

**Proyecto de Terminal**

**Licenciatura en Gestión y Administración de PyME.**

**Informe de Resultados**

**Título: Implementación de un sistema de control de inventarios en la empresa  
Electro Suministros del Noreste S.A. de C.V.**

**Ana Luisa Piedra González  
AL13500549**

**Lic. Martin Rene Arellano Salto**

**Lic. Jocelyn Gómez Bravo**

**Electro Suministros del Noreste S.A de C.V.**

**26 de octubre de 2019**



## Índice

### INTRODUCCIÓN

- 1. Antecedentes**
  - 1.1. Datos generales de la empresa:
  - 1.2. Entorno socio-económico
  - 1.3. Diagnóstico
    - 1.3.1. Auditoría Administrativa
    - 1.3.2. Análisis Situacional
      - 1.3.2.1. Matriz FODA
- 2. Línea de investigación**
  - 2.1. Línea de investigación
  - 2.2. Sublínea de investigación
- 3. Planteamiento del problema**
  - 3.1. Problema central
  - 3.2. Diagrama de Ishikawa
- 4. Justificación**
- 5. Objetivos de investigación**
  - 5.1. Objetivo General
  - 5.2. Objetivos específicos.
- 6 Marco teórico**
- 7 Metodología**
  - 7.1 Metodología descriptiva
    - 7.1.1 Enfoque de la investigación
    - 7.1.2 Diseño de la investigación
  - 7.2 Metodología de muestra
    - 7.2.1 Unidad de análisis
    - 7.2.2 Población
    - 7.2.3 Muestra
  - 7.3 Instrumentos de recolección y supervisión

### INTERVENCIÓN

- 8 Resultados de la Intervención**
  - 8.1 Diseño de Intervención
    - 8.1.1 Plan de Acción
    - 8.1.2 Alcance
    - 8.1.3 Limitaciones
    - 8.1.4 Recursos
    - 8.1.5 Cronograma de actividades
  - 8.2 Evaluación de la Intervención
    - 8.2.1 Resultados comparativos
    - 8.2.2 Análisis de la Intervención
- 9 Producto Final**
- 10 Conclusiones**
- 11 Fuentes de consulta**
- 12 Anexos**

## 1. ANTECEDENTES

### 1.1. Datos generales de la empresa.

Nombre completo de la empresa: Electro Suministros del Noreste S.A. de C.V.

R.F.C. ESN080208M89

Domicilio y lugar de ubicación: Calle 5 de mayo #1803, colonia Campestre, Nuevo Laredo Tamaulipas, México, C.P. 88278

Link de google maps: <https://www.google.com/maps/place/Electro+Suministros/@27.4564933,-99.501739,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x86612300335f3e43:0xcffdbd5c4f5d5b9e!8m2!3d27.4564886!4d-99.4995503>

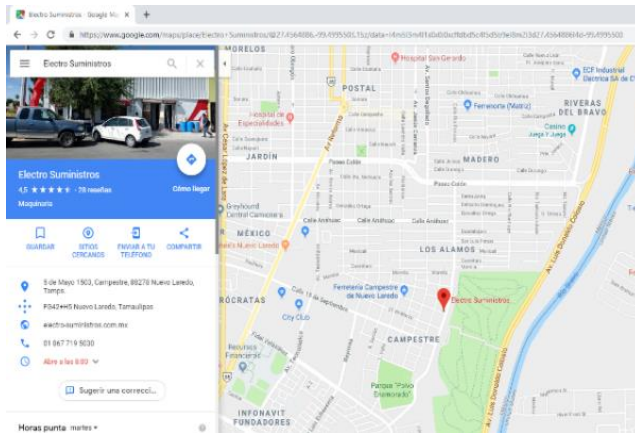


Imagen 1: Ubicación de la empresa por Google maps

Fotografía pequeña de la empresa:



Imagen 2: fotografía de la empresa y selfie  
Elaboración propia



Fecha de inicio de operaciones: 8 de febrero de 2008

Sector Productivo: Terciario

Giro: Comercial

Número de empleados: 33

Descripción de actividades: La empresa se dedica a la compra y venta de todo tipo de productos eléctricos.

Misión:

Cumplir con los requerimientos de nuestros clientes dando como resultado un servicio que certifique la calidad e innovación a través de un competente equipo de trabajo.

Visión:

Ser la empresa líder manteniendo los más altos estándares de calidad y precios competitivos.

Valores:

- Lealtad
- Compromiso
- Honestidad
- Responsabilidad

Organigrama:



Figura 1: organigrama  
Elaboración propia



## 1.2 Entorno Socio - económico

Número de habitantes: 399,431 habitantes

Índice de Desarrollo Humano: 0.85

Organización Polítca: La conforman el presidente municipal Oscar Enrique Rivas Cuellar, 2 síndicos y 21 regidores.

Economía del Mercado: Las actividades que más predominan en la ciudad son: la industria manufacturera (37.00 %), el comercio (16.00%), servicios (4.00%), transporte (27.00%), otros (16.00%)

PIB: 29,036 millones de pesos

Inflación: 4.2% anual

## 1.3 DIAGNÓSTICO

### 1.3.1 Auditoria Administrativa

Se aplicaron los cuestionarios correspondientes al proceso administrativo, estos se llevaron cabo en tres diferentes áreas de la empresa, dando como resultado lo siguiente:

PLANEACION, se obtuvieron 7590 puntos de 18,900 puntos alcanzables, logrando un porcentaje de 40.15 %. La empresa cuenta con misión, visión, valores, pero no se encuentran a la vista de todo el personal, ni todos saben de su existencia. No cuenta con procedimientos, políticas y programas bien definidos, además de que no todo el personal sabe qué existen. El presupuesto se lleva a cabo de acuerdo con las necesidades de la empresa.

ORGANIZACIÓN, se obtuvieron 2000 puntos de 9600 puntos alcanzables, logrando un porcentaje de 20.83 %. Si bien se cuenta con un organigrama, este no se encuentra a la vista de todo el personal ni tampoco saben que existe, además de que no está actualizado. La descripción de los puestos no está bien definida y solo se actualiza de acuerdo con las necesidades de la empresa, no se cuenta con ningún instructivo especial, todo se lleva a cabo de manera empírica.

INTEGRACION, se obtuvieron 5734 puntos de 11700 puntos alcanzables, logrando un porcentaje de 49.00 %. La empresa es la encargada del reclutamiento, la selección y contratación del personal, no cuenta con procedimientos formales para tal caso, no se aplican exámenes médicos, de habilidades, ni de conocimientos, no se cuenta con procesos de inducción.

DIRECCION, se obtuvieron 6523 puntos de 8700 puntos alcanzables, logrando un porcentaje de 74.97 %. La empresa cuenta con medios para una clara y efectiva comunicación, lo hacen por medio de reuniones constantes y envío de correos electrónicos que llegan a todos los niveles de la empresa, los empleados reciben estímulos económicos por sus logros, lo cual genera resultados positivos en el desempeño de sus funciones, existe un Liderazgo enfocado en alcanzar los objetivos de la compañía. No existe retroalimentación para mejorar la comunicación.

CONTROL, se obtuvieron 1800 puntos de 7500 puntos alcanzables, logrando un porcentaje de 24.00 %. La empresa realiza la supervisión de manera visual, pero no se hacen reportes, ni se cuenta con fijación de estándares, ni medición de desempeño.



### 1.3.2 ANÁLISIS SITUACIONAL

#### 1.3.2.1 Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES	Factores Internos
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Experiencia en el ramo</li> <li>➤ Negocio propio y legalmente constituido</li> <li>➤ Precios accesibles</li> <li>➤ Diferentes puntos de venta</li> <li>➤ Variedad de productos</li> <li>➤ Alta calidad de productos por sus marcas reconocidas</li> <li>➤ Excelente trato al cliente</li> <li>➤ Baja rotación de su personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Equipo de transporte insuficiente para los pedidos a domicilio</li> <li>➤ Falta de espacio</li> <li>➤ Falta de procedimientos internos.</li> <li>➤ La administración es de manera empírica.</li> <li>➤ Carece de planeación estratégica.</li> <li>➤ La falta de un proceso de inducción para el personal.</li> <li>➤ No se cuenta con la aplicación de exámenes médicos, ni de habilidades y conocimientos.</li> <li>➤ No todo el personal conoce información relevante de la empresa.</li> </ul>	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS	Factores Externos
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ De expansión</li> <li>➤ Nuevos nichos de mercado</li> <li>➤ Necesidad del producto por el crecimiento habitacional, comercial y empresarial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Competencia</li> <li>➤ Tipo de cambio</li> <li>➤ Temporada</li> <li>➤ Inflación</li> <li>➤ Delincuencia</li> </ul>	

**Tabla 1:** Matriz FODA  
Elaboración propia



## 2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN}

2.1 Línea de investigación: Organización y Control en el área de ventas

2.2 Sublínea de investigación: **Control en el área de almacén**

Se determina seguir la sublínea de control en el área de almacén debido a las observaciones directas que se han realizado más allá del análisis de la auditoría, ya que esta área representa una serie de deficiencias importantes.

Seguir esta sublínea de investigación no solo representa establecer el verdadero problema sino además me permitirá diseñar e implementar estrategias que generen una solución efectiva y duradera en las actividades de la empresa.

## 3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 3.1. Problema Central

El problema central es la falta de control del inventario en el área de almacén.

Si bien la auditoría realizada a la empresa arrojó información relevante que afectaba directamente al área de ventas y tomando en cuenta que no se aplicó cuestionario alguno al área de almacén por falta de encargado, a partir de la observación directa que he realizado como auditor y en base al análisis de los problemas operativos que se presentan de forma constante, el problema raíz proviene del área de almacén, esta situación está influyendo de manera importante en las actividades del área de ventas.

**Enfoque.** Enfocado en la falta de un sistema de control del inventario.

**Causas.** La falta formal de un encargado de almacén, la falta de un sistema eficaz de control de inventario, espacio inadecuado del almacén, comunicación poco efectiva y asertiva entre los empleados, falta de un proceso para la devolución de mercancías, etc.

**Consecuencias.** Las consecuencias generadas a raíz de la falta de un control del inventario son: desconocimiento de la existencia y la cantidad real de la mercancía, por ende, atención y servicio inadecuado al cliente, mercancía obsoleta, desorden, posibles robos hormiga, dobles vueltas a puntos de venta, entregas a deshoras, el desaprovechamiento del recurso material y humano, deficiente relación con otras áreas de la empresa, entre otros. Este tipo de situaciones puede dañar la imagen de la empresa, por consecuencia la pérdida y/o disminución de clientes y ganancias.

**La relación de este problema con otros que se pueden presentar en la empresa.** La relación de este problema con otros que se pueden presentar en la empresa son básicamente los siguientes: en el área de ventas, no se podría hacer frente a las demandas de los clientes, el área de compras no contaría con información correcta que le permita realizar adecuadamente los pedidos, causando con ello deficiencia o exceso de mercancías, el área de administración como cuentas por pagar no podría hacer los pagos a tiempo a proveedores, etc.

**Cuantificación.** Si bien el impacto económico derivado de la falta de un adecuado control del inventario es impreciso de cuantificar realmente, dentro de la empresa existen pérdidas considerables por no dar el debido seguimiento a las cotizaciones de los clientes con pérdidas aproximadas anualmente de \$300,000 pesos en temporada baja y \$696,000 pesos en temporada alta.



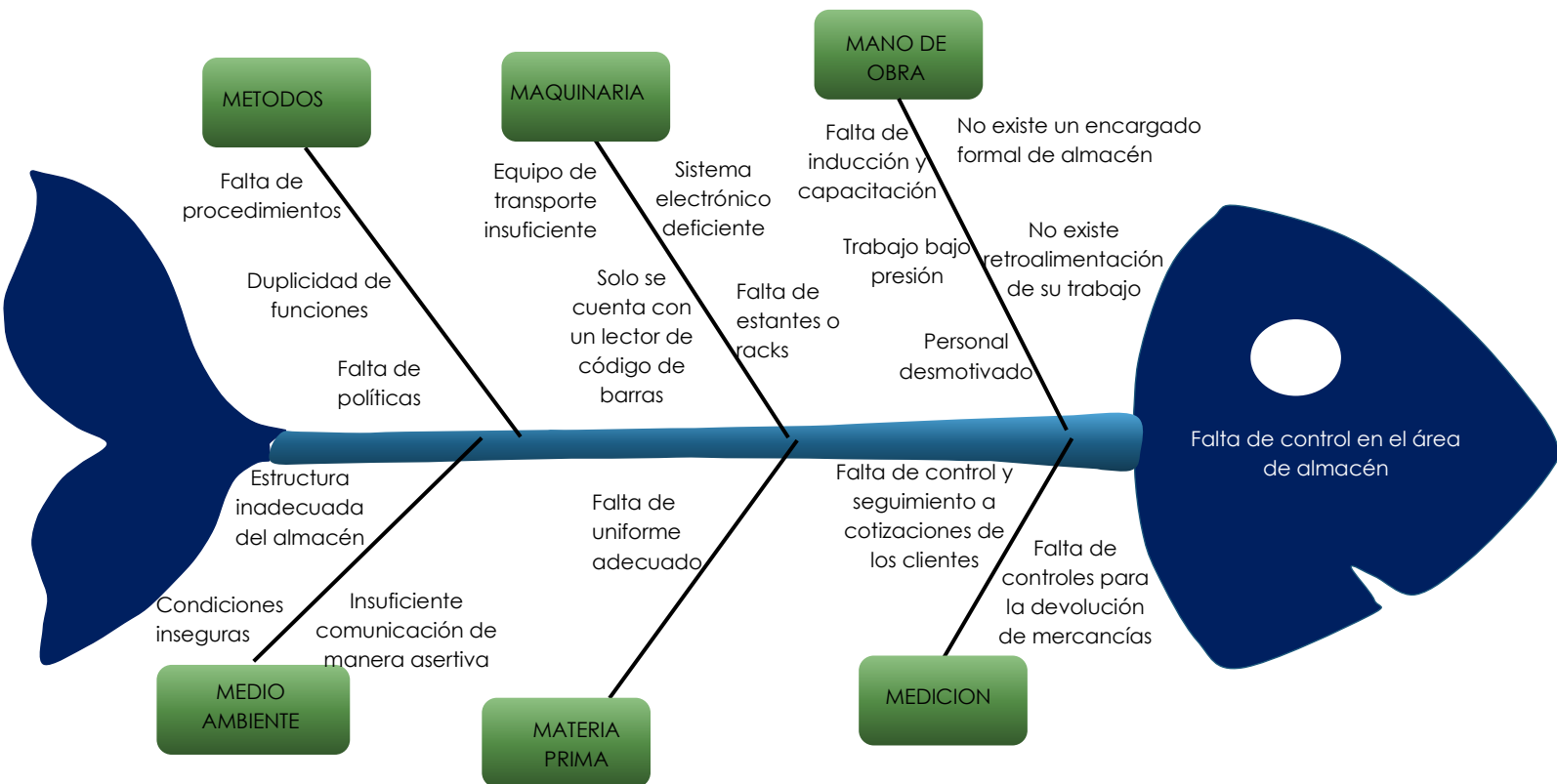
### TABLA DE CUANTIFICACION

Concepto	Cantidad mensual temporada baja	Cantidad mensual temporada alta
<b>No dar seguimiento a las cotizaciones de los clientes</b>	<b>\$25,000</b>	<b>\$58,000</b>

