mercadería verifica que la cantidad solicitada por parte del cliente se encuentre correctamente despachada y que el producto no presente daños o roturas.

6.2. Triangulación de resultados

Tabla 2: Gestión de existencias

Teoría
Gestión de existencias permite llevar el control de todos los productos disponibles en su bodega.
Entrevista
¿Qué tipos de registros maneja en su distribuidora?
La distribuidora de huevos carece de registros de control de entrada y salida de mercadería, pues todo lo ha venido realizando empíricamente y solo se basan en sus facturas de compra y venta.
Observaciones
Se pudo observar que en la bodega de la distribuidora de huevos no llevan un registro de inventarios mismo que el bodeguero desconoce la mercadería que ingresa y sale de bodega.
Conclusiones
En conclusión, tomando lo que nos dice la teoría y tomando los criterios necesarios de la entrevista y la observación se puede determinar que la dimensión no es aplicada correctamente, pues la bodega no cuenta con una gestión de existencias que permita verificar el stock del producto.

Fuente: Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja”

Elaborado por: Grupo de Investigación

Tabla 3: Proceso de recepción

<p>Teoría</p> <p>Recepción</p> <p>El proceso de recepción de mercadería es la primera operación que tiene lugar en un almacén o centro de distribución, bien sea de materias primas, producto en proceso o producto terminado</p> <p>Recepción de huevos</p> <p>El huevo cáscara procede de granjas seleccionadas o proveedores autorizados. Sólo se admiten partidas con una proporción baja de huevos sucios y ausencia de huevos rotos o visiblemente fisurados.</p>
<p>Entrevista</p> <p>¿Usted desde el proceso de recepción cuantos días tarda en distribuir el producto?</p> <p>Generalmente el producto que ingresa a bodega se lo hace de acuerdo a la necesidad del cliente mediante un manejo de pedidos, de acuerdo al registro se verifica que cantidad de cubetas se necesita y para la bodega solo ingresan cantidades exactas solicitadas al proveedor, los proveedores son granjas seleccionadas que entregan el producto fresco no más de 2 días, el producto que ingresa al segundo día es comercializado de una manera inmediata menor a los 7 días.</p> <p>¿Usted que hace con los huevos que sufren roturas o picados?</p> <p>Los huevos que ingresan picados y rotos no son comercializados, al contrario, son destinados como alimento de los cerdos.</p> <p>¿Usted que hace con los huevos que ingresan con manchas de sangre o eses? ¿Piensa que son adecuados para su comercialización?</p> <p>Los huevos que ingresan a bodega con manchas de sangre y eses son rápidamente limpiados con un paño húmedo, pues se dice que no afecta en nada al momento de consumirlo porque se encuentra en la parte exterior del huevo o sea la cascara.</p>
<p>Observaciones</p> <p>Mediante el proceso de recepción se pudo observar que lo realizan de una manera rápida y cuidadosa, así mismo se observó que el encargado de bodega supervisó el producto que se encuentre en perfectas condiciones y las cantidades exactas de acuerdo al pedido que lo realizó.</p>
<p>Conclusiones</p> <p>El proceso de recepción de mercadería cumple con la teoría debido a que en la entrevista los propietarios del negocio supieron manifestar que existe una pequeña cantidad de huevos con manchas de sangre y eses, así mismo mediante la observación se pudo constatar huevos con fisuras lo cual hace que la teoría se efectúe por otra parte se concluye que los huevos que se encuentran con manchas de sangre y eses y así mismo se hallen con fisuras no son recomendables para el consumo humano pues existe otra teoría que no recomienda hacer uso de esos huevos por lo que en la entrevista realiza menciona que los huevos con manchas de sangre y eses son limpiados con un paño húmedo y son comercializados en cambio los huevos con fisuras sirven de alimento para otros animales .</p> <p>Finalmente se concluye que se pudo determinar que los huevos que ingresan a bodega son realmente frescos pues con una demostración por parte del propietario se hizo constancia del mismo, ya que los proveedores son seleccionados y por ende se exige que los productos sean entregados hasta con 2 días después de la puesta.</p>

Fuente: Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja”

Elaborado por: Grupo de Investigación

Tabla 4: Proceso de almacenamiento

Teoría
<p>El proceso de almacenamiento es el proceso de acopiar temporalmente las materias primas o productos en proceso</p> <p>Condiciones de almacenamiento en bodega</p> <p>Recepción y almacenamiento: es importante no dejar el producto directamente sobre el piso, use estibas plásticas y asegúrese que estén retiradas de la pared.</p> <p>Temperatura de almacenamiento del huevo</p> <p>La temperatura óptima para mantener a los huevos frescos es de 4°C en todo momento.</p> <p>Distancia de almacenamiento del huevo</p> <p>El almacenamiento de los insumos o productos terminados se realizará ordenadamente en pilas o estibas con separación mínima de 60 centímetros con respecto a las paredes perimetrales, y disponerse sobre paletas o tarimas elevadas del piso por lo menos 15 centímetros de manera que se permita la inspección, limpieza y fumigación. No se deben utilizar estibas sucias o deterioradas.</p> <p>Clasificación de los huevos.</p> <p>Cuando los huevos se destinan a la venta en fresco, el tamaño del huevo es muy importante, pues los de categoría superior se venden más caros. Los huevos se clasifican por su peso en cuatro categorías, desde la más pequeña (S) con menos de 53 gramos de peso, hasta la de mayor peso (más de 73 gramos) denominada XL.</p>
Entrevista
<p>¿Usted al adquirir los huevos los clasifica de acuerdo a las categorías S. M. L. XL? O por grupos A Y B.</p> <p>Se los clasifica por categorías de acuerdo a las necesidades que el cliente solicite, ya que al distribuir en un mercado competitivo se debe complacer al cliente, en este caso la distribuidora cuenta con clientes fijos que solicitan un solo tipo de huevos los cuales son huevos de categoría L, por otro lado los huevos que son abastecidos por parte de la granja se los vende en categorías S y M de acuerdo a la economía del cliente pues estos tiene un costo más bajo.</p> <p>¿Y qué instrumentos utiliza para clasificar los huevos?</p> <p>Los propietarios del negocio supieron manifestar que para la clasificación de los huevos lo hacen de manera empírica debido a la experiencia. Por lo cual tampoco han tenido la necesidad de incorporar ningún instrumento que les permita la facilidad de clasificar de acuerdo a grupos o categorías.</p> <p>¿Qué código maneja usted para etiquetar los huevos?</p> <p>La distribuidora de huevos “Mi Pequeña Granja” No disponen de ningún código para etiquetar los huevos, pues los huevos que salen directamente desde la granja no son etiquetados y estos son comercializados sin ninguna etiqueta o sello de calidad.</p> <p>¿Cuál es la distancia que mantiene el piso y la pared con los huevos?</p> <p>La distancia que se maneja en la bodega es de 5cm del piso y 15 cm de la pared, pues su único material de apoyo es una cubeta de plástico que separa la humedad del piso y la pared para que el producto no se vea afectado.</p>

¿Usted a que temperatura mantiene los huevos en bodega para que se conserven frescos?

La temperatura que se maneja en la bodega de la Distribuidora “Mi Pequeña Granja” es una temperatura ambiente, pues no disponen de equipos automáticos que permitan mantener los huevos en una temperatura adecuada, y esto ocasiona que los huevos tengan menos tiempo de consumo.

¿Cuáles son las formas de mantener esa temperatura?

En la Bodega de la Distribuidora “Mi Pequeña Granja”, se dice que las únicas formas de conservar la temperatura en bodega son manteniendo las ventanas abiertas para que no se acumule la humedad dentro del espacio físico pues la estructura hace que se acumule el calor provocando una evaporación y ocasionando daños a los huevos haciendo que envejezcan más rápido

¿Para usted cual es el peso promedio del huevo para poder comercializarlo?

Los huevos se comercializan de acuerdo a la economía del cliente por lo cual este peso promedio varía entre 53 y 63 gramos que corresponden a la categoría S – M, mientras que otros clientes sin importar su economía adquieren huevos con un peso promedio de 63 y 73 gramos que corresponde a la categoría L.

Observaciones

Mediante la observación del proceso de almacenamiento se pudo determinar que los huevos son almacenados a una temperatura ambiente, así como también mantienen las ventanas abiertas para que no se genere humedad y dañe al producto.

También se pudo observar que los productos no se encuentran bien organizados ya que no están clasificados por lotes.

De la misma manera se pudo notar que la clasificación de huevos lo realizan empíricamente no utilizan ningún instrumento que les permita medir el tamaño del huevo para que sean clasificados correctamente.

En cuanto a la distancia se observó que el producto se encuentra ubicado en el suelo y solo es separado por una cubeta plástica de aproximadamente 5cm, y la distancia de la pared a las cubetas son separadas por 3 filas de cubetas.

Conclusiones

Debido a la observación y tomando en cuenta lo que la teoría nos indica además la aplicación de la entrevista en ambos papeles se llegó a deducir que en la distribuidora parcialmente existe ineficiencias en la temperatura adecuada para el almacenamiento de los huevos que es menor a 4°C y la temperatura ambiente solo favorece para el momento de la distribución del producto.

También se deduce que el espacio adecuado para que los huevos se mantengan libre de la humedad tanto del piso como de la pared es de 15 cm del piso al producto y 60cm de la pared, pues esta teoría es incumplida dentro de bodega ya que existen diferencias de distancia aproximadamente del piso y la pared.

En cuanto a la clasificación del producto las teorías si se cumplen pues la clasificación a pesar de ser empíricamente está clasificada de acuerdo a sus tamaños a que por su peso para ser comercializadas a diferentes precios.

Fuente: Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja”

Elaborado por: Grupo de Investigación

Tabla 5: Proceso de preparación de pedidos

Teoría
El Picking o preparación de pedidos es la actividad que desarrolla dentro del almacén un equipo de personal para preparar los pedidos de los clientes, además incluye un conjunto de operaciones destinadas a extraer y acondicionar los productos demandados por clientes que se manifiestan a través de pedidos
Entrevista
<p>¿Existen devoluciones de mercaderías por parte del cliente?</p> <p>¿Cuál es el inconveniente?</p> <p>Si existen devoluciones de huevos por partes de los clientes, pero son cantidades mínimas que el propietario por mantener a sus clientes conformes cambia los huevos que presentan pequeñas roturas por huevos sanos.</p>
Observaciones
Mediante la observación de preparación de pedidos se observó que los pedidos son registrados en una libreta pequeña, de la misma manera se realizó una pregunta imprevista en la cual supieron manifestar que los pedidos lo registran durante el recorrido de sus rutas.
Conclusiones
De acuerdo a la teoría y a las técnicas implementadas se puede deducir que la preparación de pedidos si cumple con lo establecido pues al momento de registrar los pedidos que realiza el cliente estos son anotados correctamente para que el producto sea entregado con la cantidad solicitada, por otra parte, existe un inconveniente que es la devolución del producto, pero en cantidades mínimas los cuales al momento de su transportación sufren fisuras los cuales deben ser cambiados.