**Tabla 2:** Cuantificación de pérdidas de la empresa  
Elaboración propia

### 3.2 DIAGRAMA DE ISHIKAWA

#### DIAGRAMA DE ISHIKAWA



**Figura 2:** Diagrama de Ishikawa  
Elaboración propia

El presente diagrama de Ishikawa se **visualiza** como una espina de pescado en donde la cabeza representa al problema central y las espinas conforman problemas y/o causas que lo han generado. Como se observa en la figura, primeramente, el no contar con procedimientos y políticas es un problema que definitivamente afecta al área de almacén y a su inventario, la falta de controles en la devolución de mercancías, el no contar formalmente con un encargado de almacén resta autoridad a las actividades de este, un sistema electrónico deficiente genera errores, entre muchas cosas más. El diagrama nos **facilita** el análisis de las causas y nos permite crear estrategias para las soluciones que mejoraran el desempeño de la empresa.





## 4 JUSTIFICACIÓN

**Importancia:** Es importante mencionar que el inventario representa el motor de la empresa y por medio del cual se obtienen utilidades para la misma, un inadecuado control del inventario genera un impacto negativo en las operaciones de esta y, por ende, su estabilidad económica, de ahí la importancia de resolver la falta de control del inventario con la implementación del proyecto.

**Conveniencia:** Llevar a cabo un mejor control en las operaciones del área de almacén le generara a la pyme ser más eficiente, permitirá un mejor ambiente de trabajo, mejorara la atención y servicio al cliente, mantendrá controlado su inventario lo cual le permitirá tener la suficiente cantidad de mercancías, ni faltante ni excedente, evitara o eliminara en lo posible el robo, conocerá los artículos más demandados, así como también evitara que el material pierda su valor por obsoleto.

**Implicaciones prácticas:** Dentro de los beneficios que se esperan obtener para la empresa, se encuentran: generar mayor eficiencia en las operaciones del área de almacén, mejorar la comunicación entre las áreas relacionadas con esta, stock de inventario en óptimas condiciones con la implementación de un sistema adecuado, reducción de costos por fletes, clientes satisfechos y leales con el mejoramiento de la atención, mayor rentabilidad, mejores ventas.

**Valor teórico:** El resultado que arroje el proyecto, servirá como guía para que otras pymes del sector que presenten la misma problemática puedan realizar intervenciones relacionadas con el adecuado control del inventario de la empresa, ya que contara con la implementación de estrategias para ello.

**Utilidad metodológica:** Considero posible la implementación de este proyecto en otras pymes, ya que contara con métodos y procesos estandarizados, prácticos, digeribles sobre el área de almacén, los cuales incluyen: optimización y control del inventario, metodologías que generen un lugar de trabajo más organizado y productivo, etc. Esta información podrá ser utilizada por otras pymes, independientemente del giro.

**Impacto:** Los impactos generados serian: en lo *económico*, aumentaría la rentabilidad de la empresa, bajos costos en el inventario y distribución a puntos de venta, clientes leales y por consecuencia mejores ventas. *Socialmente*, permitirá mejorar la relación-comunicación entre los empleados y las demás áreas de la empresa, se sentirán más motivados y tendrán un sentido de pertenencia a la organización.

*Profesionalmente*, proporcionarle a la pyme toda la información y herramientas necesarias para que pueda llevar a cabo sus operaciones de forma más organizada, controlada y eficiente.

**Pertinencia:** La empresa sigue creciendo, pero no cuenta con un adecuado control de su inventario, lo cual pudiese repercutir en su rentabilidad a futuro, es por ello necesario implementar el proyecto lo más pronto posible.

## 5 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

### 5.1. Objetivo General

Implementación de un sistema de control de inventarios en la empresa Electro Suministros del Noreste S.A. de C.V.



## 5.2. Objetivos específicos.

- ✓ Implementar el método de las 5s en el área de almacén
- ✓ Realizar un inventario inicial
- ✓ Establecer controles de entrada y salida de mercancías.
- ✓ Implementar políticas y procedimientos para el control y registro de inventarios.

## 6 MARCO TEÓRICO

A continuación, se van a presentar las posturas de los diferentes autores como: Münch, Sierra, Guzmán, García, etc. en donde hablan justamente de la necesidad de la pyme, que atiende a: la falta de control en el área de almacén. Se inicia puntualizando lo siguiente:

De acuerdo con varios autores el control hace referencia a la última etapa del proceso administrativo y a través del cual se garantiza el cumplimiento de los objetivos. Según **Münch** (2007, p.55) “El control es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objeto de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones”.

**Chiavenato** (Hurtado, 2008, p.79) expresa que: “El control consiste en la verificación para comprobar si todas las cosas ocurren de conformidad con el plan adoptado. Su objetivo es localizar los puntos débiles y los errores para rectificarlos y evitar su repetición”.

Como bien sabemos las empresas para el desarrollo de sus operaciones necesitan aprovisionarse de bienes tanto tangibles como intangibles, para poder conservarlos y manipularlos de manera adecuada es necesario llevar a cabo la gestión y el control de los inventarios.

La administración de materiales menciona **Münch** (2007, p.192) “consiste en la optimización de la gestión, abastecimiento, selección, adquisición y control de los insumos y materias primas, así como de productos o bienes terminados y recursos materiales de la empresa.” La administración de los recursos materiales se lleva a cabo a través del control de inventarios, lo cual permite establecer de forma óptima el stock, sin escasez ni desperdicios minimizando a la vez los costos del almacenamiento. Las materias primas, los productos en proceso, los productos terminados, papelería, artículos de oficina, etc. representan el inventario. (**Münch**, 2007, p.194,195).

**Guzmán, V.** (UnADM, 2015, p.14) hace referencia al aprovechamiento de los elementos materiales, para ello es importante mencionar la administración de estos pues son necesarios para el funcionamiento de la empresa.

Cuando nos referimos al control de inventarios de algún modo podemos describirlo como el hecho de que se tiene cierto poder sobre los materiales y/o existencias de la empresa, pudiendo con ello modificar acciones que permitan la eficiencia en las actividades relacionadas con el almacén. **Sierra, J. Guzmán, M. García, F.** (s.f. p.8)

De acuerdo con **Wild** (Zapata, 2014, p.14) “el propósito del control de inventarios es asegurar el funcionamiento de las actividades de la empresa mediante la optimización conjunta de tres principales objetivos: servicio al cliente, costos de inventario y costos operativos”. Cada uno de



los objetivos arriba mencionados son imprescindibles uno de otro por lo que no se debe descuidar ninguno ya que de ello depende la rentabilidad de la empresa.

El establecimiento de un control de inventario permitirá mantener de manera ordenada y adecuada la existencia de productos, para ello es necesario realizar las actividades de recepción, manejo físico y registro, establecer los puntos de pedido y de reorden garantizando así la existencia necesaria de productos.

Una deficiencia en la administración de los inventarios provoca serios problemas en áreas importantes de la empresa con las que se relaciona muy estrechamente como lo son: el área de producción, ventas y finanzas.

Al implementar un control de inventarios, se eliminarán o minimizarán los problemas en las operaciones de la empresa, tales como bajos niveles de venta por la falta de productos o desperdicios por exceso de mercancías, tiempos extras, ordenes incompletas, cancelación de facturas, errores en el surtido de pedidos, pérdida gradual de clientes y de la imagen de la empresa, etc. **Sierra, J. Guzmán, M. García, F.** (s.f. p.11).

La adecuada administración de un inventario permitirá mayor eficiencia en las operaciones, lo que repercutirá en un mayor y mejor control de las existencias, evitando el exceso con la correcta elaboración de los pedidos, reduciendo los costos de fletes por compras de emergencia, prevención de mermas y robos, evitar perder ventas por falta de mercancía, elevar el nivel de satisfacción de los clientes, esto permitirá mayores ganancias a la empresa.

La propuesta de mejora se realiza en función de los objetivos propuestos, a continuación, se fundamentan tales objetivos en las diferentes posturas de los autores:

Para llevar a cabo un mejor control en el área de almacén es necesario también la implementación de estrategias que permitan una mejora continua, hacer de los puestos de trabajo lugares más agradables, seguros, ordenados y productivos. Para ello es importante implementar la metodología 5s en el área de almacén la cual consiste precisamente en mantener en óptimas condiciones esta área de la empresa, existen 5 faces que la componen: seleccionar (Seiri), ordenar (Seiton), limpiar (Seiso), estandarizar (Seiketsu), dinamizar y consolidar (Shitsuke) la rutina de la mejora continua. (**Aldavert, Vidal y Antonio.** 2016, p.10,11)

5s permitirá tener mayor productividad, evitará accidentes, se tendrá un nivel óptimo del inventario, menos tiempos muertos, óptimo lugar de trabajo, espacio amplio, se mejorará la imagen ante los clientes, se tendrá más conocimiento del puesto de trabajo, mayor compromiso y responsabilidad en las actividades, etc. (**Sacristán,** 2005, p.26,27).

El inventario forma parte del capital de la empresa, resulta primordial el incremento de la rentabilidad de esta, es por eso la adecuada utilización del inventario, ya que evita altos costos en logística, además de asegurar el nivel de atención y satisfacción en el servicio al cliente. (**Pizarro y Caldentey,** 2016, p.3)

Mediante un sistema de control permanente se establecerá la periodicidad en el control de las entradas y salidas de los materiales pertenecientes al área de almacén. Cada vez que se tenga una entrada de mercancía esta se registrara, de igual forma se realizara cuando exista una salida, esto con la finalidad de conocer la existencia de los inventarios. Para llevar a cabo el control de las entradas y salidas es necesario utilizar una ficha en donde se registren sus movimientos denominada ficha de almacén (**Alcarria,** 2008-2009, p.172).

Según **Escudero** (2015, p.134) una ficha de almacén se refiere a un documento que se utiliza dentro del área de almacén y en donde se llevan a cabo registros de las entradas y salidas de mercancía con la finalidad de obtener información real en el momento sobre las existencias de las mercancías. Esto le permitirá sin duda a la empresa saber si cuenta con suficiente mercancía que haga frente a la demanda de los clientes.

Un Manual de políticas y procedimientos permite documentar todas las actividades de cada una de las áreas de una empresa, en donde las políticas hacen referencia a lo que se hace, los procedimientos se enfocan a como se hace, de esta forma se administra, organiza y controla cada proceso relacionado con la calidad del producto o servicio. (**Álvarez**, 1996, p.24)

Las políticas y procedimientos le permiten a la empresa facilitar el cumplimiento de sus metas y objetivos de una manera sistemática y eficiente, simplificará las funciones de todas las personas que forman parte de la organización. (**Álvarez**, 1996, p.26)

Dentro del control de entradas y salidas es importante hacer mención que también es relevante el hecho de contar con una política de devolución de mercancías ya que esto permitirá llevar a cabo registros sobre la entrada y salida de mercancías por este medio.

La política de devoluciones deriva de un conjunto de reglas que le permitirán a la empresa realizar cambios por un nuevo producto, devolución de efectivo, etc. es necesario también la implementación de un formato en donde se lleve registro de la devolución con el propósito de ir generando antecedentes que permitan a la empresa la realización de indicadores. (**Serrano**, 2014, p.99)

Para adquirir nuevo entendimiento, destrezas y actitudes que permitan lograr los objetivos de la empresa, es necesaria la función de la capacitación, para **Silíceo A.** (2004, p.25) “la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.”