Fuente: Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja”

Elaborado por: Grupo de Investigación

Tabla 6: Proceso de despacho y distribución

Teoría
<p>Despacho</p> <p>El despacho de mercancías, es decir, la salida de productos terminados hacia los clientes se constituye como el último proceso ejecutado en el centro distribución, esto en términos del flujo de materiales.</p> <p>Gestión de transporte</p> <p>Esta gestión impacta en la gran mayoría de las paradas a lo largo de la cadena de suministro en planificación, aprovisionamiento, producción, distribución y servicio al cliente, todos ellos dependen de un cuidadoso plan de transporte.</p>
Entrevista
<p>¿Cuáles son las condiciones del transporte al momento de distribuir y comercializar el producto?</p> <p>El transporte de la distribuida de huevos “mi pequeña granja” únicamente cuenta con la carpa para proteger el producto de los diferentes cambios climáticos al momento de la comercialización y la temperatura del transporte para su traslado de una ciudad a otra es a temperatura ambiente.</p> <p>¿Usted desde el proceso de recepción cuantos días tarda en distribuir el producto?</p> <p>Generalmente el producto que ingresa a bodega se lo hace de acuerdo a la necesidad del cliente mediante un manejo de pedidos, de acuerdo al registro se verifica que cantidad de cubetas se necesita y a la bodega solo ingresan cantidades exactas solicitadas al proveedor, los proveedores son granjas seleccionadas que entregan el producto fresco no más de 2 días, el producto que ingresa al segundo día es comercializado de una manera inmediata menor a los 7 días.</p>
Observaciones
<p>En el proceso de despacho se pudo observar que el tiempo de despacho es adecuado pues lo realizan en aproximadamente 2 horas dependiendo la cantidad de carga, así como también se pudo observar que el transporte en el que se carga el producto se encuentra a total disposición para la entrega de la mercadería.</p>
Conclusiones
<p>Con las teorías establecidas y mediante la entrevista y la observación se concluye que, si cumple correctamente el proceso de despacho y distribución, puesto que el tiempo de despacho es de dos horas, tiempo adecuado para el cumplimiento del proceso.</p> <p>De la misma manera se deduce que el tiempo de entrega es inmediato de hasta 2 días, debido a que los huevos son alimentos perecibles que tienen un tiempo determinado para ser consumidos de hasta 28 días desde la puesta.</p>

Fuente: Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja”

Elaborado por: Grupo de Investigación

7. PROPUESTA

7.1. Datos Generales

Institución ejecutora: Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja”

Beneficiarios: Propietarios, empleados, clientes, proveedores.

Teléfono: 0995546931

Ubicación: Latacunga, San Buenaventura, Barrio La Libertad

Responsables: José Velasco (Propietario del negocio)

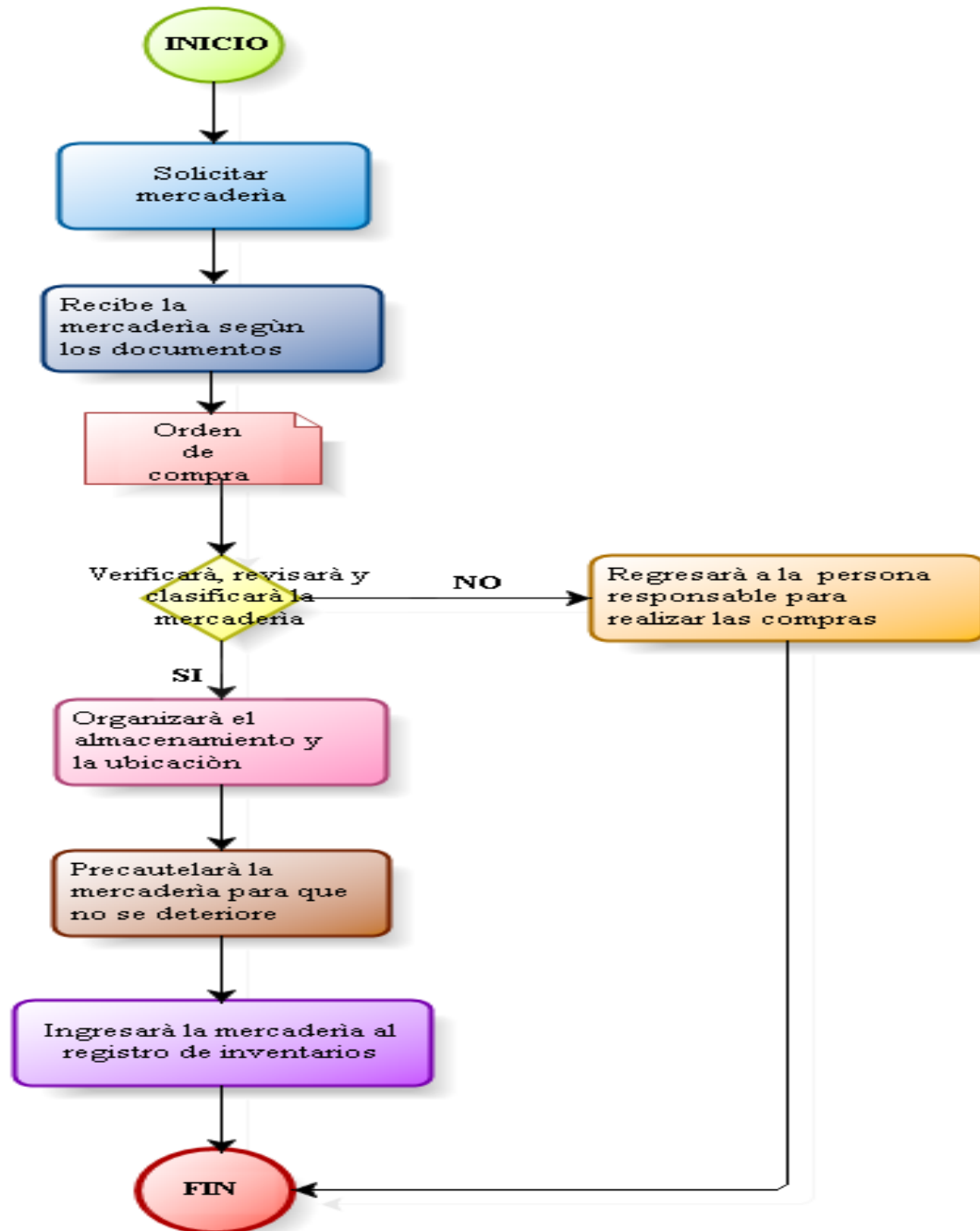
Equipo técnico responsable: Fabián Quintuña (Jefe de Bodega)

Financiamiento: Recursos propios de la distribuidora.

7.7 Situación actual de los procesos operacionales de la Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja”

7.7.1. Proceso de recepción de mercadería

Flujograma 1: Proceso de recepción



Fuente: Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja”

7.7.1.1. Hallazgo del proceso de recepción de mercadería

El principal hallazgo que se presentan en la distribuidora de huevos es que al momento de la recepción de mercadería el bodeguero no cuenta con un control de inventario, ocasionando el desconocimiento de las existencias en bodega, así como también se desconoce sobre sus informes de inventario, de igual manera existen mermas y desperdicios de producto causando también pérdidas en sus ventas, pues como lo han venido realizando de manera empírica es necesario que se implemente un control de inventarios para la regulación óptima de existencias en bodega y de la misma manera evitar pérdida de ventas y clientes.

7.7.1.2. Propuesta para el control de inventarios en la Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja”

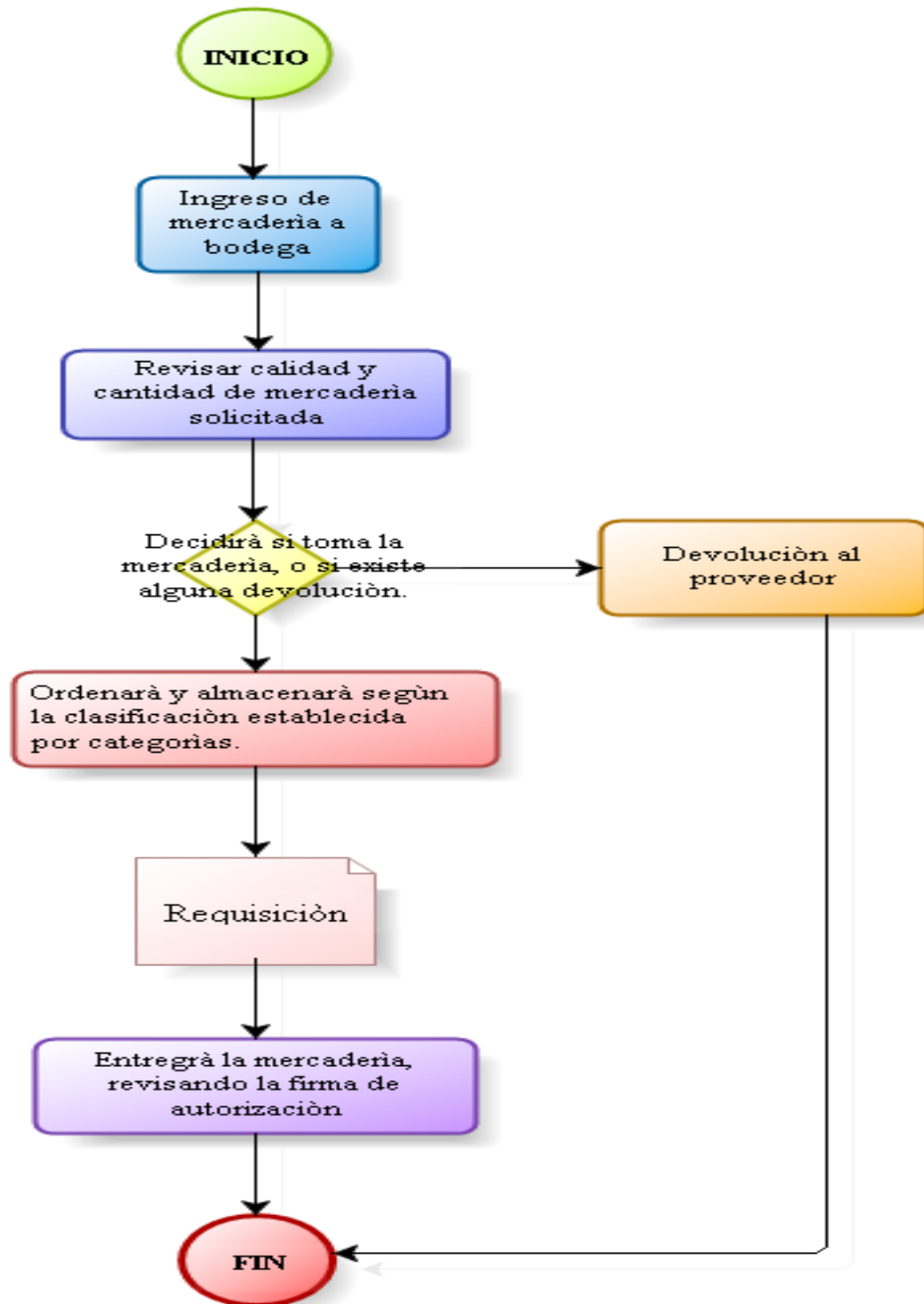
Tabla 7: Control de inventarios

CAMBIO A REALIZARSE	PORQUÉ SE REALIZA	BENEFICIOS
Implementación de control de inventario	<ul style="list-style-type: none"> • No hay eficacia al momento de informar sobre el inventario. • Existen mermas y desperdicios • Pérdidas en las ventas • Disminución en la calidad de los huevos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Control de entrada y salida de mercadería • Optimización del tiempo • Compra de mercadería necesaria y suficiente • Aumenta las utilidades • Evita pérdida de ventas y clientes • Regulación óptima de existencias en bodega • Evita retraso de los pedidos.

Elaborado: Grupo de Investigación

7.7.2. Proceso de almacenamiento de mercadería

Flujograma 2: Proceso de almacenamiento



7.7.2.1. Hallazgos del proceso de almacenamiento

El hallazgo que se encontró en el proceso de almacenamiento es el gran desorden que existe en la bodega, primeramente, obstaculizando el ingreso a la bodega con cubetas de huevos vacías, así como también otros materiales que no pertenecen al área de bodega.

También dificulta las tareas de mantenimiento, así como también la clasificación de huevos de tal manera que también se presenta otro hallazgo como es el no disponer de medios necesarios para obtener mayor velocidad de movimiento disponible y con ello se aumenta el tiempo de trabajo.

Existe otro hallazgo que se presenta en la distribuidora ya que también se presenta el mal almacenamiento de los huevos ya que no mantienen una distancia adecuada del piso y la pared por lo cual esto genera que el producto tienda a humedecerse y pierda calidad ya que son alimentos perecibles que sufren cambios inmediatos.

7.7.2.2. Propuesta para la adecuación del espacio físico de la bodega de la Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja”

Tabla 8: Adecuación de espacio físico

CAMBIO A REALIZARSE	PORQUÉ SE REALIZA	BENEFICIOS
Adecuación del espacio físico de bodega.	<ul style="list-style-type: none"> • Existen puntos de congestión • Dificulta las tareas en la clasificación y ubicación de las cubetas de huevos. • No dispone de los medios necesarios para manipular la mercadería con facilidad y con ello aumenta el tiempo de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechamiento del espacio físico de la bodega. • Reducción del tiempo en la ubicación de la mercadería almacenadas. • Facilidad de control en las cantidades almacenadas. • Flexibilidad máxima para la localización de los huevos.

Elaborado: Grupo de Investigación

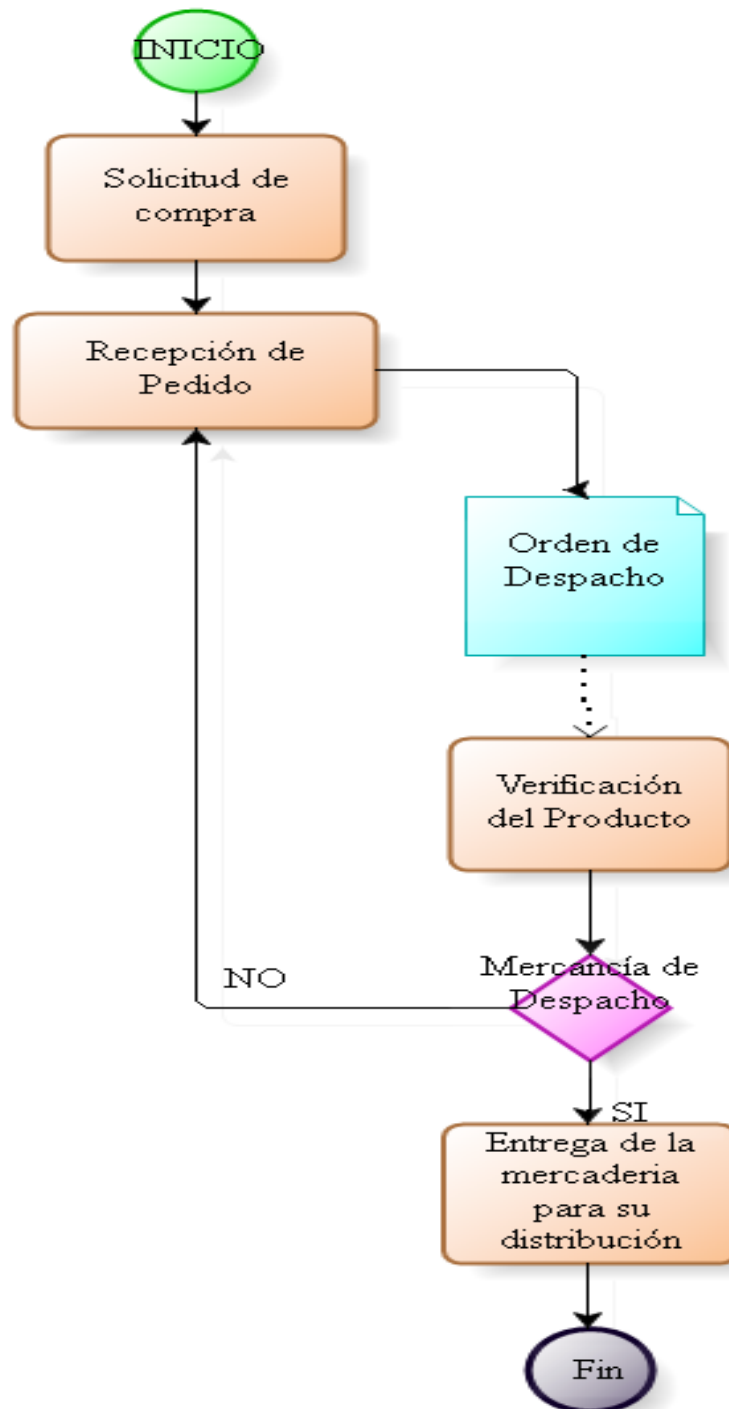
Tabla 9: Implementación de estibas

CAMBIO A REALIZARSE	PORQUÉ SE REALIZA	BENEFICIOS
Implementación de estibas para mantener a los huevos libres de la humedad del suelo con recursos propios de la distribuidora.	<ul style="list-style-type: none"> • No cumple con las medidas aptas para mantener a los huevos frescos. • La humedad afecta a los huevos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evita que el producto se dañe rápidamente • Evita pérdidas económicas. • Evita el daño de posibles roedores

Elaborado: Grupo de Investigación

7.7.3. Proceso de despacho de mercadería

Flujograma 3: Proceso de despacho



Fuente: Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja”

7.7.3.1. Hallazgo del proceso de despacho

El proceso de despacho de la distribuidora de huevos ha presentado anomalías, pues al momento de despachar los productos, el personal que se encuentra encargado de esta actividad no toma registros de las cubetas que salen y solo lo realizan de manera empírica.

Por otra parte, los productos han sido almacenados dentro de la vivienda para la facilidad de despacho de mercadería, lo cual no dan el uso adecuado de almacenamiento de las cubetas de huevo en bodega. Otro de los problemas que se presentan es la mala comunicación que existe entre el personal del área de transporte y despacho, es el tiempo que se demoran en despachar la mercadería al transporte para que el personal encargado en distribuir el producto llegue a tiempo y cumpla con sus pedidos solicitados.

7.7.3.2. Propuesta para la implementación de una guía de control de pedidos en la Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja”

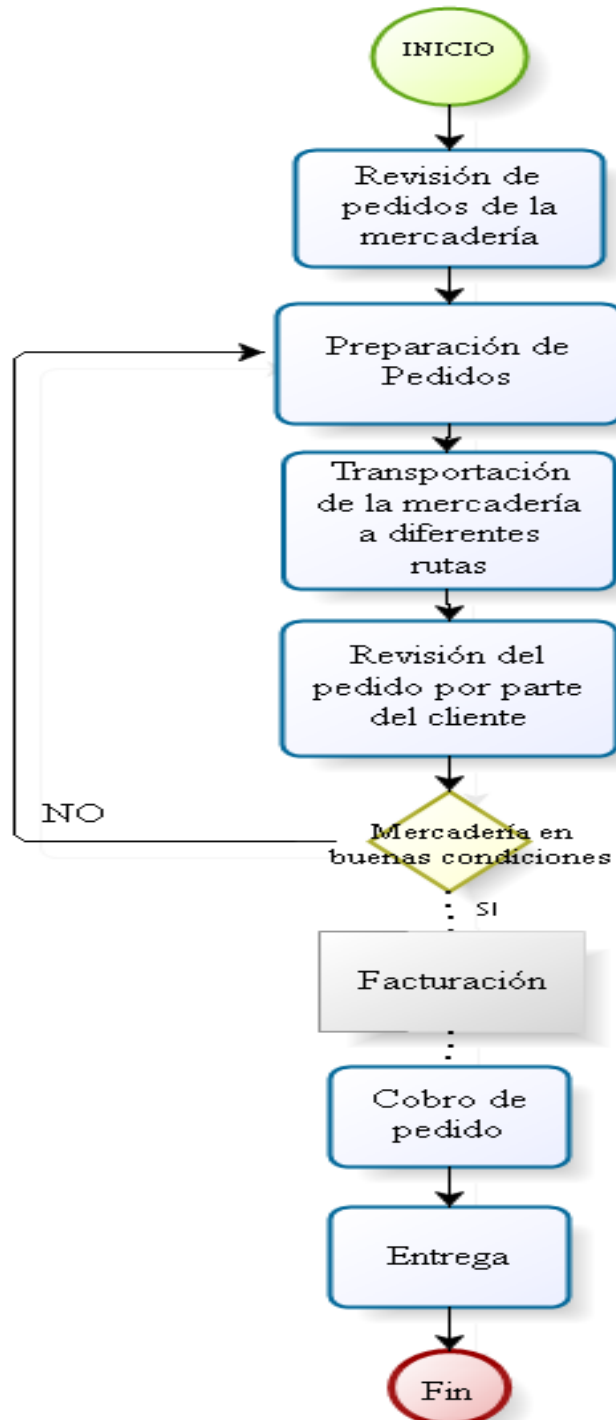
Tabla 10: Control en el proceso de despacho

CAMBIO A REALIZAR	PORQUÉ SE REALIZA	BENEFICIOS
Guía de Control de pedidos	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia de control de inventarios lo que provoca el desconocimiento de existencias por parte del personal de despacho. • Anotación de la información del pedido de manera incorrecta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Control permanente de las existencias de mercadería para proceder a tomar el pedido. • Tiempo de despacho eficiente • Clientes satisfechos

Elaborado por: Grupo de Investigación

7.7.4. Proceso de distribución y comercialización de mercadería

Flujograma 4: Proceso de distribución y comercialización



Fuente: Distribuidora de Huevos "Mi Pequeña Granja"

7.7.4.1. Hallazgo del proceso de distribución

El hallazgo que se presentó en la distribuidora en el proceso de distribución y comercialización de la mercadería es el tiempo que se demoran los señores conductores para la entrega de sus pedidos pues por las rutas que se dirijan estas se presentaban en malas condiciones haciendo que ocasione demora y roturas en una mínima cantidad de cubetas de huevos, es por ello que el cliente en ocasiones realizaba devoluciones de la mercadería.