Promover el conocimiento, es una de las formas más eficaces para transformar la manera en que se llevan las cosas dentro de una empresa, dicho conocimiento es importante ponerlo en práctica ya que de acuerdo con ello se estarían logrando los objetivos que generen beneficios, rentabilidad y competitividad a la misma. (**Silíceo A.** 2004, p.26)

Como bien se ha analizado a la voz de los diferentes autores nos llevan a la importancia que representa llevar a cabo un proceso administrativo atendiendo la problemática del área de almacén con un enfoque dirigido a un sistema de control de inventario, ya que este forma parte esencial de sus actividades, esto generara entre otras cosas un área con mayor y mejor control, organizada, optimizada, productiva, agradable, en fin, lograr la eficiencia de todas las operaciones que interfieren en el departamento de almacén.

## 7. METODOLOGÍA

### 7.1. Metodología descriptiva

#### 7.1.1. Enfoque de la investigación



El enfoque de la investigación será de carácter mixto, ya que se pretende analizar tanto aspectos cualitativos como cuantitativos. El enfoque cualitativo nos permitirá obtener información sobre la rutina, actividades, situaciones problemáticas, el sentido de identidad, etc. que viven los empleados dentro de la empresa, dicha información se obtendrá por medio de una guía de observación, así como también de entrevistas con la formulación de preguntas abiertas.

En cuanto al enfoque cuantitativo, por medio de este obtendremos resultados medibles y cuantificables sobre las variables del problema de la empresa, en ambos enfoques se selecciona una muestra representativa de la población, en este caso una cantidad adecuada de empleados para poder ser analizada.

### 7.1.2. Diseño de la investigación

El diseño es mixto ya que incluye tanto de campo como documental.

De campo, porque la información se obtiene de fuentes como la entrevista, la encuesta, los cuestionarios, entre otros, que implican una interacción directa con el ambiente y los empleados de la empresa.

Documental ya que se hace uso de diferentes fuentes entre las que se encuentran: documentos de la empresa (facturas, presupuestos, recibos, etc.), páginas web, revistas electrónicas, entre otros.

## 7.2. Metodología de muestra

### 7.2.1. Unidad de análisis

Electro Suministros del Noreste S.A de C.V

### 7.2.2. Población

33 empleados

**7.2.3. Muestra o censo:** la muestra es el número de trabajadores en el área delimitada

8 empleados

## 7.3. Instrumentos de recolección

La técnica de **observación** permitirá obtener información directa sobre como llevan a cabo los empleados sus actividades relacionadas con el control del almacén, una guía de observación como instrumento apoyará la recolección de datos, además de una lista de cotejo para la supervisión y evaluación de la información recabada.

La **entrevista** como técnica me permitirá recolectar información más concreta con respecto a cada una de las actividades y situaciones que se manifiestan en el área donde se muestra la problemática y con ello ir generando estrategias que permitan una solución, para ello hare uso del cuestionario como instrumento aplicando una serie de preguntas a los empleados.



El análisis de documentos con la revisión de documentos relevantes que tengan relación con el almacén como órdenes de compra, tendré como objetivo saber si se está gestionando de manera adecuada puesto que esto es importante para que se logre eficacia y eficiencia en sus operaciones. La guía de análisis de documentos como instrumento en la realización de la actividad y lista de cotejo como apoyo de supervisión.

La encuesta me proporcionará el sentir y el pensar de cada uno de los empleados con respecto a sus actividades relacionadas con el almacén y su inventario, la hoja de encuesta con preguntas abiertas y/o cerradas a una muestra de la población servirá como instrumento y la lista de cotejo como apoyo en la supervisión.

## INTERVENCIÓN

### 8 RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN

#### 8.1. Diseño de la intervención

##### 8.1.1. Plan de acción

**Objetivo específico 1:** Implementar el método de las 5s en el área de almacén

**Acciones a realizar:**

a) Hacer una revisión del área de almacén para un diagnóstico inicial. (1 día)

**Instrumento de recolección de datos a utilizar:** Guía de observación

b) Designar y capacitar a los empleados en el uso de la metodología (generar un registro de los entrenamientos y evaluación). (2 días)

**Instrumento de recolección de datos a utilizar:** Carta descriptiva

c) Aplicar la técnica iniciando con: seleccionar, ordenar, limpiar, seguido de: estandarizar y consolidar el área. (4 días)

**Instrumento de recolección de datos a utilizar:** Diagrama de flujo/ tarjetas rojas

**Personas que participan:** Gerente de la empresa, empleados de la empresa, estudiante del proyecto.

**Instrumentos de supervisión a utilizar:** Check list

**GUIA DE OBSERVACION**

<b>Nombre de la empresa</b>	Electro Suministros del Noreste S.A. de C.V.		
<b>Nombre del Supervisor</b>	Ana Luisa Piedra González		

**Objetivo:** Observar y evaluar las condiciones en las que se encuentra actualmente el área de almacén y su respectivo inventario de mercancías

No.	Aspectos evaluar	SI	NO	Observaciones
1	¿Es adecuado el espacio del almacén para la cantidad de mercancías que hay en existencia?			
2	¿Los estantes donde se encuentra la mercancía son adecuados?			
3	¿El material cuenta con etiquetas de identificación?			
4	¿La distribución de los estantes es la adecuada?			
5	¿Se excede la capacidad de los estantes?			
6	¿Existe material fuera de lugar?			
7	¿Las condiciones de higiene (limpieza) y orden son óptimas?			
8	¿Se cuenta con medidas de seguridad en el almacén?			

Elaboro: Ana Luisa Piedra González      Reviso: Jocelyn Gómez Bravo

1

**CARTA DESCRIPTIVA**

<b>Nombre del curso</b>	
<b>Objetivo general</b>	
<b>Temas y objetivos específicos</b>	
<b>Estrategias de enseñanza</b>	
<b>Estrategias de aprendizaje</b>	
<b>Duración del curso</b>	
<b>Estrategias de evaluación</b>	
<b>Material didáctico</b>	
<b>Número de participantes</b>	
<b>Fecha y lugar</b>	
<b>Instructor</b>	

Elaboro: Ana Luisa Piedra González      Reviso: Lic. Jocelyn Gómez Bravo

1



**Objetivo específico 2:** Realizar un inventario inicial.

**Acciones a realizar:**

a) Formar equipos de trabajo. (1 día)

**Instrumento de recolección de datos a utilizar:** Formato de registro

b) Contar las existencias físicas de las mercancías. (2 días)

**Instrumento de recolección de datos a utilizar:** Ficha de inventario físico

c) Comparar las cantidades físicas contra el inventario teórico. (2 días)

**Instrumento de recolección de datos a utilizar:** Análisis de documentos

d) Calcular la confiabilidad del inventario (2 días)

**Instrumento de recolección de datos a utilizar:** Análisis de documentos

**Personas que participan:** Gerente de la empresa, empleados de la empresa, estudiante del proyecto.

**Instrumentos de supervisión a utilizar:** Check list

FICHA DE INVENTARIO FÍSICO

Num.	Código	Descripción	Unidad	Existencia	Costo	Total	Nombre del responsable	Observaciones
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								

UnADM

USUARIO PARA LA ELEMENACION DE EQUIPOS DE TRABAJO PARA LA REALIZACION DEL INVENTARIO

**EQUIPO 1: CONTROL DE MERCANCIAS**

**EQUIPO 2: MESA DE CONTROL**

**EQUIPO 3: AUDITORIA DE SEGURIDAD CONTABLE**

**EQUIPO 4: EQUIPO DE CANTERA DE SISTEMA**

Elaboró: Ana Luisa Piedra González      Revisó: Lic. Josefin Gomez Bravo

**Objetivo específico 3:** Establecer controles de entrada y salida de mercancías.

**Acciones a realizar:**

a) Asignar a un encargado para el área de almacén. (1 día)

**Instrumento de recolección de datos a utilizar:** Entrevista

b) Implementación de un nuevo sistema electrónico de control de inventarios para capturar la entrada y salida de mercancías de almacén. (3 días)

**Instrumento de recolección de datos a utilizar:** Entrevista

c) Establecer mínimos y máximos de inventario, analizando las compras y ventas de mercancía. (3 días)

**Instrumento de recolección de datos a utilizar:** Entrevista

d) Implementar en almacén el sistema PEPS (primeras entradas, primeras salidas). (2 días)

**Instrumento de recolección de datos a utilizar:** Entrevista

**Personas que participan:** Gerente de la empresa, Asesor externo, empleados de almacén, estudiante del proyecto.

**Instrumentos de supervisión a utilizar:** Check list

ENTREVISTA

Nombre del entrevistado: Julian Aguilar (encargado de compras)  
Entrevistador (a): Ana Luisa Piedra

Con respecto al sistema electrónico del control de inventarios que maneja la empresa ¿Que tan confiable lo considera y por que?  
¿Cuál es el procedimiento que se sigue para la captura de entrada y salida de mercancías?  
¿Se cuenta con procesos establecidos para actualizar las existencias del inventario cuando existe material dudoso, devoluciones del cliente o devoluciones al proveedor, robo, transacciones estimas, consumos internos?  
¿Cuentan con un proceso como los inventarios selectivos o aleatorios que permita detectar y corregir diferencias (errores en el registro, en el costo del producto, etc.) de manera frecuente y oportuna?  
¿Se tienen establecidos los máximos y mínimos de mercancías?  
¿De qué manera se establecieron?  
¿Cuentan con un sistema que les facilite la salida inmediata de material que ingresa primero al almacén y que además les permita saber el costo de la mercancía vendida y su utilidad?  
¿Qué tipo de sistema y cuál es su procedimiento?

Firma del entrevistado      Firma del entrevistador



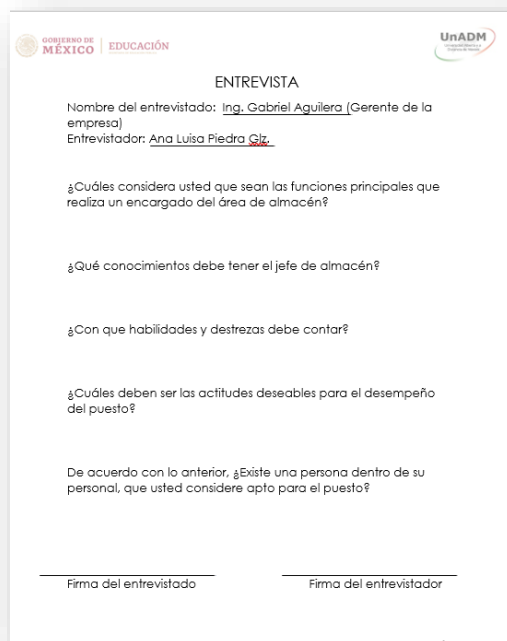
**Objetivo específico 4:** Implementar políticas y procedimientos para el control y registro de inventarios.

- a) Generar un diseño y Layout de almacén (mapa de estantes y pasillos, identificación de locaciones). (2 días)
- b) Generar un procedimiento para la entrada de material del almacén (3 días)
- c) Generar un procedimiento para la salida de material del almacén (3 días)
- d) Generar un procedimiento para resguardo de materiales. (3 días)
- e) Generar un procedimiento para la realización de inventario físico. (3 días)
- f) Generar un procedimiento para la requisición de mercancías. (3 días)
- g) Generar un procedimiento para conteos cíclicos. (3 días)
- h) Generar un procedimiento para la devolución de mercancías del cliente. (3 días)
- i) Establecer una política general de inventario y control de materiales. (3 días)
- j) Diseñar un formato para la devolución de mercancías del cliente. (1 días)
- k) Capacitar a los empleados en el uso de los procedimientos y políticas (generar un registro de los entrenamientos y evaluación). (2 días)

**Personas que participan:** Gerente de la empresa, Asesor externo, empleados de almacén, compras y ventas, estudiante del proyecto.

**Instrumentos de recolección de datos a utilizar:** [Entrevista](#)

**Instrumentos de supervisión a utilizar:** Check list



GOBIERNO DE MÉXICO | EDUCACIÓN

UnADM  
Universidad Abierta y a Distancia de México

ENTREVISTA

Nombre del entrevistado: Ing. Gabriel Aguilera (Gerente de la empresa)  
Entrevistador: Ana Luisa Piedra Gtz.

¿Cuáles considera usted que sean las funciones principales que realiza un encargado del área de almacén?

¿Qué conocimientos debe tener el jefe de almacén?

¿Con que habilidades y destrezas debe contar?

¿Cuáles deben ser las actitudes deseables para el desempeño del puesto?

De acuerdo con lo anterior, ¿Existe una persona dentro de su personal, que usted considere apto para el puesto?

\_\_\_\_\_  
Firma del entrevistado

\_\_\_\_\_  
Firma del entrevistador

1

### 8.1.2 Alcance

El propósito fundamental de este proyecto es establecer un adecuado sistema de control del inventario que le permita a la empresa tener más eficiencia en las operaciones del área de almacén y por ende genere un beneficio en cada una de las áreas con las que tiene relación. Recordemos que el inventario es la parte medular de la empresa, si este no se gestiona de manera adecuada estaremos ante posibles pérdidas en la empresa, desde sus ventas hasta su rentabilidad en el mercado.

Para lograrlo es fundamental hacer uso de estrategias que nos conduzcan a la consecución de los objetivos trazados, de esta manera estaremos encaminando a la empresa a situaciones de estabilidad y crecimiento.

### 8.1.3 Limitaciones

Dentro de las limitaciones que podrían presentarse en la implementación del proyecto, básicamente son:

- La resistencia del personal a nuevos cambios ya que la forma en que han llevado sus operaciones ha sido siempre la misma desde hace años.
- Alguna limitación a documentos importantes que interfieran en la consecución de los objetivos.
- Recursos económicos limitados o insuficientes.
- Falta de tiempo.