7.7.4.2. Propuesta de gestión de transporte para reducir el tiempo de distribución en la Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja”

Tabla 11: Proceso de distribución

CAMBIO A REALIZAR	PORQUÉ SE REALIZA	BENEFICIOS
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de transporte para reducir el tiempo de distribución. 	<ul style="list-style-type: none"> Tardanza del producto de las rutas que se encuentran más distantes. Daño del producto durante la entrega. 	<ul style="list-style-type: none"> Optimización de tiempo Huevos en buenas condiciones Rentabilidad Costos bajos del transporte.

Elaborado por: Grupo de Investigación

7.7.5. Estructura y Redistribución física de la bodega de la Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja”

Se organizará el área física de la bodega de la Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja” de la siguiente manera:

Determinar el espacio físico para la mercadería de la categoría L, ya que son productos solicitados con mayor rotación y mayor valor económico, mismo que requieren ser despachados con rapidez de acuerdo al orden de los pedidos solicitados por parte de los clientes ya que también son requeridos por clientes priorizados es por ello que deben encontrarse ubicados en la entrada de la bodega.

La asignación para este lote es el #1.

Así como también para la categoría M se los procederá a ubicar en segunda instancia pues los huevos de esta categoría tienen características intermedias entre los anteriores ya que por su tamaño son los segundo en ser más solicitados y de la misma manera los más comercializados.

Se los ubicara en el lote #2.

En cambio, los de categoría S se los ubicara en la parte posterior de la bodega pues esta categoría solo es comercializada en pocas cantidades ya que son pequeños y vendidos a un precio económico.

Se los ubicara en el lote #3

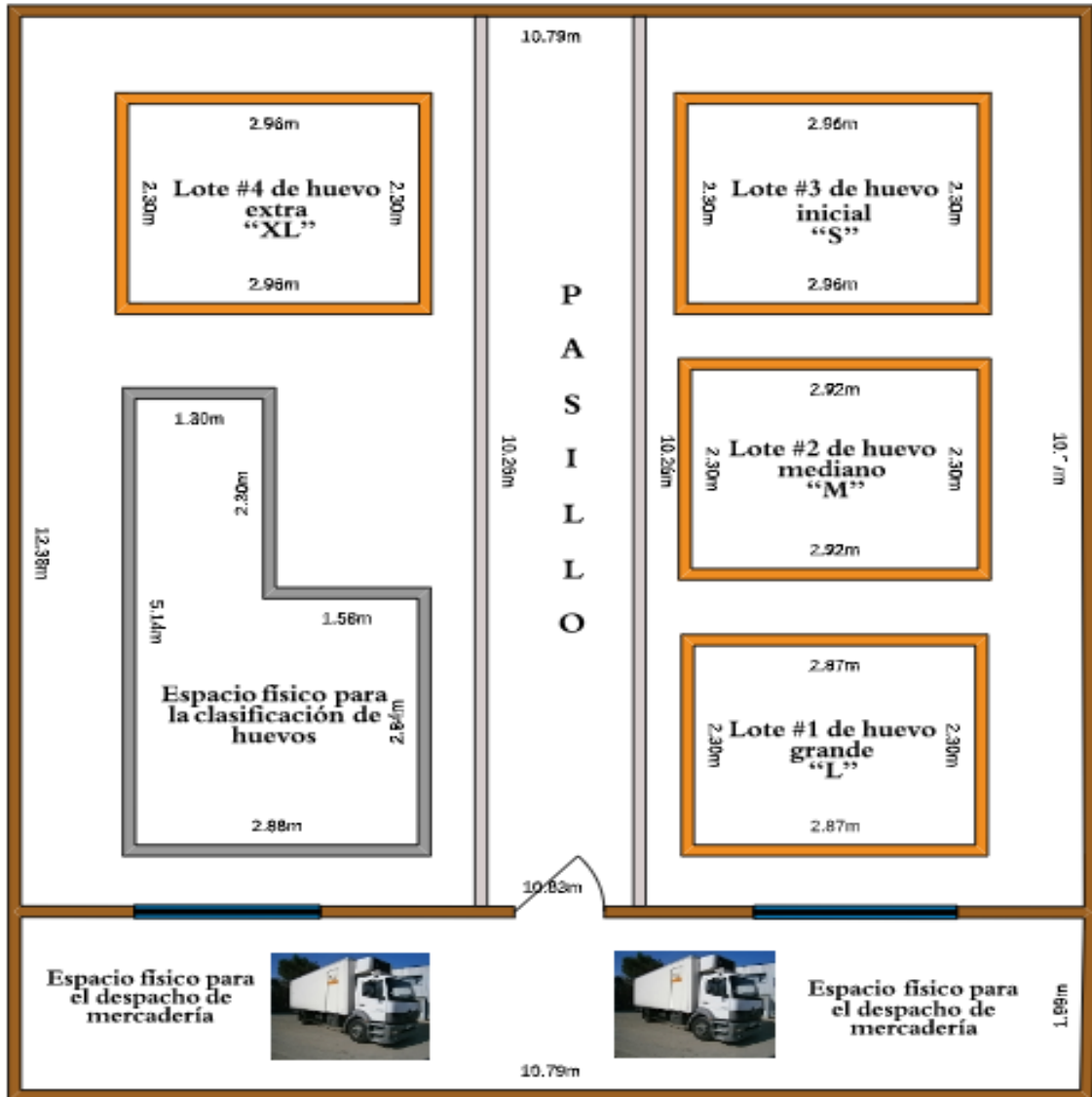
Por lo tanto, la categoría XL se los ubicara de igual manera en la parte posterior ya que estos huevos por su tamaño y por su valor económico deben ser tratados cuidadosamente es por ello que su espacio es más amplio al de los demás lotes de huevos.

Se los ubicara en el lote #4.

Toda esta distribución se la puede observar de mejor manera en el siguiente gráfico.

Estructura y redistribución física de bodega de la Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja”.

Gráfica 1: Redistribución de la planta



Elaborado por: Grupo de Investigación

7.7.6. Manual BPMN

Es modelo y noción de procesos de negocios es una representación que grafica todas las actividades que ocurren durante un proceso, también es independiente a cualquier metodología ayuda a disminuir la brecha entre los procesos de negocio y modela los procesos de negocio de manera unificada y estandarizada.

“Business Process Model and Notation (BPMN) es una notación gráfica que describe la lógica de los pasos de un proceso de Negocio. Esta notación ha sido especialmente diseñada para coordinar la secuencia de los procesos y los mensajes que fluyen entre los participantes de las diferentes actividades.” (Soto Daniel, 2016, pág. 2)








Importancia de modelar con BPMN

- BPMN es un estándar internacional de modelado de procesos aceptado por la comunidad.
- BPMN es independiente de cualquier metodología de modelado de procesos.
- BPMN crea un puente estandarizado para disminuir la brecha entre los procesos de negocio y la implementación de estos.
- BPMN permite modelar los procesos de una manera unificada y estandarizada permitiendo un entendimiento a todas las personas de una organización

BPMN está planeada para dar soporte únicamente a aquellos procesos que sean aplicables a procesos de negocios. Esto significa que cualquier otro tipo de modelado realizado por una organización con fines distintos a los del negocio no estará en el ámbito de BPMN.

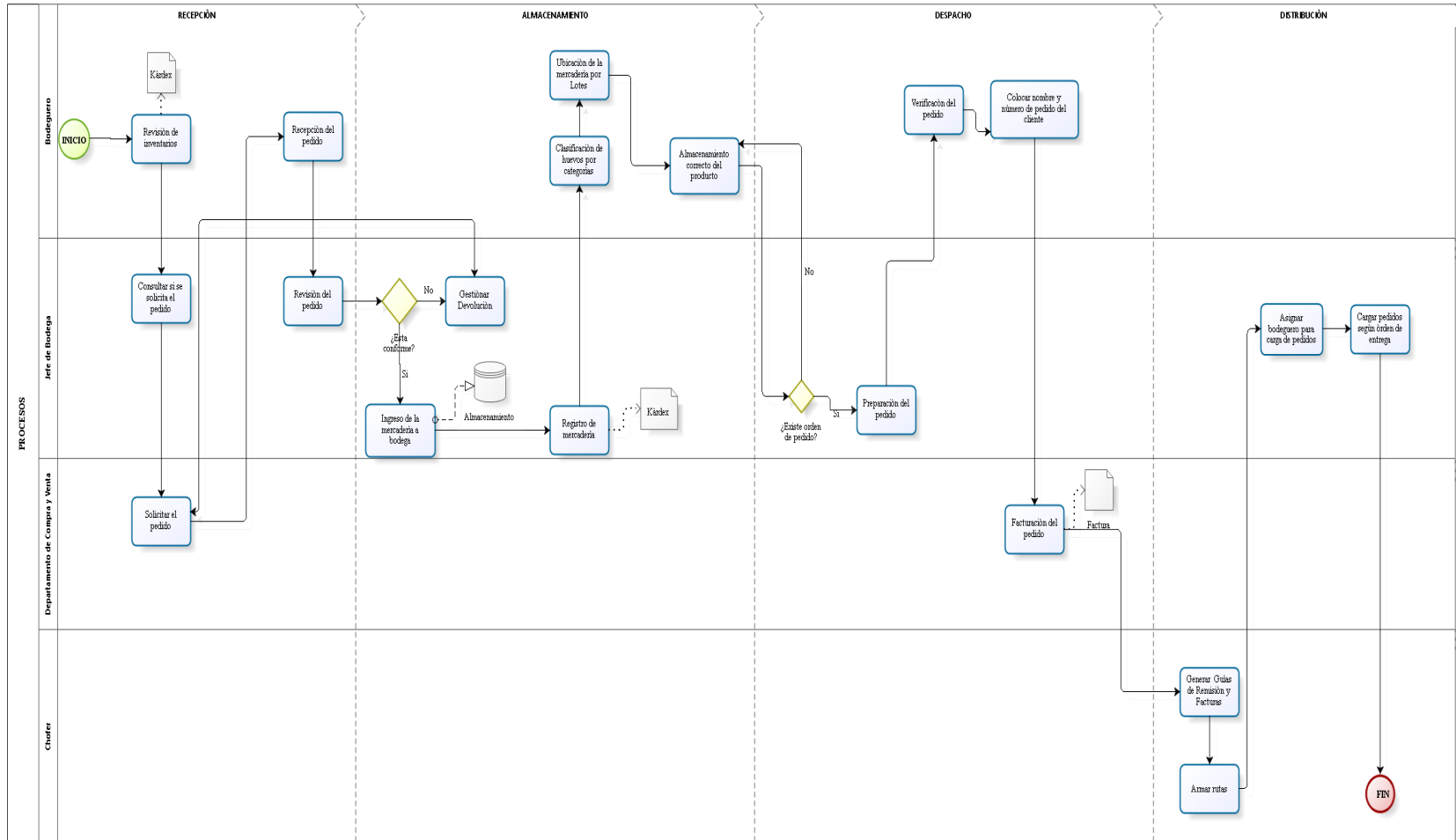
Tabla de Contenidos

1 DIAGRAMA 1

1.1	PROCESOS	70
1.1.1	Elementos del proceso.....	70
1.1.1.1	 INICIO	70
1.1.1.2	 Revisión de inventarios.....	70
1.1.1.3	 Consultar si se solicita el pedido	70
1.1.1.4	 Solicitar el pedido.....	70
1.1.1.5	 Recepción del pedido.....	70
1.1.1.6	 Revisión del pedido	71
1.1.1.7	 ¿Esta conforme?	71
1.1.1.8	 Ingreso de la mercadería a bodega	71
1.1.1.9	 Registro de mercadería	71
1.1.1.10	 Clasificación de huevos por categorías	72
1.1.1.11	 Ubicación de la mercadería por Lotes.....	72
1.1.1.12	 Almacenamiento correcto del producto	72
1.1.1.13	 ¿Existe orden de pedido?.....	72
1.1.1.14	 Preparación del pedido	73
1.1.1.15	 Verificación del pedido	73
1.1.1.16	 Colocar nombre y número de pedido del cliente	73
1.1.1.17	 Facturación del pedido	73

1.1.1.18	<input type="checkbox"/> Generar Guías de Remisión y Facturas	73
1.1.1.19	<input type="checkbox"/> Armar rutas	74
1.1.1.20	<input type="checkbox"/> Asignar bodeguero para carga de pedidos.....	74
1.1.1.21	<input type="checkbox"/> Gestionar Devolución.....	74
1.1.1.22	<input type="checkbox"/> Cargar pedidos según orden de entrega	74
1.1.1.23	<input checked="" type="radio"/> FIN	74

1 DIAGRAMA



Elaborado por: Grupo de investigación

Versión: 1.0

Autoras:

- Pilatasig Panchi Erika Lizbeth
- Tigsilema Checa Evelyn Johana

1 . 1 P R O C E S O S

1.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

1.1.1.1 INICIO

1.1.1.2 Revisión de inventarios

Descripción

La persona encargada de bodega tendrá la responsabilidad de verificar en la tarjeta Kardex si existe mercancía disponible en bodega, lo cual permitirá cubrir con los pedidos solicitados por parte de los clientes.

1.1.1.3 Consultar si se solicita el pedido

Descripción

Si no existe suficiente mercadería en bodega la persona encargada de esta área se dirigirá al jefe de bodega, quien solicitará que se realice pedidos de mercadería a sus distintos proveedores.

1.1.1.4 Solicitar el pedido

Descripción

El jefe de bodega solicitará que se realice el pedido a los diferentes proveedores, en cantidades suficientes que les permitan almacenar en bodega.

1.1.1.5 Recepción del pedido

Descripción

La persona encargada de bodega será quien reciba el pedido solicitado por parte del jefe de bodega quien adquiere la mercadería a sus diferentes proveedores.

1.1.1.6 Revisión del pedido

Descripción

La revisión del pedido será realizada por parte del jefe de bodega quien verificara si el pedido ha llegado en la cantidad solicitada y en buenas condiciones para luego ser almacenada.

1.1.1.7 ¿Está conforme?

Descripción

El jefe de bodega decidirá si el producto que se recibió se encuentra en perfectas condiciones para luego proceder a almacenarlo de acuerdo a sus categorías y por lotes.

Flujos

No

El jefe de bodega al momento de revisar la mercadería encuentra que no ha llegada en la cantidad solicitada y en malas condiciones procederá a la devolución inmediata de la mercadería

Si

El jefe de bodega al revisará la mercadería y constatará que llego en buen estado y la cantidad solicitada procederá a registrar y ordenar a la persona encargada de bodega a almacenar la mercadería

1.1.1.8 Ingreso de la mercadería a bodega

Descripción

La mercadería ha cumplido con todas las expectativas jefe de bodega autorizara el ingreso de la mercadería para luego proceder a ser almacenada de acuerdo a las categorías que los huevos pertenecen esta actividad será realizada por parte del encargado de bodega.

1.1.1.9 Registro de mercadería

Descripción

El jefe de bodega registrara las nuevas existencias en el control de inventarios mediante tarjeta Kardex.

1.1.1.10 Clasificación de huevos por categorías

Descripción

El bodeguero se encargará de clasificar los huevos de acuerdo a las diferentes categorías S, M, L, y XL

1.1.1.11 Ubicación de la mercadería por Lotes

Descripción

La persona encargada de bodega procederá a ubicar la mercadería ya clasificada en sus respectivos lotes de almacenamiento.

1.1.1.12 Almacenamiento correcto del producto

Descripción

La mercadería que será almacenada deberá estar ordenada, libre de la humedad y a una temperatura adecuada para mantener el producto fresco, esta actividad será realizada por parte del bodeguero de la distribuidora.

1.1.1.13 ¿Existe orden de pedido?

Descripción

Para el proceso de despacho el jefe de bodega procederá a revisar si existen pedidos por parte de los clientes.

Flujos

No

Si no existe una orden de pedidos la mercadería se mantendrá almacenada correctamente hasta que existan pedidos por parte de los clientes.

Si

Si se efectuaron pedidos la mercadería será preparada para el proceso de despacho y continuamente distribuida hacia el cliente.

1.1.1.14 Preparación del pedido**Descripción**

El jefe de bodega prepara el pedido de acuerdo a la cantidad que solicito el cliente para su entrega.

1.1.1.15 Verificación del pedido**Descripción**

La persona encargada de bodega verificará que el pedido se encuentre en perfectas condiciones y en la cantidad solicitada para luego ser despachada.

1.1.1.16 Colocar nombre y número de pedido del cliente**Descripción**

El bodeguero se encargará de colocar la información exacta del cliente en cada pedido solicitado para que no surjan inconvenientes con los clientes.

1.1.1.17 Facturación del pedido**Descripción**

El departamento de compra y venta estará encargado de realizar la facturación, detallando la cantidad y el valor por el cual la mercadería será entregada a los clientes.

1.1.1.18 Generar Guías de Remisión y Facturas**Descripción**

El departamento de compra y venta entregar los respectivos documentos a la persona encargada de distribuir la mercadería.

1.1.1.19 Armar rutas**Descripción**

El chofer de la distribuidora de huevos identificar las rutas más accesibles para la entrega de cada uno de los pedidos solicitados con el propósito que la mercadería lleguen a tiempo previsto y en buenas condiciones.

1.1.1.20 Asignar bodeguero para carga de pedidos**Descripción**

El bodeguero se encargará de subir el producto al transporte ubicando cuidadosamente la mercadería para que no sufra daños.

1.1.1.21 Gestionar Devolución**Descripción**

El jefe de bodega al proceder la revisión de la mercadería y constatar que ha llegado en malas condiciones procederá a realizar la respectiva devolución a sus proveedores.

1.1.1.22 Cargar pedidos según orden de entrega**Descripción**

El bodeguero entregará al trasportista la mercadería solicitada por parte de los clientes, ubicándolos cuidadosamente en el transporte para luego ser distribuido.

1.1.1.23 FIN

8. CONCLUSIONES

- Las teorías del sistema de gestión de bodega y de los procesos operacionales permiten entender cómo se debe manejar de manera técnica una bodega de productos altamente perecibles, marcando parámetros para la toma de decisiones oportuna. Los más importantes para esta actividad del sistema de gestión son: gestión de existencias, almacenamiento, pedido y distribución, transporte y servicio al cliente. Los procesos operacionales que se destacan son: recepción, almacenamiento, separación y preparación de pedidos, embalaje, despacho y comercialización de mercadería.
- El diagnóstico de la situación actual de la distribuidora se realizó mediante la aplicación de técnicas de investigación como: la entrevista y ficha de observación , detectando que los procesos operacionales de la bodega no son adecuados para los huevos, ya que son alimentos perecibles que deben ser manejados cuidadosamente, específicamente en el proceso de almacenamiento se presentan varias falencias como: mala organización del espacio físico , un inadecuado manejo de temperatura para la conservación de los huevos, en relación al factor humedad se pudo observar que el manejo es ineficiente con respecto a la distancia que debe mantenerse tanto de la pared como del suelo lo que representa pérdidas económicas para la distribuidora de huevos.
- Para el mejoramiento y optimización de los procesos operacionales se adaptó un modelo y notación de procesos de negocio (BPMN) mediante el cual se puede seguir una secuencia predeterminada y estructurada para la ejecución de las actividades, implementar este modelo permitirá controlar los procesos de recepción, almacenamiento, despacho y distribución de huevos, procesos que son llevados a cabo en la distribuidora y de la misma manera se realizó una redistribución del espacio físico de bodega que permitirá mejorar la organización en cuanto a la ubicación de los huevos.

9. RECOMENDACIONES

- Considerar las teorías del sistema de gestión y los procesos operacionales indagadas para el mejoramiento y optimización de los procesos operacionales no únicamente en este tipo de distribuidoras sino también en otras actividades que manejen alimentos perecibles; tomando en cuenta que en cada uno de los procesos del sistema de gestión que se ha considerado que es necesario aplicar los conocimientos para mejorar la productividad.
- Utilizar el diagnóstico de esta investigación servirá para realizar futuros estudios sobre los sistemas de gestión y los procesos operacionales, el lapso de tiempo para una intervención mínima será de tres meses; tomando en cuenta que utilizando este diagnóstico se puede evitar la pérdida de huevos lo que representa a cualquier distribuidora pérdida de tiempo y dinero, especialmente para aquellos sectores de Cotopaxi que representan emprendimientos en este tipo de actividades.
- El modelo y notación de procesos de negocio BPMN puede ser adaptado al mejoramiento de los procesos o actividades en el manejo de pequeñas, medianas y grandes empresas; particular que se desprende del estudio realizado, presenta una utilidad práctica tratándose de buscar la optimización de los procesos operacionales situación que beneficia a todo emprendedor o empresario que busca alternativas para mejorar sus utilidades. Este modelo puede aplicarse fácilmente en distribuidoras similares en las que se maneje alimentos perecibles, adicionalmente a la aplicación del modelo se realizó la redistribución del espacio físico de bodega.