### 8.1.4 Recursos

RECURSOS MENSUALES PARA LLEVAR A CABO EL PROYECTO DE INTERVENCIÓN EN LA EMPRESA			
RECURSOS	PROPIOS	DE LA EMPRESA	TOTAL
<b>FINANCIEROS</b>			
Gasolina	✓		\$ 2,000
Alimentos	✓		\$ 1,000
<b>TECNOLÓGICOS</b>			
Internet		✓	\$ 400
<b>MATERIALES</b>			
Impresiones	✓		\$ 200
Papelería	✓		\$ 200
<b>HUMANOS</b>			
Horas extras de los empleados		✓	\$ 8,000
<b>APORTACIONES</b>	\$ 3,800	\$ 8,400	\$11,800

**Tabla 3:** Recursos  
Elaboración propia

8.1.5 Cronograma de actividades

**Electro Suministros del Noreste S.A de C. V**

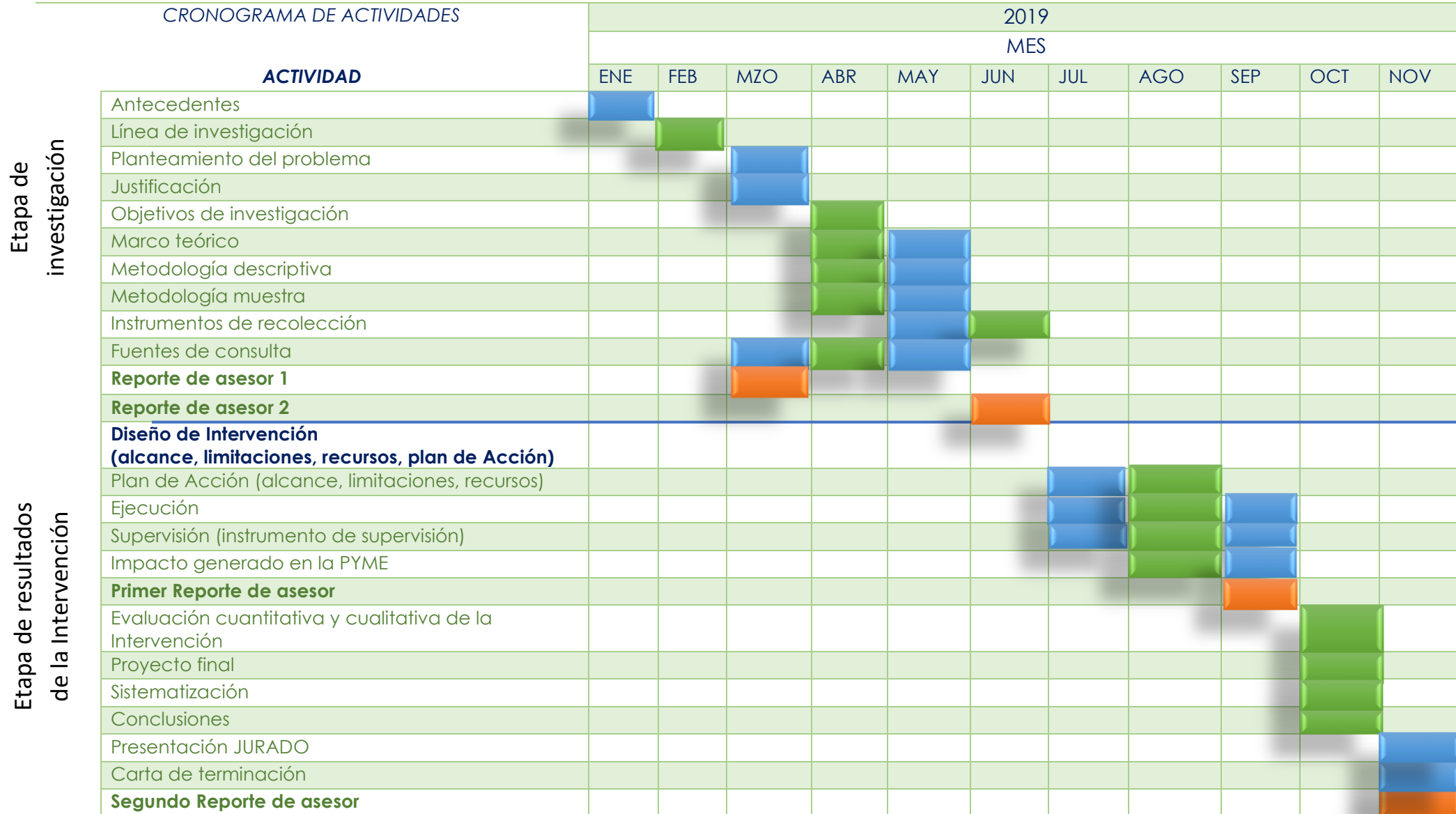


Tabla 4: Cronograma de actividades  
Elaboración propia

## 8.2. EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

Para llevar a cabo la evaluación de la implementación del proyecto es necesario realizar una comparación y análisis de los resultados de manera cuantitativa y cualitativa en donde se plasme un antes y un después con el propósito de reflejar los beneficios generados en la empresa.

### 8.2.1 Resultados comparativos

Cuadro comparativo de las perdidas mensuales reflejando un antes y un después de la intervención

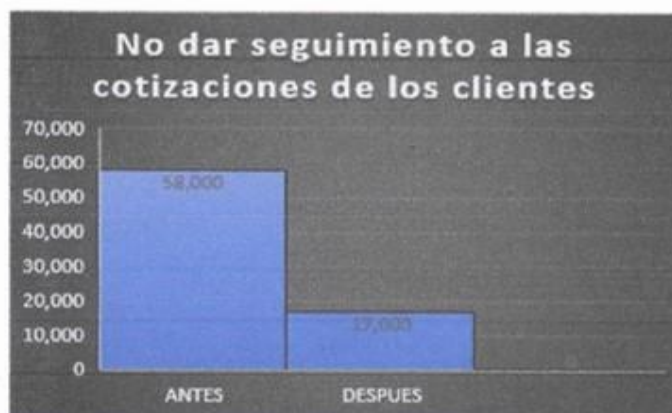
La empresa antes de la intervención mostraba una pérdida de \$58,000 pesos mensuales por no dar seguimiento a las cotizaciones de los clientes derivado de una falta de control de su inventario, ya que el mismo no reflejaba cifras correctas ni física ni en el sistema. Una vez realizada la implementación del proyecto, los resultados obtenidos dieron pie a una reducción del 71%, que en cifras estaríamos hablando de \$41,000 pesos mensuales.

**Perdidas mensuales de la empresa “Electro Suministros del Noreste S.A. de C.V.”**

CONCEPTO	Perdida mensual temporada alta <b>ANTES</b>	Perdida mensual temporada alta <b>DESPUES</b>	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD
No dar seguimiento a las cotizaciones de los clientes	\$58,000	17,000	71%

**Nota:** Se tomo en cuenta la temporada alta

ELECTRO SUMINISTROS DEL NORESTE, S.A. DE C.V.  
5 DE MAYO #1803 COL. CAMPESTRE  
NUEVO LAREDO, TAM. C.P. 28276  
R.F.C. ESN-080208-M89  
TEL (867) 719-50-30, 20 Y 26



Para la evaluación cualitativa se diseñaron y aplicaron una serie de preguntas de acuerdo con el formato Escala de Likert con el propósito de medir las opiniones de los empleados de la empresa en cuanto a la implementación del proyecto.

### ENCUESTA

**ENCUESTA DE OPINION**  
(Área de almacén)

Con el objetivo de saber tu opinión con respecto a la implementación del sistema de control de inventarios en el área de almacén, a continuación, te presento una serie de preguntas.

Marca con una  la respuesta que tú consideras.

1. ¿Consideras que la implementación de la metodología de propio un lugar más seguro, limpio y organizado en el área de almacén?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Al estar el área de almacén en óptimas condiciones ¿Consideras que te ha permitido llevar a cabo un adecuado manejo del inventario?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

3. ¿La formación de equipos de trabajo anterior a la toma del inventario físico optimizó las actividades de este?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

4. ¿El control de entradas y salidas de almacén permitió que no generaras menos diferencias en los inventarios?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

5. ¿Consideras que llevar a cabo el procesamiento de devolución de mercancías del cliente ha favorecido el control del inventario?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Con respecto al sistema electrónico de inventarios implementado ¿Consideras que cumple con las expectativas?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. ¿La cantidad establecida de mínimos y máximos consideras que es adecuada para mantener un stock óptimo de inventario?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

8. ¿La asignación formal del encargado de almacén ha permitido brindar autoridad y control en las actividades de este?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

9. ¿Consideras que la elaboración y establecimiento de los procedimientos del área de almacén han permitido tener un mejor control y organización en cada una de las actividades relacionadas con este?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

10. ¿La implementación del sistema de control de inventarios en el almacén, permitió tener un área y un inventario más optimizado y controlado?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Nombre: \_\_\_\_\_

**COMERCIO SUMINISTROS DEL NORESTE, S.A. DE C.V.**  
6 DE MAYO #1803 COL. CAMPESTRE  
NUEVO LAREDO, TAM. C.P.88270  
R.F.C. ESN-080200-M899  
TEL (867) 719-50-30, 20 Y 26

Imagen 4: Encuesta  
Elaboración propia





**RETIRO SUMINISTROS DEL MORESTE, S.A. DE C.V.**  
 5 DE MAYO #1803 COL. CAMPESTRE  
 NUEVO LAREDO, TAM. C.P.88270  
 R.F.C. ESN-000200-8099  
 TEL (867) 719-50-30, 20 Y 25

**Resultados de la encuesta realizada**

No.	Preguntas por evaluar	Totalmente en desacuerdo (0)	En desacuerdo (25)	Neutral (50)	De acuerdo (75)	Totalmente de acuerdo (100)
1	¿Consideras que la implementación de la metodología 5s propicio un lugar más seguro, limpio y organizado en el área de almacén?	0	0	0	6	4
2	Al estar el área de almacén en óptimas condiciones ¿Consideras que te ha permitido llevar a cabo un adecuado manejo del inventario?	0	0	1	5	4
3	¿La formación de equipos de trabajo anterior a la toma del inventario físico optimizo las actividades de este?	0	0	0	6	4
4	¿El control de entradas y salidas de almacén permitió que se generaran menos diferencias en los inventarios?	0	0	2	5	3
5	¿Consideras que llevar a cabo el procedimiento de devolución de mercancías del cliente ha favorecido el control del inventario?	0	0	1	7	2
6	Con respecto al sistema electrónico de inventarios implementado ¿Consideras que cumple con las expectativas?	0	0	0	7	3
7	¿La cantidad establecida de mínimos y máximos consideras que es la adecuada para mantener un stock óptimo de inventario?	0	0	1	7	2
8	¿La asignación formal del encargado de almacén ha permitido brindar autoridad y control en las actividades de este?	0	0	1	6	3
9	¿Consideras que la elaboración y establecimiento de los procedimientos del área de almacén han permitido tener un mejor control y organización en cada una de las actividades relacionadas con este?	0	0	2	6	2
10	¿La implementación del sistema de control de inventarios en el almacén, permitió tener un área y un inventario más optimizado y controlado?	0	0	1	6	3

**Tabla 5: Resultado de encuesta**  
Elaboración propia

A partir de la aplicación de la metodología 5s en el área de almacén el 40% de los empleados manifestó estar totalmente de acuerdo con que se propició un área más segura, limpia y organizada, mientras que el 60% expreso estar de acuerdo en este punto.

Una vez optimizada el área de almacén, 1 empleado se manifestó de forma neutral, 5 expresaron estar de acuerdo mientras que 4 de ellos estuvieron totalmente de acuerdo en que esto les permitió ubicar más fácilmente los materiales, darse cuenta si hacían falta, si estaban en buen o mal estado y además de la generación de un rol de limpieza para mantener el almacén en condiciones limpias y seguras con el propósito de evitar accidentes por material fuera de lugar.

Anteriormente no se llevaban a cabo equipos de trabajo de manera eficiente ni utilizaban formato, solo una hoja en blanco para notar cantidades de la toma de inventarios físicos, lo cual de alguna forma permitía invertir más tiempo, la formación de equipos de trabajo de una manera planeada ya que se diseñó un formato que contenía quienes conformaban cada equipo y sus actividades, además de un formato para anotar cantidades permitió en mucho mejorar el tiempo del levantamiento del inventario físico. 60% de los empleados expreso estar de acuerdo con lo anterior, mientras que el 40% comento estar totalmente de acuerdo.

Establecer controles de entrada y salida eficientes permitió tener menos diferencias en el inventario. El 50% de los empleados estuvo de acuerdo, el 20% se expresó de forma neutra y el 30% estuvo totalmente de acuerdo con esta implementación.

Los empleados no llevaban un proceso de devolución de mercancías, el establecer un procedimiento y un formato de devolución de mercancías permitió tener más control sobre este material. 7 de los diez empleados entrevistados estuvieron de acuerdo con esta medida, 2 de ellos expresaron un totalmente de acuerdo, mientras que 1 fue neutral.



El sistema electrónico anterior estaba manifestando muchísimos errores en el sistema, cantidades erróneas, cantidades negativas, los mínimos y máximos no se reflejaban, se estaba considerando desde hace tiempo realizar un cambio de este. El sistema actual está presentando mejores resultados hasta el momento, en general los empleados expresaron estar de acuerdo con un 70%, mientras el 30% totalmente de acuerdo en que dentro de lo que cabe está cumpliendo las expectativas de control.

Sin duda el establecer los mínimos y máximos de inventario permite en gran medida contar con un stock óptimo, ni faltante ni excedente de material, hasta el momento se ha logrado establecer esta medida en cierto número de artículos sobre todo con los más demandados. De acuerdo con esto los empleados expresan que esto les ha permitido cumplir con las demandas de los clientes, expresados en números: 1 empleado de manifestó neutral, 7 de ellos están de acuerdo, mientras 2 de ellos están totalmente de acuerdo con la medida.

La descripción de puesto de manera formal del encargado de almacén le permitió tener una mayor autoridad sobre sus actividades y los empleados a su cargo, así lo expresaron los empleados de almacén, 6 de ellos estuvieron de acuerdo, 3 totalmente de acuerdo y 1 se manifestó de forma neutral.

Si bien los empleados de almacén realizaban sus actividades, está siempre fue de manera empírica, no llevaban procedimientos, la implementación de estos les permitió realizar sus actividades de forma sistemática, se puede decir que se tiene una mayor organización y control de estas, para el 20% de los empleados esta medida la consideran neutra, el 60% está de acuerdo, en tanto al 20% la considera totalmente de acuerdo.

En general la implementación de un sistema de control de inventario permitió optimizar las actividades relacionadas con el almacén y su inventario, esto sin duda ha generado beneficios en el área de almacén y por consiguiente en la empresa, en este sentido los empleados expresaron su pensar, para 1 de ellos su comentario fue neutro, 6 de ellos consideraron estar de acuerdo, y 3 más mencionaron su total acuerdo en la implementación de estas medidas.

Si medimos la efectividad de la implementación del proyecto se puede decir que se obtuvo un 80.25%, este porcentaje se deriva de la fórmula de efectividad en donde se divide el resultado alcanzado entre el resultado previsto x 100, es decir:  $8,025/10,000 = 0.8025 * 100 = 80.25 \%$   
Las cantidades arriba mencionadas fueron el resultado de multiplicar la cantidad total de cada columna de la tabla por la puntuación que se le dio a cada concepto de satisfacción, al final se realizó la suma ( $0 + 0 + 9*50 + 61*75 + 30*100$ ).





### 8.2.2 Análisis de la intervención

Desde mi punto de vista puedo mencionar que, si bien uno enfoca su proyecto a una situación en específico y de ahí parten las estrategias para generar una mejora en la empresa, jamás te das cuenta del impacto que puede surgir a raíz de la implementación.

Lo anterior es en referencia a que la implementación de un sistema de control de inventarios en el área de almacén, no solo se logró minimizar las pérdidas que se generaban por no dar seguimiento a las cotizaciones de los clientes, sino que además se logró cambiar la mentalidad de algunos empleados que estaban un poco renuentes a las nuevas disposiciones, se logró sacar de almacén artículos que no tenían movimiento desde hace años y que se pusieron en oferta para su venta esto derivado de la metodología 5s, se estableció un rol de limpieza para el almacén, se mejoraron los tiempos en la realización del inventario al realizar equipos de trabajo, la empresa no tenía procedimientos de sus actividades en él almacén por lo tanto se diseñaron e implementaron procedimientos de entrada, salida, requisición de material, de inventario físico y cíclico, resguardo de material, políticas de almacén e inventario, se mejoró la imagen de la empresa, se mejoró el ambiente entre empleados y áreas.

En cuanto a la permanencia de las estrategias implementadas, considero que dependerá en mucho de la voluntad y el esfuerzo que mostraron los empleados en la realización de estos para darle seguimiento, pero quiero agregar además de que la empresa me dio la confianza y me ofrece una oportunidad de trabajo la cual va enfocada precisamente a la realización de auditorías a las sucursales, de esta manera podría darle seguimiento a mi proyecto. Los resultados obtenidos fueron más allá de los esperados, podría mencionar como ejemplo: que, si se esperaban 1 o 2 beneficios, se obtuvo más de 5.

Una de las cosas que considero importante como medida para implementar en el área del almacén sería una normativa de seguridad e higiene, ya que como en cualquier otra empresa que hace uso de un área en donde se almacenan mercancías y por lo tanto se hace necesario utilizar maquinaria para mover grandes cantidades de material o material pesado entre otras muchas cosas más.



## 9. Producto final

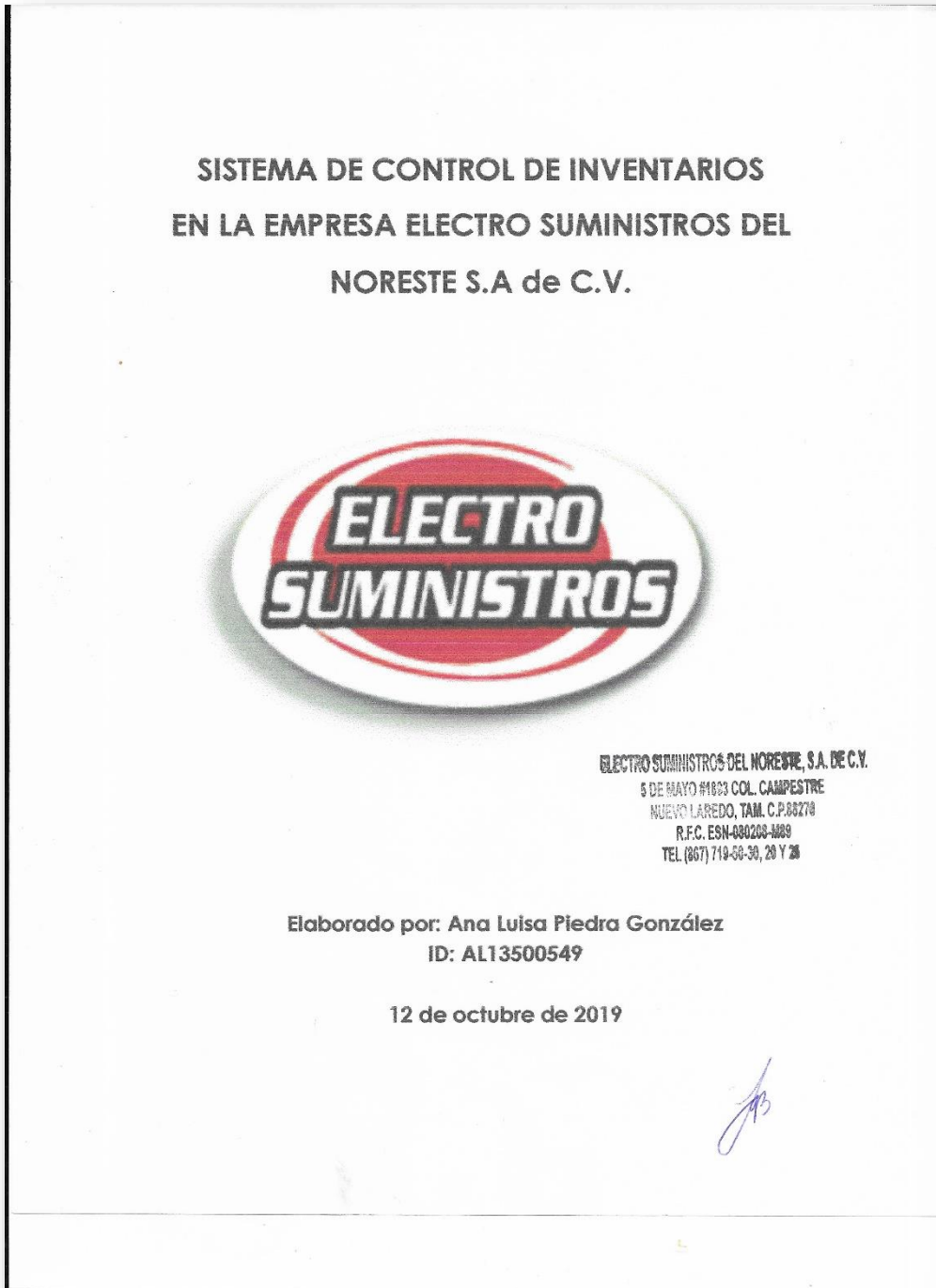


Imagen 5: Portada  
Elaboración propia



## INDICE

Portada -----	1
Índice -----	2
Objetivo del producto final-----	3
Metodología 5s en el área de almacén-----	3
Inventario inicial-----	5
Formato para inventario inicial-----	5
Cálculo de la confiabilidad del inventario-----	6
Cedula de puesto encargado de almacén-----	7
Control de entradas y salidas de almacén-----	8
Políticas generales de inventario y control de materiales-----	9
Procedimientos para el control de inventario-----	10
Formato de devolución de mercancías-----	17
Capacitación del personal-----	18

**ELECTRO SUMINISTROS DEL NORESTE, S.A. DE C.V.**  
6 DE MAYO #1883 COL. CAMPESTRE  
NUEVO LAREDO, TAM. C.P.88270  
R.F.C. ESN-008200-8009  
TEL. (887) 719-84-38, 20 Y 28

**Imagen 6: Índice**  
Elaboración propia



### Objetivo del producto final

El presente documento tiene como objetivo proporcionar a la empresa un sistema de control de inventarios el cual contiene herramientas necesarias para optimizar las actividades relacionadas con el almacén y su inventario.

### Metodología 5S en el área de almacén

Antes de realizar un inventario inicial y establecer los controles de entrada y salida de mercancías, se considera importante de acuerdo a las necesidades que la empresa está presentando, llevar a cabo una implementación de 5s en el área de almacén, la cual consiste en: Clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar y autodisciplinar.

ETAPAS	EN QUE CONSISTE
<i>Clasificar (SEIRI)</i>	Implica separar lo necesario de lo innecesario para determinar si el material debe ser reubicado, descartado o vendido.
<i>Ordenar (SEITON)</i>	Permite facilitar la ubicación y la utilización de materiales, herramientas o documentos de trabajo al establecer un lugar único y exclusivo para cada cosa.
<i>Limpiar (SEISO)</i>	Eliminar las fuentes que generan la suciedad de manera de atacar el problema desde su causa de raíz.
<i>Estandarizar (SEIKETSU)</i>	Significa repetir y mejorar continuamente los logros alcanzados por las tres primeras "S".
<i>Autodisciplinar (SHITSUKE).</i>	Lograr el hábito de respetar y utilizar correctamente los procedimientos, estándares y controles previamente desarrollados.

Tabla 6: Descripción de 5s  
Elaboración propia



### Inventario inicial

La realización de un inventario inicial es de suma importancia para poder establecer un sistema de control de inventarios ya que permite entre otras cosas:

- Saber con cuantas mercancías se cuenta
- Verificar si los productos existen físicamente
- Determinar el costo del inventario
- Hacer una evaluación de los productos mas demandados de los que no lo son
- Verificar si existen productos en mal estado u obsoletos
- Checar que las cantidades coincidan con las del inventario del sistema
- Entre otros

Se llevo a cabo el inventario inicial del dia 07/09/2019 con la finalidad de saber la cantidad de existencias, hacer una comparacion de inventario fisico con el del sistema y evaluar las diferencias encontradas.

### FORMATO PARA EL LEVANTAMIENTO DEL INVENTARIO DE ALMACEN

FICHA DE INVENTARIO FISICO							Fecha:	UnADM	
Num.	Codigo	Descripcion	Unidad	Existencia	Costo	Total	Nombre del responsable	Observaciones	
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									

Elaboro: Ana Luisa Piedra Gonzalez  
ELECTRO SUBMINISTRADOS DEL NOROCCIDENTE, S.A. DE CV  
5 DE MAYO #1001 COL. CAJAPITRE  
MIRYTO LAREDO, TAMA. C. PARTE W  
R.F.C. ESN-880208-888  
TEL (077) 719-58-30, 29 Y 28

Reviso: Lic. Jdcelyn Gomez Bravo

**Imagen 8: Formato de inventario físico**  
Elaboración propia

El formato anterior tiene como objetivo tener un mayor control de la información durante la realización del inventario físico, ya que tiene la estructura adecuada para ello, facilita la comparación de artículos y cantidades contra el inventario del sistema, además de agilizar la captura de dicha información en el sistema electrónico.

### Cálculo de la confiabilidad del inventario

Para llevar a cabo la confiabilidad del sistema del inventario fue necesario analizar los resultados que se obtuvieron del inventario físico contra los del sistema, de los 2870 artículos 711 presentan



diferencia, partiendo de esto se procedió a calcular el porcentaje de confiabilidad con la siguiente formula:

$$\% \text{ CONFIABILIDAD} = (1 - (\text{número de Diferencias} / \text{Total de artículos})) \times 100$$

$$\% \text{ Confiabilidad} = (1 - (711/ 2870)) \times 100$$

$$\% \text{ Confiabilidad} = (1 - 0.2477) \times 100$$

$$\% \text{ Confiabilidad} = 0.7523 \times 100$$

$$\% \text{ Confiabilidad} = \mathbf{75.23\%}$$

### DESCRIPCION DE PUESTO DEL ENCARGADO DE ALMACEN

De acuerdo con los requerimientos y conocimientos con los que cuenta el empleado Derli Renato Orozco Flores, se le asigno como encargado del área de almacén.