10. BIBLIOGRAFÍA

- Carvajal Martín, L., & Josefa Ormeño, A. (2019). FPB - Preparación de pedidos y venta de productos. EDITEX.
- Ministerio de Agricultura. (1 de Julio de 2006). MANUAL DE PROCEDIMIENTO N° 3. Recuperado el 22 de Mayo de 2019, de https://www.chilehuevos.cl/industria/upfiles/userfile/files/normativas/MP_3_BIOSEGURIDAD_AVES_PONEDORAS.pdf
- Montero, C. P. (Febrero de 2014). REINGENIERÍA DE PROCESOS OPERATIVOS EN UN OPERADOR LOGÍSTICO. Recuperado el 21 de Mayo de 2019, de https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/26448/TFG_Cristina_Prieto_Montero.pdf
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2014). Definición.de. Recuperado el 28 de Mayo de 2019, de <https://definicion.de/sistema-administrativo/>
- Alario Rojas, A. (06 de Mayo de 2012). Gestion de Pedidos y Distribucion. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de <https://es.scribd.com/document/322442768/Gestion-de-Pedidos-y-Distribucion>
- Alerce. (2018). Sistema de Gestión de Almacén para Operadores Logísticos y. Recuperado el 21 de Mayo de 2019, de <https://www.logismarket.com.ar/ip/alerce-software-para-logistica-y-almacenaje-catalogo-software-para-logistica-y-almacenaje-tamesis-557069.pdf>
- Arrieta Gonzalez, J., & Guerrero Portillo, F. A. (2013). PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE INVENTARIO Y GESTIÓN DEL ALMACÉN PARA LA EMPRESA FB SOLUCIONES Y SERVICIOS S.A.S. Recuperado el 21 de Mayo de 2019, de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/733/1/415-%20TTG%20-%20PROPUESTA%20DE%20MEJORA%20DEL%20PROCESO%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20INVENTARIO%20ALMAC%C3%89N%20PARA%20%20FB%20SOLUCIONES%20Y%20SERVICIOS%20S.A.S.pdf>

- Arrieta Gonzales, J., & Guerrero Portillo, F. A. (2013). PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE INVENTARIO Y GESTIÓN DEL ALMACÉN PARA LA EMPRESA FB SOLUCIONES Y SERVICIOS S.A.S. Recuperado el 21 de Mayo de 2019, de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/733/1/415-%20TTG%20-%20PROPUESTA%20DE%20MEJORA%20DEL%20PROCESO%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20INVENTARIO%20ALMAC%C3%89N%20PARA%20%20FB%20SOLUCIONES%20Y%20SERVICIOS%20S.A.S.pdf>
- Barbero Quiroga, C. (2016). PILOT. Recuperado el 18 de Junio de 2019, de Manual de Consulta Gestión de Pedidos y Distribución: <https://docplayer.es/2704604-1-introduccion-2-la-gestion-de-pedidos-y-distribucion-2-1-definicion-y-alcance-manual-de-consulta-gestion-de-pedidos-y-distribucion.html>
- Baruc José. (31 de Octubre de 2013). Priorización de de pedidos. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de <https://es.slideshare.net/josebaruc56/priorizacion-de-pedidos-concepto>
- Baruc, J. (31 de Octubre de 2013). Priorización de de pedidos. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de <https://es.slideshare.net/josebaruc56/priorizacion-de-pedidos-concepto>
- Bernal Zepeda, O. F. (2006). Importancia de la corporación temprana a la investigación. Barcelona .
- Bind ERP. (2018). Técnicas y métodos para el control de inventarios. Recuperado el 28 de Mayo de 2019, de <https://blog.bind.com.mx/tecnicas-y-metodos-para-el-control-de-inventarios>
- Brenes Muñoz, P. (2015). Técnicas de almacén. Madrid: Editex.
- Calderon Sotero, J. H. (18 de Noviembre de 2012). Logistweb – El portal logístico al alcance de todos. Recuperado el 21 de Mayo de 2019, de <https://logistweb.wordpress.com/2012/11/18/procesos-en-el-almacenamiento-i/>
- Calso Morales, N. (2018). Guía práctica para la integración de sistema de gestión. AENOR.

- Campos Encalada, S. F. (2011). Incidencia de la gestión administrativa . Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Carranza, O. (2004). Mejores prácticas logística en Latinoamérica.
- Castillo León, C. P. (13 de Junio de 2010). Biblioteca USAC. Obtenido de Tesis: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2428_IN.pdf
- Cevallos Larrea, J. C. (29 de Septiembre de 2011). Universidad Politécnica salesiana sede Cuenca. Obtenido de tesis : <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7347/1/UPS-CT004301.pdf>
- Chavarrías, M. (13 de Agosto de 2014). CONSUMER EROSKI. Recuperado el 22 de Mayo de 2019, de seguridad
- Chavarrías, M. (13 de Agosto de 2014). CONSUMER EROSKI. Recuperado el 22 de Mayo de 2019, de seguridad
- CLIS, C. L. (22 de Agosto de 2017). CLIS. Recuperado el 21 de Mayo de 2019, de <http://clis.co/las-bodegas-almacenamiento/>
- Complejo Logístico Industrial Siberia, C. (22 de Agosto de 2017). CLIS. Recuperado el 21 de Mayo de 2019, de <http://clis.co/las-bodegas-almacenamiento/>
- Deborah. (04 de Julio de 2015). Definición.co. Obtenido de https://www.definicion.co/gestion/?Fbclid=iwar1-DV-hr5b_fzr83l0iwxucvfnngnn_vcvdml-jqtbi-wynnztd00yp5k8
- FAO, O. D. (27 de Septiembre de 2017). FAO Ecuador. Obtenido de <http://www.fao.org/ecuador/noticias/detail-events/es/c/1038696/?Fbclid=iwar0isjj4t72ogc2tgquktlgcygwioessxy7ymtsny-zntleyyc2dckwemv0>
- Flamanrique Sergi. (2017). Gestión de operaciones de almacenaje. Barcelona: Marge Books.

- Flamarique , S. (2018). Métodos de almacenamiento y gestión de las existencias. Barcelona: Marge Books.
- Flamarique, S. (2017). Gestión de operaciones de almacenaje. Barcelona: Marge Books.
- FORETUR. (2013). Calliidad de Serviiciio y Atenciòn al cliente en Hostelerioia. Recuperado el 18 de Junio de 2019, de <http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/26779.pdf>
- GAD-Cotopaxi. (2015). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Terrotorial. Latacunga: Edición del GAD Provincial.
- Galeano M., M. E. (2003). Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. Universidad Eafit.
- Galio Molina, G. (2010). Dspace Espol. Obtenido de Artículo: https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/9083/1/RESUMEN_CYCIT_sistema_Gestion_bodega.pdf
- Galy Daniel. (2019). Gestión de bodegas en restauración. Madrid: Paraninfo S.A.
- García Trujillo, R., Berrocal, J., Moreno, L., & Ferrón, G. (2009). Producciòn Ecològica de Gallinas Ponedoras. Sevilla: Junta de Andalucía Consejería de Agricultura y Pesca.
- Giorgio Merli . (2004). La gestión eficaz. España: Díaz de Santo, S.A.
- Googlemaps. (2019). Obtenido de <https://www.google.com/maps/place/Provincia+de+Cotopaxi/@-0.8899867,-78.6134713,18z/data=!4m5!3m4!1s0x91d461069d795bd1:0x835305dda9893b50!8m2!3d-0.8384206!4d-78.6662678>
- Granizo Cabrera , E. (06 de Agosto de 2010). Universidad Politécnica Salesiana Ecuador . Obtenido de Tesis: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3122/1/UPS-GT000083.pdf?Fbclid=iwar16fj9yq78wj3gxec8pwddhvhqhmfdqn65hdskf9yjsolfdx-c5hqod82gu>

- Heinemann Klaus. (2003). Introducción a la metodología de la investigación. Paidotribo: Barcelona.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico: Mc. Graw Hill Education.
- Huamán Valencia, H. (2005). Manual de técnicas de investigación. Perú: Ipladees S, A.
- Incubadora Santander S.A. (09 de Agosto de 2017). FICHA TÉCNICA HUEVOS FRESCOS DE GALLINA. Recuperado el 06 de Junio de 2019, de <https://www.huevoskikes.com/documentos/GCI-FT-02-huevo-entero-en-cascara.pdf>
- INEC. (2017). Encuesta de Superficie y Producción Agropecuaria Continua. Quito: Unidad Estadísticas Agropecuarias .
- Instituto de Estudios del Huevo. (Octubre de 2009). El gran libro del huevo. Madrid: EDITORIAL EVEREST, S.A.
- Jara Vicuña, C. J. (2015). Diseño de un sistema de inventario de bodega y monitoreo de equipos aplicado a la empresa. Guayaquil.
- Jaramillo Jenny. (Octubre de 2016). Repositorio Ug. Obtenido de Tesis: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19994/1/TESIS%20OPTIMIZACION%20DE%20PROCESOS%202017-01-22%20Revisores.pdf>
- López Reyes, F. E. (2011). Optimización del sistema de almacenamiento y despacho de la bodega de producto terminado en la empresa papelera internacional S.A. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Marco, J. A. (28 de Diciembre de 2012). Blog de Energías Renovables de IMF. Recuperado el 15 de Mayo de 2019, de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/logistica/logistica/procesos-operativos-almacen/>
- Martínez Graciela. (2004). Iniciación en las técnicas culinarias. México: Limusa.
- Martínez, J. (18 de Marzo de 2016). Liderazgo y Mercadeo. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de <https://www.liderazgoymercadeo.co/canales-de-distribucion/>

- Mauleon Torres, M. (2013). Sistemas de almacenaje y picking. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Meoño Velásquez, J. S. (2009 de Mayo de 2009). Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de Tesis: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2081_IN.pdf
- Ministerio de Agricultura Pesca y Alimentación. (2019). Alimentación.es. Recuperado el 23 de Mayo de 2019, de http://www.alimentacion.es/es/programa_de_consumo_de_frutas_hortalizas_y_leche_en_las_escuelas/
- Ministerio de Economía y Finanzas. (12 de Mayo de 2014). Auditoria Interna de la Nación. Recuperado el 22 de Mayo de 2019, de <http://ain.mef.gub.uy/10161/11/areas/norma-internacional-de-contabilidad-n%C2%BA-2-nic-2.html#COSTOS>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (12 de Mayo de 2014). Auditoria Interna de la Nación. Recuperado el 22 de Mayo de 2019, de <http://ain.mef.gub.uy/10161/11/areas/norma-internacional-de-contabilidad-n%C2%BA-2-nic-2.html#COSTOS>
- Ministros de Economía, I. Y. (04 de Julio de 2006). Reglamento Técnico RTCR 397:2006 Huevos Frescos o Refrigerados de Gallina para consumo humano . Obtenido de <http://www.mag.go.cr/legislacion/2006/de-33115.pdf>
- Molina Herrera, W. R. (Diciembre de 2015). Docplayer. Obtenido de Tesis: <https://docplayer.es/78833061-Universidad-tecnica-de-cotopaxi.html>
- Moncayo, C. (20 de Mayo de 2015). Instituto nacional de contadores públicos. Obtenido de https://www.incp.org.co/reconocimiento-de-activos-biologicos-segun-niif/?Fbclid=iwar3so3qjrz8_1sfvff91pr4rjsuv7ghoofzre1yh1242-G0DN84biJG1JCM
- Mora García Luis Aníbal. (2011). Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes. ECOE EDICIONES.
- Ogalla Segura, F. (2005). Sistema de Gestión una guía práctica. Díaz de Santos.