**DESCRIPCION Y PERFIL DEL PUESTO**

**I. INFORMACIÓN GENERAL**

Nombre de la empresa	Electro Suministros del Noreste S.A de C. V
Nombre del empleado	Derli Renato Orozco Flores
Título del Puesto	Jefe de almacén
Fecha de Ingreso	
Jefe Directo	Ing. Gabriel Aguilera
Horario de trabajo	Lunes a viernes de 8:00 a 19:00 hrs. Sábados de 8:00 a 15:00 hrs. Domingos de 9:00 a 14:00 hrs.
Fecha de elaboración	07/09/19
Fecha de actualización	

**II. OBJETIVO DEL PUESTO**

**OBJETIVO GENERAL**

Organizar, coordinar y supervisar los procesos de almacenamiento y despacho de materiales revisando, organizando y distribuyendo los mismos; a fin de mantener los niveles de inventarios necesarios y garantizar un servicio eficiente a la organización.

**III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- Supervisa y distribuye las actividades del personal a su cargo.
- Supervisa la entrada y salida de materiales y equipos del almacén.
- Verifica la codificación y registro de mercancías que ingresa al almacén.
- Supervisa la clasificación y organización de la mercancía en el almacén.
- Supervisa los niveles de existencia de inventario.
- Revisa, firma y consigna inventarios en el almacén.
- Realiza reportes diarios de entrada y salida de material del almacén.
- Realiza y/o coordina inventarios en el almacén.

<b>Elaboró:</b> Nombre: Ana Luisa Piedra Glz. 	<b>Revisó:</b> Nombre: Jocelyn Gomez Bravo Puesto: Recursos Humanos 	<b>Aprobó:</b> Nombre: Ing. Gabriel Aguilera Puesto: Gerente 
--	---	--

**ELECTRO SUMINISTROS DEL NORESTE S.A. DE C.V.**  
5 DE MAYO #1075 COL. CAGUAYAN  
NUEVO LAREDO, TAMAULIPAS  
R.F.C. ESN-600203-606  
TEL. (867) 719-60-30, 20 Y 26

**Imagen 9: Descripción de puesto**  
Elaboración propia



## CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS

### METODO PEPS

El método PEPS se lleva a cabo por medio del sistema electrónico en donde los primeros productos que entraron al almacén son los primeros en salir para su venta de este modo existe una valuación ordenada de los productos.

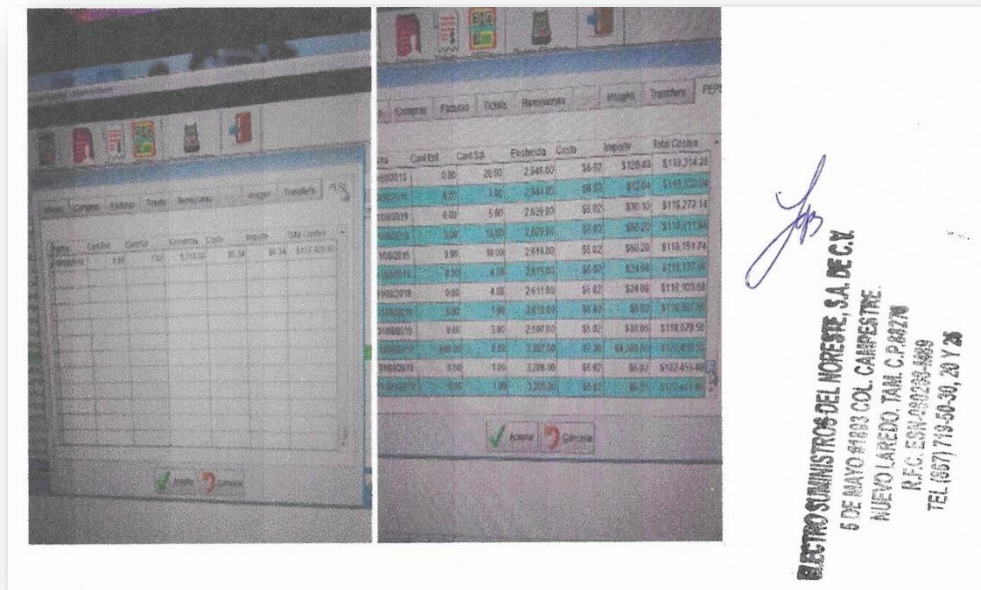


Imagen 10: Método PEPS  
Elaboración propia

### MINIMOS Y MAXIMOS

Para establecer los mínimos y máximos, se analizaron las compras y ventas de mercancías que cubrían el mes de septiembre y de esta manera poder establecer el mínimo y máximo, de al menos esa descripción de artículos, ya que tomando en cuenta que son más de 2800 productos, si se tuviese que emplear más tiempo para ello.

## POLITICAS GENERALES


 <p>POLITICAS GENERALES DE INVENTARIO Y CONTROL DE MATERIALES</p> <p>ELECTRO SUMINISTROS DEL NORESTE, S.A. DE C.V. BULEVARDO PIEDRA COL, CAMPESTRE MEXICO LAUREL, TAB. C. P. QUERÉTARO R.F.C. ESN-10000480 TEL: (01) 710-66-30, 30 73</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) El control de inventarios será de forma permanente.</li><li>2) La toma de inventario deberá realizarse por lo menos 2 veces al año.</li><li>3) Sera responsabilidad de los encargados de almacén y compras la planeación, organización y control del inventario.</li><li>4) Todas las actividades que estén relacionadas con la entrada, salida, devolución, resguardo o transferencia del área de almacén deberán tener autorización exclusivamente de los responsables tanto de almacén como de compras.</li><li>5) Cualquier movimiento que se realice en el almacén deberá estar debidamente registrado y de enviar oportunamente la documentación e información al área de compras.</li><li>6) Se llevaran a cabo conteos cíclicos por lo menos una vez al mes con la finalidad de verificar que el inventario físico coincida con el del sistema.</li></ol> <p>ELECTRO SUMINISTROS DEL NORESTE, S.A. DE C.V. BULEVARDO PIEDRA COL, CAMPESTRE MEXICO LAUREL, TAB. C. P. QUERÉTARO R.F.C. ESN-10000480 TEL: (01) 710-66-30, 30 73</p>
<ol style="list-style-type: none"><li>7) El responsable del almacén deberá realizar revisiones constantes de las actividades del mismo.</li><li>8) Las salidas por concepto de ventas, transferencias deberán estar debidamente sustentadas con la documentación, tickets y facturas correspondientes.</li><li>9) Las devoluciones de mercancía de clientes y proveedores se deberán apegar a los lineamientos establecidos para ello.</li><li>10) Las solicitudes de requisición de compra estarán sujetas a la demanda del inventario de almacén y serán elaboradas por el departamento de compras y autorizadas por la gerencia.</li><li>11) Es responsabilidad del área de compras dar entrada en el sistema a toda la mercancía que llega al almacén siempre y cuando este sustentada con los documentos correspondientes</li><li>12) Las políticas establecidas en el presente documento y su debida aplicación quedan bajo la responsabilidad del encargado de almacén.</li></ol> <p>ELECTRO SUMINISTROS DEL NORESTE, S.A. DE C.V. BULEVARDO PIEDRA COL, CAMPESTRE MEXICO LAUREL, TAB. C. P. QUERÉTARO R.F.C. ESN-10000480 TEL: (01) 710-66-30, 30 73</p>	<p>Elaboró: Ana Luisa Piedra González Estudiante</p> <p>Revisó: Lic. Jocelyn Gómez Bravo Recursos Humanos</p> <p>Aprobó: Ing. Gabriel Aguilera Gerente</p> <p>ELECTRO SUMINISTROS DEL NORESTE, S.A. DE C.V. BULEVARDO PIEDRA COL, CAMPESTRE MEXICO LAUREL, TAB. C. P. QUERÉTARO R.F.C. ESN-10000480 TEL: (01) 710-66-30, 30 73</p> <p>Fecha: 03/10/2019</p>

Imagen 11: Políticas de almacén e inventario  
Elaboración propia



### PROCEDIMIENTOS

Se diseñaron e implementaron un total de 7 procedimientos (De entradas de material, de salidas, requisiciones de compra, devoluciones de mercancía del cliente, de resguardo de materiales, de inventario físico y de conteos cíclicos) para dar más formalidad a las actividades además de que estas se llevan de manera más ordenada y sistemática.

### PROCEDIMIENTO DE ENTRADA DE MATERIAL

	<b>PROCEDIMIENTO DE ENTRADA DE MATERIAL</b>	Fecha de Aprobación 03/10/2019	Numero de Documento: PRO-00001
	Revisado por: Jocelyn Gómez Bravo	Página 1 de 2	Revisión 00

#### DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

**Procedimiento:** Entrada de mercancías

**Objetivo:** Reconocer los pasos y requisitos a seguir en la recepción de las mercancías y los responsables de llevar a cabo dicha actividad.

ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Cotejo de documentos	Se recibe factura la cual se coteja con la orden de compra.  NO coincide la información se informa al área de compras	Encargado de almacén
Descarga de mercancías	SI, continua el procedimiento Se descarga la mercancía en el área de recepción del almacén.	Auxiliar de almacén
Inspección de mercancías	Se verifica la cantidad de mercancía física contra factura, además de que se encuentre en buen estado físico.  NO cumple, se informa al encargado de almacén.	Encargado de almacén
	Se registra en bitácora estadística para la devolución total o parcial según sea el caso.	
Clasificación, ubicación y almacenamiento	Se regresa la mercancía al proveedor.  SI cumple, continua el procedimiento.	Auxiliar de almacén
Captura de entrada	Se clasifica por áreas y se determina la ubicación física en el almacén. Se almacena la mercancía.	
FIN	Se entrega factura de compra para su captura. Fin del procedimiento	Compras

ELECTRO SUMINISTROS DEL NOROESTE, S.A. DE CV  
 S DE BAYO #1033 COL. CAMPESTRINE  
 NUEVO LAREDO, TAMA. CP 28278  
 R.F.C. ESN-080209-889  
 TEL. (877) 719-50-30, 20 y 78

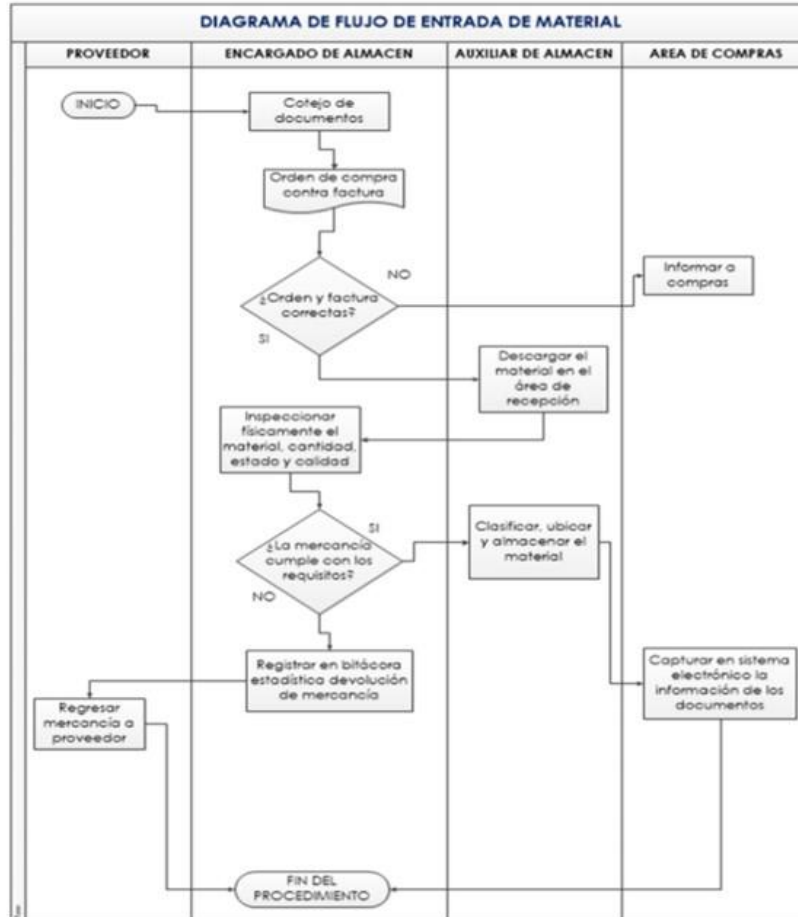
<b>Elaboró:</b> Nombre: Ana Luisa Piedra Glz. 	<b>Revisó:</b> Nombre: Jocelyn Gomez Bravo Puesto: Recursos Humanos 	<b>Aprobó:</b> Nombre: Ing. Gabriel Aguilera Puesto: Gerente 
--	---	--

Imagen 12: Procedimiento de entrada de material  
Elaboración propia



### DIAGRAMA DE FLUJO DE ENTRADA DE MATERIAL

	<b>PROCEDIMIENTO DE ENTRADA DE MATERIAL</b>	Fecha de Aprobación 03/10/2019	Numero de Documento: PRO-00001
	Revisado por: Jocelyn Gómez Bravo	Página 2 de 2	Revisión 00



**ELECTRO SUMINISTROS DEL NORESTE, S.A. DE C.V.**  
 5 DE MAYO #1003 COL. CALIPESTRE  
 NUEVO LAREDO, TAMP. C.P. 28278  
 R.F.C. ESN-080288-869  
 TEL (067) 719-50-30, 20 Y 28

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre: Ana Luisa Piedra Glz. 	Nombre: Jocelyn Gomez Bravo Puesto: Recursos Humanos 	Nombre: Ing. Gabriel Aguilera Puesto: Gerente 

Imagen 13: Diagrama de flujo de entrada de material  
Elaboración propia

## PROCEDIMIENTO DE SALIDA DE MATERIAL

	PROCEDIMIENTO DE SALIDA DE MATERIAL	Fecha de Aprobación 03/10/2019	Numero de Documento: PRO-00002
	Revisado por: Jocelyn Gómez Bravo	Página 1 de 2	Revisión 00

### DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

<b>Procedimiento: Salida de material</b>		
<b>Objetivo:</b> Establecer las actividades y requisitos que se llevan a cabo en las salidas de mercancía ya sea por venta o por transferencia a sucursales.		
ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Solicitudes de mercancía	Se recibe la solicitud de los clientes.  Se recibe la solicitud por transferencia de sucursales	Ventas
Verificación de mercancías	Se verifica que la mercancía solicitada este físicamente en existencia. SI, se da seguimiento a la solicitud. NO, se informa a compras	Almacén
Emisión de ticket o factura	Se factura al cliente la mercancía solicitada y se le hace el cobro correspondiente. Se tramita la documentación para la transferencia a sucursal	Ventas
Entrega de mercancía	Se le entrega al cliente su mercancía.  Se les envía a sucursales la mercancía que requirieron.	Almacén
Captura en sistema	La salida de mercancía al realizar la venta y la transferencia se dio automáticamente de baja en el sistema. Se guardan facturas y tickets en carpeta.	Ventas
<b>FIN</b>	Fin del procedimiento	

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Ana Luisa Piedra Glz.	Nombre: Jocelyn Gomez Bravo Puesto: Recursos Humanos	Nombre: Ing. Gabriel Aguilera Puesto: Gerente

**CONFIDENCIAL** – Se prohíbe la reproducción o distribución sin autorización escrita de este documento.

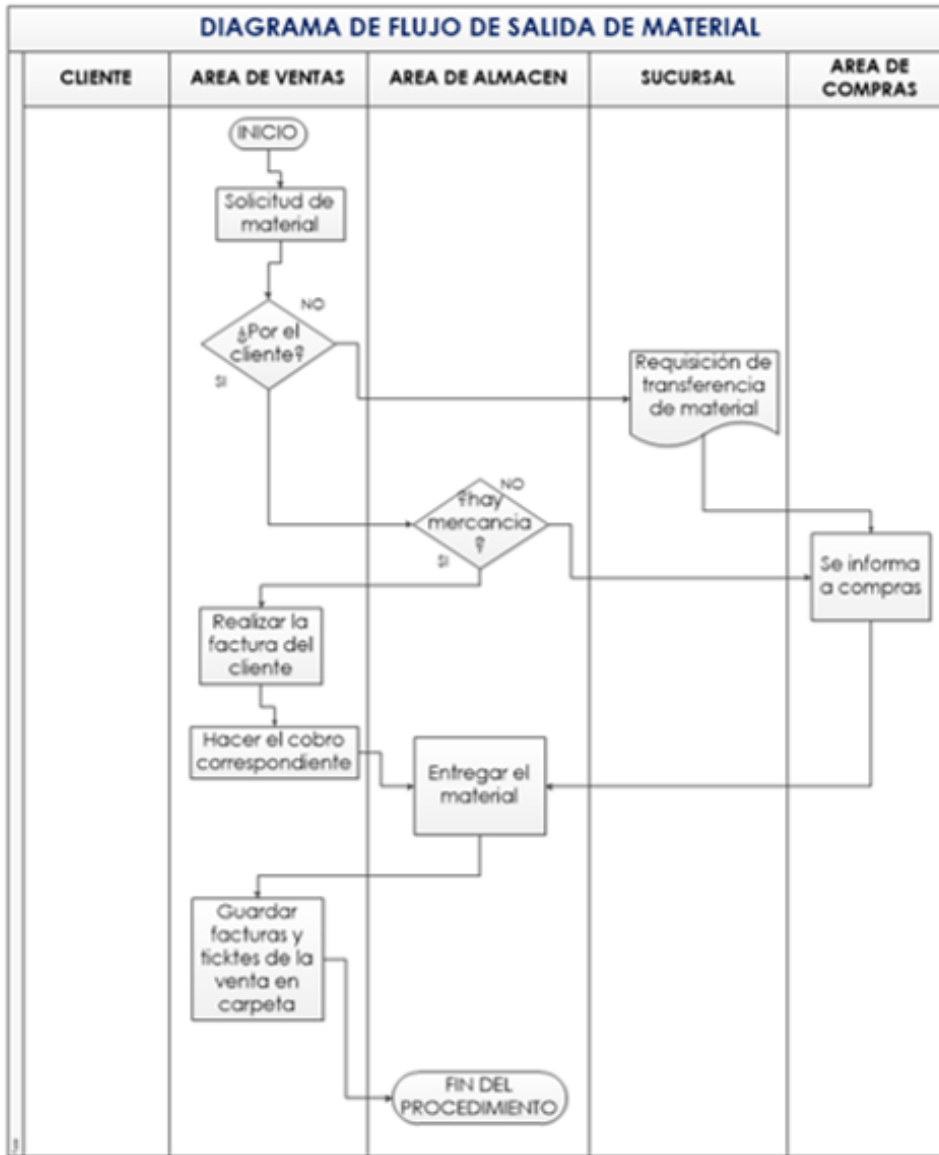
Imagen 14: Procedimiento de salida de material  
Elaboración propia





DIAGRAMA DE FLUJO DE SALIDA DE MATERIAL

	PROCEDIMIENTO DE SALIDA DE MATERIAL	Fecha de Aprobación 03/10/2019	Numero de Documento: PRO-00002
	Revisado por: Jocelyn Gómez Bravo	Página 2 de 2	Revisión 00



<b>Elaboró:</b> Nombre: Ana Luisa Piedra Glz.	<b>Revisó:</b> Nombre: Jocelyn Gomez Bravo Puesto: Recursos Humanos	<b>Aprobó:</b> Nombre: Ing. Gabriel Aguilera Puesto: Gerente
--	---	--

CONFIDENCIAL – Se prohíbe la reproducción o distribución sin autorización escrita de este documento.

Imagen 15: Diagrama de flujo de salida de material  
Elaboración propia

## PROCEDIMIENTO DE RESGUARDO DE MATERIALES

	PROCEDIMIENTO DE RESGUARDO DE MATERIALES	Fecha de Aprobación 03/10/2019	Numero de Documento: PRO-00003
	Revisado por: Jocelyn Gómez Bravo	Página 1 de 2	Revisión 00

### DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Procedimiento: Resguardo de materiales		
Objetivo: Tomar a resguardo el material para que este se encuentre en las mejores condiciones posibles para su venta.		
ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Recibimiento	Recibir el material enviado por los proveedores. Contar con la orden de compra y facturas del material.	Encargado de almacén
Inspección	Realizar la inspección correspondiente, verificando que venga en las condiciones adecuadas y cantidades reflejadas en los documentos correspondientes. Se anota en bitácora la fecha, la hora y las observaciones.	Encargado de almacén
Almacenamiento y resguardo	Se acomoda el material para su resguardo de acuerdo con el sistema PEPS en cada uno de los estantes y/o áreas que le correspondan. Se propician las condiciones para que el material se mantenga en las mejores condiciones para su venta.	Auxiliares de almacén
Captura	Se envían los documentos al área de compras para que se le de entrada al sistema.	Área de compras
<b>FIN</b>	<b>Fin del procedimiento</b>	

<b>Elaboró:</b> Nombre: Ana Luisa Piedra <u>Glz</u>	<b>Revisó:</b> Nombre: Jocelyn Gomez Bravo Puesto: Recursos Humanos	<b>Aprobó:</b> Nombre: Ing. Gabriel Aguilera Puesto: Gerente
---	--	---

**CONFIDENCIAL** – Se prohíbe la reproducción o distribución sin autorización escrita de este documento.

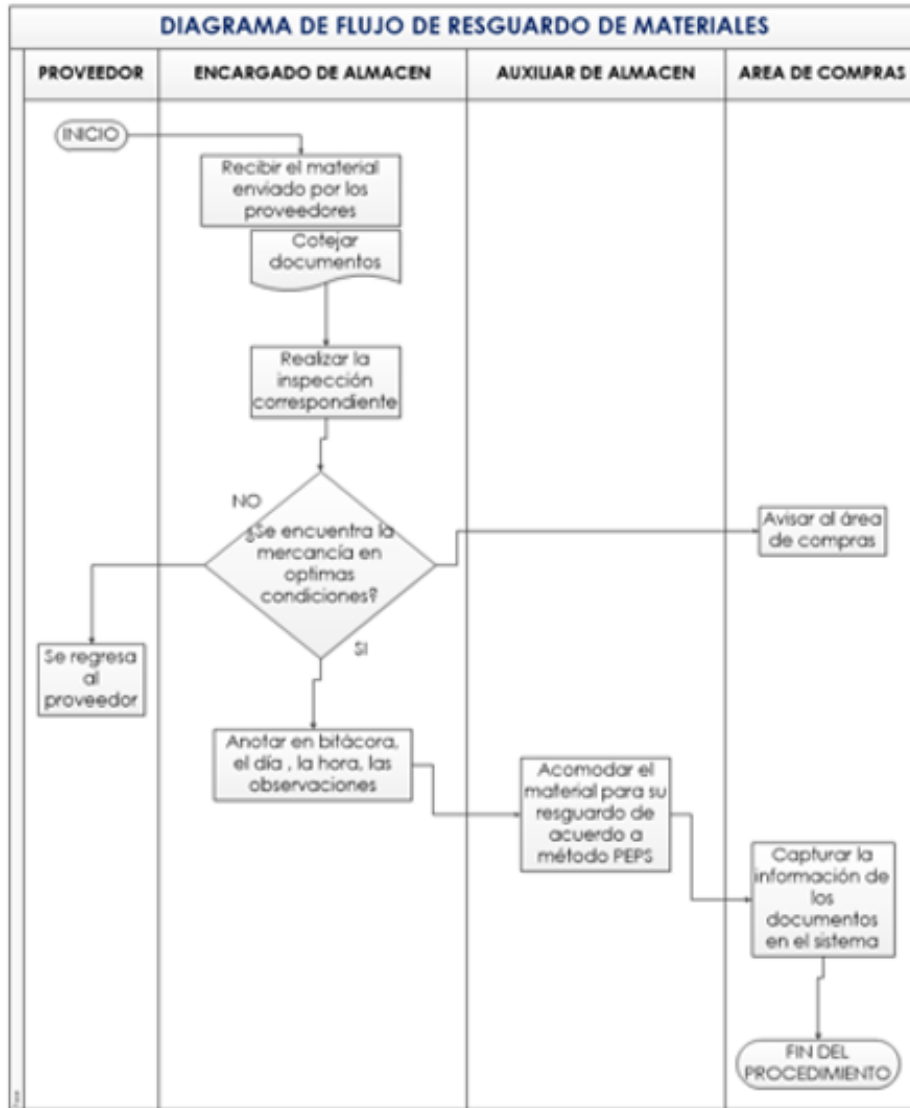
Imagen 16: Procedimiento de resguardo de material  
Elaboración propia





### DIAGRAMA DE FLUJO DE RESGUARDO DE MATERIALES

	PROCEDIMIENTO DE RESGUARDO DE MATERIALES	Fecha de Aprobación 03/10/2019	Numero de Documento: PRO-00003
	Revisado por: Jocelyn Gómez Bravo	Página 2 de 2	Revisión 00



<b>Elaboro:</b> Nombre: Ana Luisa Piedra Glz.	<b>Reviso:</b> Nombre: Jocelyn Gomez Bravo Puesto: Recursos Humanos	<b>Aprobo:</b> Nombre: Ing. Gabriel Aguilera Puesto: Gerente
--	---	--

CONFIDENCIAL – Se prohíbe la reproducción o distribución sin autorización escrita de este documento.