- Pacheco Ramírez, C. R. (12 de Septiembre de 2017). Unidad Académica de Ciencias Agropecuarias de la Universidad Técnica de Machala. Obtenido de file:///C:/Users/DAVID/Downloads/DE00004_TRABAJODETITULACION.pdf
- Parra Guerrero, F. (2005). Gestión de stocks. Madrid : ESIC.
- Pérez Fernández, J. (04 de Julio de 2012). Gestión por procesos . Madrid: ESIC.
- Piraquive Camilo. (12 de Septiembre de 2012). Pronavícola. Obtenido de <http://www.pronavicola.com/contenido/calidadhvo>
- Raffino, M. E. (16 de Noviembre de 2018). Concepto.de. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de Servicio al cliente: <https://concepto.de/servicio-al-cliente/>
- Ritzman, L. (2000). Administración de operaciones, estrategias y análisis. México: Pearson.
- Romero Ramírez, M. I. (Marzo de 2016). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de Tesis: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5599/1/T-UCSG-PRE-ECO-MD-CICA-25.pdf>
- Rouse, M. (Agosto de 2009). Searchdatacenter. Obtenido de <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Sistema-de-gestion-de-almacenes-WMS>
- Rusu, C. (2011). Metodología de la. Recuperado el 08 de Julio de 2019, de http://zeus.inf.ucv.cl/~rsoto/cursos/DII711/Cap4_DII711.pdf
- Salazar López, B. (2016). Ingenieria Industrial Online.com. Obtenido de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-de-almacenes/>
- Soto Daniel. (16 de Septiembre de 2016). Nextech. Recuperado el 08 de Julio de 2019, de <https://nextech.pe/que-es-bpmn-y-para-que-sirve/>
- Stock Logistic. (23 de Agosto de 2016). Stock Logistic. Recuperado el 28 de Mayo de 2019, de <https://www.stocklogistic.com/sistema-gestion-de-almacenes/>

- Suárez Cervera, M. L. (2012). Gestión de inventarios. Bogota: Ád-Qualite.
- Taucher Erica. (2008). Bioestadística. Santiago de Chile: Universitaria.
- Telégrafo, E. (13 de Octubre de 2017). Economía. El Ecuatoriano consume 165 huevos al año, págs. <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/88/8/el-ecuatoriano-consume-165-huevos-al-ano?Fbclid=iwar0y0ihbdus6bxu0ag4q9q96uktjn3zi8urcnrtq05dmvtemm0ogsvgjia>.
- Toaquiza Vinocunga, A. G. (30 de Septiembre de 2010). Repositorios Espe. Obtenido de Tesis: <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/8028/1/T-ESPE-ITSA-000121.pdf>
- Universidad Industrial de Santander. (27 de Febrero de 2008). Guía de Almacenamiento Seco. Recuperado el 06 de Junio de 2019, de https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/bienestar_estudiantil/guias/GBE.27.pdf

ANEXOS

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES

NOMBRES Y APELLIDOS: Erika Lizbeth Pilatasig Panchi

FECHA DE NACIMIENTO: 26 De Octubre De 1995

LUGAR DE NACIMIENTO: Latacunga- La Matriz

CEDULA DE CIUDADANIA: 050398176-3

ESTADO CIVIL: Soltera

DIRECCION: Latacunga – San Buenaventura Barrio Santa Bárbara

TELEFONO: (032) 297-104

CELULAR: 0983767745

CORREO ELECTRÓNICO: erikalizpilatasig@gmail.com



ESTUDIOS Y TÍTULOS

Primarios:

- ✓ Unidad Educativa Horizontes de Quito
- ✓ Unidad Nacional de Educadores
- ✓ Escuela Fiscal Mixta “Dr. Otto Arosemena Gómez”

Secundarios:

- ✓ Colegio Nacional “Primero de Abril”

Superiores:

- ✓ Universidad Técnica de Cotopaxi

Idiomas:

- ✓ Español
- ✓ Suficiencias en Lenguaje Extranjero B1 Inglés

CURSOS Y SEMINARIOS

- ✓ PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA “APRENDAMOS A COMPORTARNOS Y PROGRESSEDAMOS”
- ✓ PROGRAMA CONTABLE FÉNIX
- ✓ TALLER DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA I BANECUADOR
- ✓ TALLER DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA II BANECUADOR
- ✓ V CONGRESO INTERNACIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
- ✓ PARTICIPACIÓN EN LAS JORNADAS INTERNACIONALES DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.

EXPERIENCIA LABORAL:

- ✓ Auxiliar Contable y de Gerencia en Distribuidora De Huevos “Mi Pequeña Granja” (2 años)
- ✓ Ventas y Atención al Cliente en Confeitería “El Dulce Perfecto” (5 Meses)

CERTIFICACIÓN:

Yo, PILATASIG PANCHI ERIKA LIZBETH es todo lo que puedo informar en honor a la verdad.



Pilatasig Panchi Erika Lizbeth
050398176-3

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES

NOMBRES Y APELLIDOS: Evelyn Johana Tigsilema Checa

FECHA DE NACIMIENTO: 20 de Julio de 1995

CÉDULA DE CIUDADANÍA: 055010675-1

ESTADO CIVIL: Casada

DIRECCIÓN: Latacunga – Sector la Fae

TELÉFONO: 0992756635

CELULAR: (032) 385103

CORREO ELECTRÓNICO: evelyntigsilema@gmail.com



ESTUDIOS TITULADOS

Primarios:

- ✓ Escuela 11 de Noviembre

Secundarios:

- ✓ Colegio “Luis Fernando Ruiz”

Superiores:

- ✓ Universidad Técnica de Cotopaxi

Idiomas:

- ✓ Español
- ✓ Suficiencia en Lenguaje Extranjero B1 Inglés

Cursos y seminarios

- ✓ TALLER DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA I BANECUADOR
- ✓ TALLER DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA II BANECUADOR
- ✓ V CONGRESO INTERNACIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
- ✓ PARTICIPACION EN LAS JORNADAS INTERNACIONALES DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.

Certificación:

Yo, TIGSILEMA CHECA EVELYN JOHANA es todo lo que puedo informar en honor a la verdad



Tigsilema Checa Evelyn Johana
055010675-1



DATOS DEL DOCENTE

Objetivo:

Generar soluciones creativas a través de la aplicación de bases científicas y tecnológicas apropiadas en los diferentes campos del conocimiento como un eje del desarrollo social.

1. Datos personales

Apellidos y Nombres: Díaz Muñoz Darío Javier
 Celular: 099 2743508
 Correo electrónico personal: dariodiazm@vtrho.com
 Correo electrónico institucional: dario.diaz@UTC.edu.ec

2. Datos Académicos

Título
Magister en Administración y Marketing
Magister en Educación
Especialista en Currículo y Didáctica
Diploma Superior en Investigación Socioeducativa
Ingeniero de Empresas
Licenciado en Administración de Empresas

3. Experiencia docente

Universidad tecnológica Indoamérica

Docente capacitador en los procesos de nivelación y admisión de universidades públicas.

Universidad Técnica de Ambato

Director encargado de la Carrera de Educación Básica, Coordinador de la Comisión de Evaluación y Acreditación de la Carrera, Docente Investigador, Coordinador de áreas académica, Miembro de la Unidad de Titulación.

Universidad Internacional SEK



Universidad
Tecnológica de
Cotopaxi

Director de la Carrera de Ingeniería financiera, Docente Titular auxiliar, Coordinador de la Comisión de Evaluación y Acreditación, Miembro del Comité de elaboración de proyectos de titulación.

Universidad Tecnológica América

Director de la Unidad Académica Carapungo, Coordinador de la Carrera de Administración de Empresas, Docente titular principal.

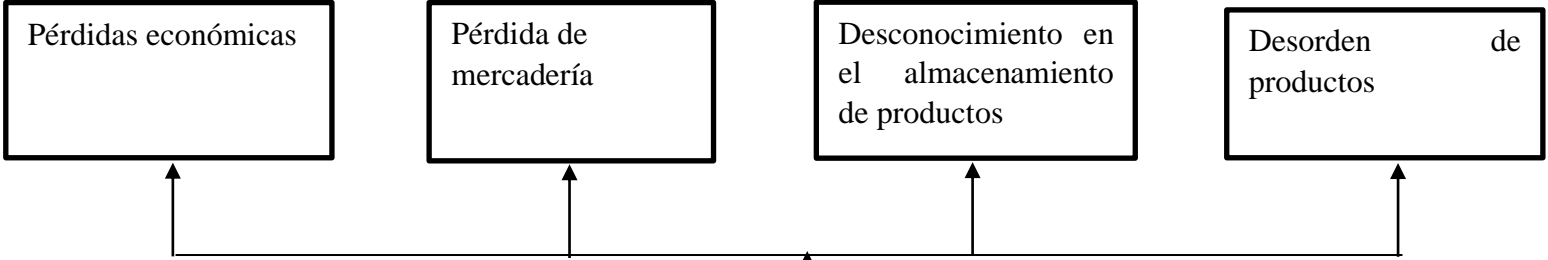
4. Publicaciones

Publicación	Medio	Fecha
Arquitectura inteligente CPPS integrada en el uso de la Norma IEC-61499, con bloque de funciones altamente adaptables en la Industria 4.0	KnowlwgwE https://knepublishing.com/index.php/KnE-Engineering/article/view/1454/3512	Febrero 2018
Factores Psicosociales Que Intervienen En El Rendimiento Académico Estudio De Caso: Análisis A Estudiantes De La Carrera De Cultura Física Y Entrenamiento Deportivo	European Scientific Journal https://ejournal.org/index.php/esj/article/viewFile/10039/9529	Octubre 2017
La percepción de la resolución de problemas en el aprendizaje de las matemáticas en el nivel superior	Revista Publicando ISSN 1390-9304 http://www.rmlconsultores.com/revista/index.php/crv/article/view/434	Mayo 2017
El seguro como herramienta de mejoramiento de las relaciones de inquilinato	Revista Debate (Universidad Internacional SEK) ISSN 1390-759X	13 de junio de 2013

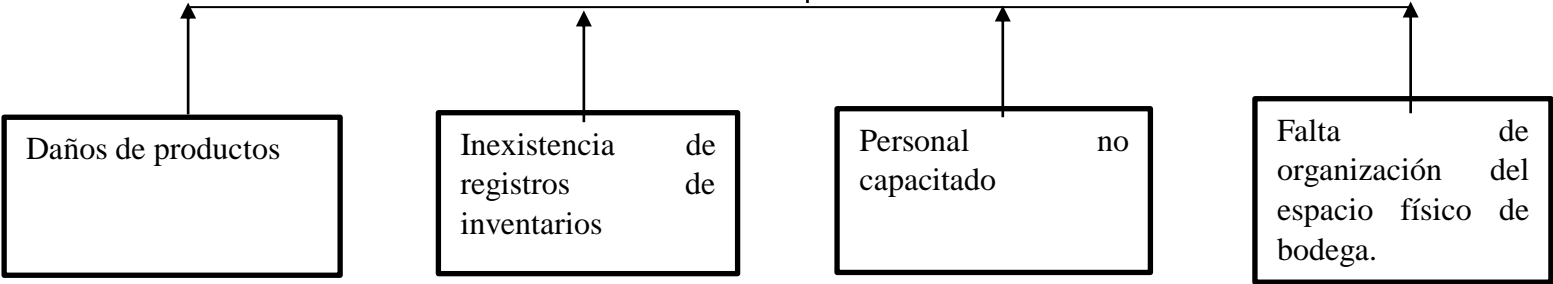
Darío Díaz Muñoz

Anexos 1: Árbol de problemas

EFFECTOS



INADECUADO MANEJO DE BODEGA



CAUSAS

Anexo 2: Entrevista al propietario

Entrevista al propietario de la Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja”

Objetivo:

Obtener información de forma verbal y personalizada para conocer los acontecimientos que presenta la distribuidora.

1. ¿Qué sistema de gestión DE BODEGAS utiliza usted en bodega?

La distribuidora de huevos “Mi Pequeña Granja” manejan manualmente sus inventarios ya que es una microempresa el cual las actividades las realizan el personal de una manera eficaz.

El sistema de gestión de bodegas permitirá optimizar costos y reducir los tiempos de los procesos operacionales pues la distribuidora podrá manejarse de una manera más eficiente a largo plazo.

2. ¿Usted al adquirir los huevos los clasifica de acuerdo a las categorías S. M. L. XL. O por grupos A Y B.

Se los clasifica por categorías de acuerdo a las necesidades que el cliente solicite, ya que al distribuir en un mercado competitivo se debe complacer al cliente, en este caso la distribuidora cuenta con clientes fijos que solicitan un solo tipo de huevos los cuales son huevos de categoría L, por otro lado los huevos que son abastecidos por parte de la granja se los vende en categorías S y M de acuerdo a la economía del cliente pues estos tienen un costo más bajo.

Las diferentes categorías de los huevos ayudan a que los propietarios del negocio puedan clasificar y ubicarlos por lotes dentro de la bodega, así como también al momento de comercializarlos puedan ser vendidos a diferentes precios obteniendo un margen de ganancia para la distribuidora.

3. ¿Y qué instrumentos utiliza para clasificar los huevos?

Los propietarios del negocio supieron manifestar que para la clasificación de los huevos lo hacen de manera empírica debido a la experiencia. Por lo cual tampoco han tenido la necesidad de incorporar ningún instrumento que les permita la facilidad de clasificar de acuerdo a grupos o categorías.

Por lo cual la distribuidora para mejorar su proceso de clasificación deberá implementar un micrómetro el cual es óptimo para reducir el tiempo de clasificación por categorías.

4. ¿Cómo garantiza la calidad de los huevos?

La calidad de los huevos se garantiza mediante la selección de granjas ya que es el principal canal de abastecimiento el cual han demostrado mediante una supervisión que son huevos frescos que se puede ofrecer al cliente.

A lo lapso del tiempo la distribuidora no ha presentado quejas por huevos caducados o en mal estado por parte de los clientes.

5. ¿Usted que hace con los huevos que sufren roturas o picados?

Los huevos que ingresan picados y rotos no son comercializados, al contrario son destinados como alimento de los cerdos.

Generalmente los huevos que sufren estos daños han sido destinados a darles otra forma de uso pues hay la alternativa de que los huevos que estén picados se los venda a un bajo costo pero esto generaría pérdidas para dicho negocio ya que no se los puede devolver a la granja para que los huevos con daños puedan ser cambiados, y esto ha hecho que los propietarios han optado por hacer de estos huevos alimento de otros animales generándoles una segunda fuente de ingresos.

6. ¿Qué código maneja usted para etiquetar los huevos?

La distribuidora de huevos “Mi Pequeña Granja” No disponen de ningún código para etiquetar los huevos, pues los huevos que salen directamente desde la granja no son etiquetados y estos son comercializados sin ninguna etiqueta o sello de calidad.

7. ¿Qué tipos de registros maneja en su distribuidora?

La distribuidora de huevos carece de registros de control de entrada y salida de mercadería, pues lo han venido realizando empíricamente y solo se basan en sus facturas de compra y venta.

Por lo cual es importante que se maneje ciertos registros pues facilita el trabajo y ayuda a verificar que la distribuidora cuente con mercadería necesaria para su distribución.

8. ¿Cuál es la distancia que mantiene el piso y la pared con los huevos?

La distancia que se maneja en la bodega es de 5cm del piso y 15 cm de la pared, pues su único material de apoyo es una cubeta de plástico que separa la humedad del piso y la pared para que el producto no se vea afectado.

Mientras que la distancia adecuada para que se obstruya la humedad es 60cm alejado de la pared y del piso es 15cm de manera que permita la inspección y la limpieza de bodega para que el producto se mantenga en buen estado.

9. ¿Cuál es la estadística actual de la distribuidora?

Las estadísticas de la destruidora de huevos “Mi Pequeña Granja” se encuentran llevadas de una manera eficiente pues el negocio lleva un margen de utilidad del 80%, mismo que les permite mantener su negocio por sus ventas en grandes cantidades.

Así como también existe una mínima cantidad de huevos que presentan daños el cual se representa un 3.57% de pérdidas.

Asimismo, se dice que existe una cantidad de clientes el cual se dividen en clientes fijos y clientes frecuentes, los mismos que representan el 41.66% de clientes fijos y 58.34% de clientes frecuentes.

Sus ventas varían de acuerdo a las rutas que realizan los días Lunes, Miércoles, Viernes y Sábado, del total de cubetas de huevos compradas en granja que representa 4400 cubetas estas son distribuidas de la siguiente manera, los días Lunes comercializan 600 cubetas de huevos, los días miércoles 1300 cubetas, los días viernes 1000 cubetas y los días sábados 1.500 cubetas,

Anexo 3: Entrevista al bodeguero

Análisis de la entrevista aplicada al encargado de bodega de la Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja”

1. ¿Cuáles son sus funciones en la bodega?

Las funciones principales que realiza el encargado de bodega son los procesos de recepción, almacenamiento y despacho pues por el simple hecho de ser una microempresa el trabajo que realiza el bodeguero lo hace de una forma eficiente por sus años de experiencia.

2. ¿Usted a que temperatura mantiene los huevos en bodega para que se conserven frescos?

La temperatura que se maneja en la bodega de la Distribuidora “Mi Pequeña Granja” es una temperatura ambiente, pues no disponen de equipos automáticos que permitan mantener los huevos en una temperatura adecuada, y esto ocasiona que los huevos tengan menos tiempo de consumo.

Pues la temperatura adecuada para que los huevos mantengan su frescura es menor a 4C°, temperatura la cual es adecuada para que su tiempo de consumo sea hasta los 28 días desde el día de la puesta.

3. ¿Cuáles son las formas de mantener esa temperatura?

En la Bodega de la Distribuidora “Mi Pequeña Granja”, se dice que las únicas formas de conservar la temperatura en bodega son manteniendo las ventanas abiertas para que no se acumule la humedad dentro del espacio físico pues la estructura hace que se acumule el calor provocando una evaporación y ocasionando daños a los huevos haciendo que envejeczan más rápido.

Normalmente para que los huevos se mantengan en una temperatura adecuada se debe implementar cámaras de aire pues estas son instrumentos específicamente para mantener la temperatura que necesitan los huevos para mantenerse frescos y estas deben tener una altura de la cámara de aire no superior a 6 mm con los huevos.

4. ¿Usted desde el proceso de recepción cuantos días tarda en distribuir el producto?

Generalmente el producto que ingresa a bodega se lo hace de acuerdo a la necesidad del cliente mediante un manejo de pedidos, de acuerdo al registro se verifica que cantidad de cubetas se necesita y a la bodega solo ingresan cantidades exactas solicitadas al proveedor, los proveedores son granjas seleccionadas que entregan el producto fresco no más de 2 días, el producto que ingresa al segundo día es comercializado de una manera inmediata menor a los 7 días.

Por lo cual el huevo al ser un alimento perecible se encuentra en el rango de tiempo de comercialización ya que su tiempo máximo de consumo es hasta los 28 días y la distribuidora de huevos “Mi Pequeña Granja” lo hace en menos tiempo.

5. ¿Usted que hace con los huevos que ingresan con manchas de sangre o eses? ¿Piensa que son adecuados para su comercialización?

Los huevos que ingresan a bodega con manchas de sangre y eses son rápidamente limpiados con un paño húmedo, pues se dice que no afecta en nada al momento de consumirlo porque se encuentra en la parte exterior del huevo o sea la cascara.

Mientras que estudios científicos afirman que los huevos que se encuentran con manchas de sangre y eses no son aptos para el consumo humano pues la cascara del huevo tiene poros y mediante los poros se tiende a infectarse rápidamente generando bacterias ya sea el caso de la salmonella que es una bacteria común en los huevos si no se los trata debidamente.

6. ¿Para usted cual es el peso promedio del huevo para poder comercializarlo?

Los huevos se comercializan de acuerdo a la economía del cliente por lo cual este peso promedio varía entre 53 y 63 gramos que corresponden a la categoría S – M, mientras que otros clientes sin importar su economía adquieren huevos con un peso promedio de 63 y 73 gramos que corresponde a la categoría L.

7. ¿Existen devoluciones de mercaderías por parte del cliente? ¿Cuál es el inconveniente?

Si existen devoluciones de huevos por partes de los clientes, pero son cantidades mínimas que el propietario por mantener a sus clientes conformes cambia los huevos que presentan pequeñas roturas por huevos sanos.

Mientras que el propietario como distribuidor no puede hacer devoluciones a la granja ya que al momento de adquirir la mercadería el propietario debe verificar bien para que el producto llegue en buen estado, ya que la norma de la granja es que salida la mercadería no existen devoluciones.

8. ¿Cuáles son las condiciones del transporte al momento de distribuir y comercializar el producto?

El transporte de la distribuida de huevos “Mi Pequeña Granja” únicamente cuenta con la carpa para proteger el producto de los diferentes cambios climáticos al momento de la comercialización y la temperatura del transporte para su traslado de una ciudad a otra es a temperatura ambiente.

Las condiciones favorables para que los huevos puedan ser comercializados dependerá de que los huevos hayan sido almacenados en su temperatura adecuada en este caso menor a 4°C, ya que una vez salida la mercadería de bodega estos deben estar ubicados en un transporte limpio, seco y en lugares exentos de olores extraños para poder ser transportados a una temperatura ambiente de 7°C a 21°C.

Anexo 4: Ficha de observación

Objetivo:

Visualizar de manera detallada cada una de las actividades que realizan en la Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja” para encontrar incidencias en los procesos operacionales.

FICHA DE OBSERVACIÓN				
DISTRIBUIDORA DE HUEVOS "MI PEQUEÑA GRANJA"				
ÀREA: Bodega		FICHA N°:	1	
		FECHA:	09 JUNIO 2019	
INDICADORES DE EVALUACIÓN		CALIFICATIVO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
1	La bodega cuenta con el espacio físico suficiente para la mercadería.			
2	Los productos se encuentran bien organizados			
3	Hay espacios específicos para la recepción y despacho de mercadería.			
4	La bodega se encuentra bien mantenida en cuanto a su estructura.			
5	La bodega cuenta con temperatura adecuada para el mantenimiento de los huevos.			
6	La bodega cuenta con un control de entrada y salida de mercadería.			
7	Cuenta con un sistema de seguridad y protección para la bodega y su entorno.			
8	El tiempo de despacho es adecuado			
9	El transporte está a tiempo para la entrega del producto			
10	Verifican que los pedidos hayan sido enviados correctamente			

Anexo 5: Inexistencia de control de inventarios



Fuente: Distribuidora de Huevos “Mi Pequeña Granja”

Anexo 6: Desorden del espacio físico de Bodega



Elaborado: Equipo de Investigación



Anexo 7: Control en el proceso de despacho



Elaborado: Equipo de Investigación

Anexo 8: Proceso de distribución



Elaborado: Equipo de Investigación