Imagen 17: Diagrama de flujo resguardo de material  
Elaboración propia

## PROCEDIMIENTO DE INVENTARIO FÍSICO

	<b>PROCEDIMIENTO DE INVENTARIO FÍSICO</b>	Fecha de Aprobación 03/10/2019	Numero de Documento: PRO-00004
	Revisado por: Jocelyn Gómez Bravo	Página 1 de 3	Revisión 00

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>Procedimiento:</b> Inventario físico de mercancías		
<b>Objetivo:</b> Establecer pasos y responsabilidades para realizar la toma física del inventario mediante mecanismos de conteo y verificación que permitan asegurar óptimos resultados de la información.		
ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Informe de la toma física del inventario	Programar la fecha del levantamiento del inventario físico. Dar a conocer a los empleados el día y la hora en que dará inicio la toma de inventario.	Encargado de almacén
Formación de equipos de trabajo	Se formarán equipos de trabajo, se les proporcionarán formatos y material necesario para realizar la actividad.  Se le dará al personal una breve inducción sobre los objetivos, políticas y procedimientos para el levantamiento del inventario, orientándolos además en la aplicación de los formatos.	Encargado de almacén
Toma física del inventario	Levantar inventario y anotar la fecha en el formato. Realizar un primer conteo y anotar la cantidad de mercancías contadas, la unidad de medida, anotar el nombre de la persona que realiza el conteo y algún comentario que se considere importante.  Realizar un segundo conteo y anotar la cantidad de mercancías contadas, la unidad de medida, el nombre de la persona que realiza el conteo y algún comentario que se considere importante	Almacén y áreas participantes

<b>Elaboró:</b> Nombre: Ana Luisa Piedra Gliz	<b>Revisó:</b> Nombre: Jocelyn Gomez Bravo Puesto: Recursos Humanos	<b>Aprobó:</b> Nombre: Ing. Gabriel Aguilera Puesto: Gerente
--	---	--

**CONFIDENCIAL** – Se prohíbe la reproducción o distribución sin autorización escrita de este documento.

**Imagen 18: Procedimiento de inventario físico**  
Elaboración propia

## PROCEDIMIENTO DE INVENTARIO FÍSICO

	<b>PROCEDIMIENTO DE INVENTARIO FÍSICO</b>	Fecha de Aprobación 03/10/2019	Número de Documento: PRO-00004
	Revisado por: Jocelyn Gómez Bravo	Página 2 de 3	Revisión 00

	Colocar una etiqueta que permita identificar a ese material como inventariado.	
Comparación de resultados	<p>Se cotejan las cantidades anotadas del primer conteo contra las del segundo conteo.</p> <p>NO coinciden las cantidades Una persona diferente hará un tercer conteo y los comparará con el primer y segundo conteo, tomando la cantidad que resulte igual.</p> <p>Si coinciden las cantidades obtener listado de inventario y confrontarlo con los datos de cada formato, verificando que los datos sean correctos.</p> <p>Realizar, en caso de presentar errores, las correcciones de los errores en el listado del inventario.</p>	Almacén y áreas Participantes  Auxiliar de almacén  compras
Aclaración de diferencias	<p>En caso de mercancías <b>SOBRANTES</b> Investigar exhaustivamente la forma de ingreso de esas mercancías al almacén y actualizar los registros mediante el procedimiento "Entradas de mercancías".</p> <p>En caso de <b>FALTANTES</b> Realizar una investigación exhaustiva para determinar que no hubo error en los registros de existencias.</p>	Encargado de almacén
FIN	Fin del procedimiento	

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Ana Luisa Piedra Glz.	Nombre: Jocelyn Gomez Bravo Puesto: Recursos Humanos	Nombre: Ing. Gabriel Aguilera Puesto: Gerente

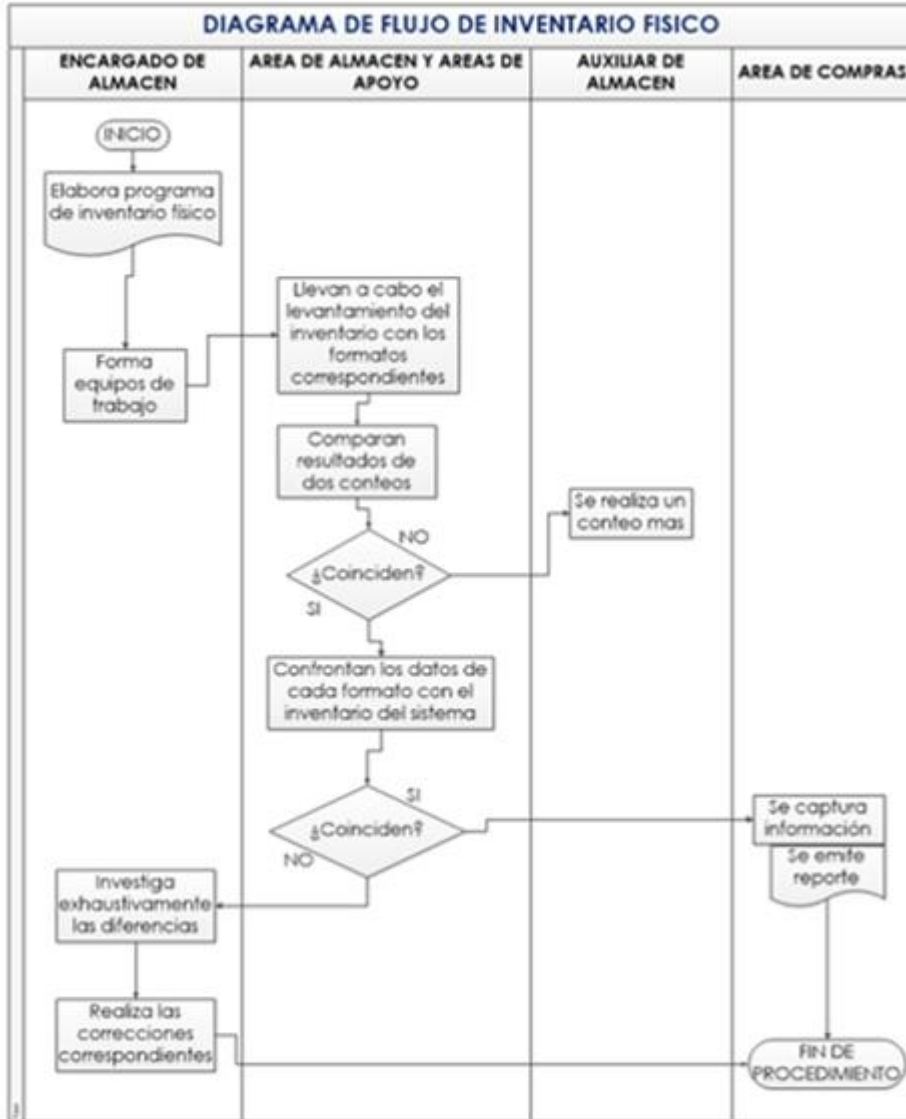
**CONFIDENCIAL** – Se prohíbe la reproducción o distribución sin autorización escrita de este documento.

Imagen 19: Procedimiento de inventario físico  
Elaboración propia



### DIAGRAMA DE FLUJO DE INVENTARIO FÍSICO

	PROCEDIMIENTO DE INVENTARIO FÍSICO	Fecha de Aprobación 03/10/2019	Numero de Documento: PRO-00004
	Revisado por: Jocelyn Gómez Bravo	Página 3 de 3	Revisión 00



<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre: Ana Luisa Piedra Gtz.	Nombre: Jocelyn Gomez Bravo Puesto: Recursos Humanos	Nombre: Ing. Gabriel Aguilera Puesto: Gerente

**CONFIDENCIAL** – Se prohíbe la reproducción o distribución sin autorización escrita de este documento.

Imagen 20: Diagrama de flujo de inventario físico  
Elaboración propia



## PROCEDIMIENTO DE REQUISICION DE MERCANCIAS

	PROCEDIMIENTO DE REQUISICION DE MERCANCIAS	Fecha de Aprobación 03/10/2019	Número de Documento: PRO-00005
	Revisado por: Jocelyn Gómez Bravo	Página 1 de 2	Revisión 00

### DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

<b>Procedimiento:</b> requisición de mercancías		
<b>Objetivo:</b> Registrar y controlar el abastecimiento de mercancías mediante las órdenes de compra		
ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Revisar las necesidades del inventario	Se realiza una inspección de las necesidades de mercancía.  Se anota en una hoja el nombre de la mercancía faltante, así como la cantidad.	Departamento de compras
Evaluación de proveedores	Se hace una evaluación de los proveedores en cuanto a precio, calidad, disponibilidad, garantía, envío y pago.	Departamento de compras
Elaboración de requisición	Se elabora una orden de requisición con todas las especificaciones correspondientes.	Departamento de compras
Validación de requisición	Se entrega la requisición para su validación y firma.	Gerente de la empresa
Solicitud de compra	Se solicita la compra de la requisición	Departamento de compras
Recibimiento de mercancías	Se recibe la mercancía en el área de almacén, cotejando documentos.	Departamento de almacén
Inspección y validación	Se realiza un conteo y evaluación de la mercancía, verificando que este completa y en buen estado físico.	Departamento de almacén
Almacenamiento	Se le da entrada a la mercancía y se almacena	Departamento de almacén
Captura	Se procede a la captura de las mercancías en el sistema de inventario.	Departamento de compras
FIN	Fin del procedimiento	

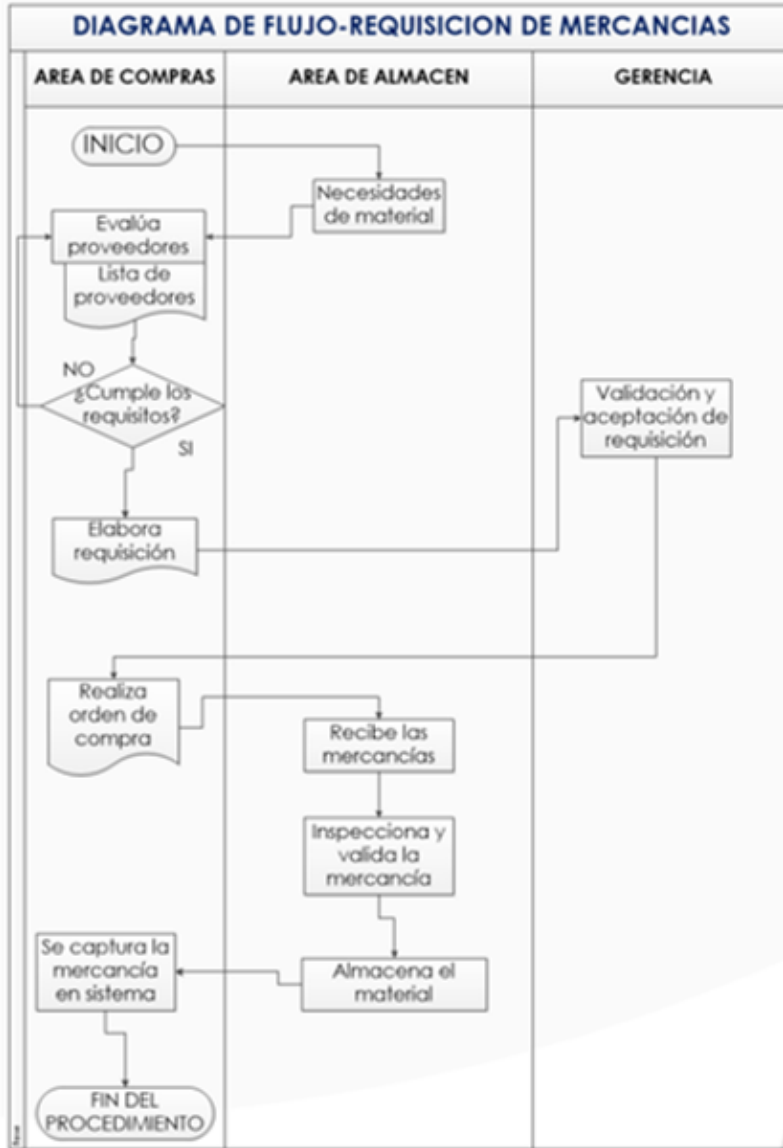
<b>Elaboró:</b> Nombre: Ana Luisa Piedra Glz	<b>Revisó:</b> Nombre: Jocelyn Gomez Bravo Puesto: Recursos Humanos	<b>Aprobó:</b> Nombre: Ing. Gabriel Aguilera Puesto: Gerente
--	--	---

**CONFIDENCIAL** – Se prohíbe la reproducción o distribución sin autorización escrita de este documento.



### DIAGRAMA DE FLUJO DE REQUISICION DE MERCANCIAS

	PROCEDIMIENTO DE REQUISICION DE MERCANCIAS	Fecha de Aprobación 03/10/2019	Numero de Documento: PRO-00005
	Revisado por: Jocelyn Gómez Bravo	Página 2 de 2	Revisión 00



<b>Elaboró:</b> Nombre: Ana Luisa Piedra Glz.	<b>Revisó:</b> Nombre: Jocelyn Gomez Bravo Puesto: Recursos Humanos	<b>Aprobó:</b> Nombre: Ing. Gabriel Aguilera Puesto: Gerente
--	---	--

CONFIDENCIAL – Se prohíbe la reproducción o distribución sin autorización escrita de este documento.

Imagen 22: Diagrama de flujo de requisición de material  
Elaboración propia





## PROCEDIMIENTO DE CONTEOS CICLICOS

	PROCEDIMIENTO DE CONTEOS CLICLICOS	Fecha de Aprobación 03/10/2019	Numero de Documento: PRO-00006
	Revisado por: Jocelyn Gómez Bravo	Página 1 de 2	Revisión 00

### DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

<b>Procedimiento:</b> Conteos cíclicos		
<b>Objetivo:</b> Establecer un control más constante sobre el inventario, con el propósito de detectar diferencias, evaluarlas y poderlas resolver a tiempo.		
ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
<b>Programar los inventarios cíclicos</b>	Establecer de manera trimestral el inventario cíclico  Realizar una planeación de cuándo y cómo se llevará a cabo el inventario cíclico.	Encargado de almacén
<b>Selección de productos</b>	Establecer un grupo de productos para la muestra a inventariar de acuerdo con método ABC.  Realizar impresión de lista de productos, en donde se especifica la fecha y hora de emisión, además de la ubicación de los productos a inventariar.	Encargado de almacén
<b>Informe de la toma física de inventario cíclico</b>	Informar a los empleados seleccionados para la realización del inventario y darles instrucciones para llevarlo a cabo.	Encargado de almacén
<b>Conteo cíclico</b>	Realizar el inventario cíclico utilizando los listados correspondientes. Se realizarán dos conteos.	Auxiliares de almacén
<b>Comparación de resultados</b>	Se hace una comparación de resultados con la finalidad de confirmar la exactitud del inventario.	Encargado de almacén/compras
	En caso de existir diferencias se realiza un conteo más.	Auxiliares de almacén
<b>Aclaración de diferencias</b>	Si persisten las inconsistencias se llevará a cabo una revisión exhaustiva para llevar a las posibles causas de estas.	Encargado de almacén/compras
<b>FIN</b>	Fin del procedimiento	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre: Ana Luisa Piedra Gtz	Nombre: Jocelyn Gomez Bravo Puesto: Recursos Humanos	Nombre: Ing. Gabriel Aguilera Puesto: Gerente

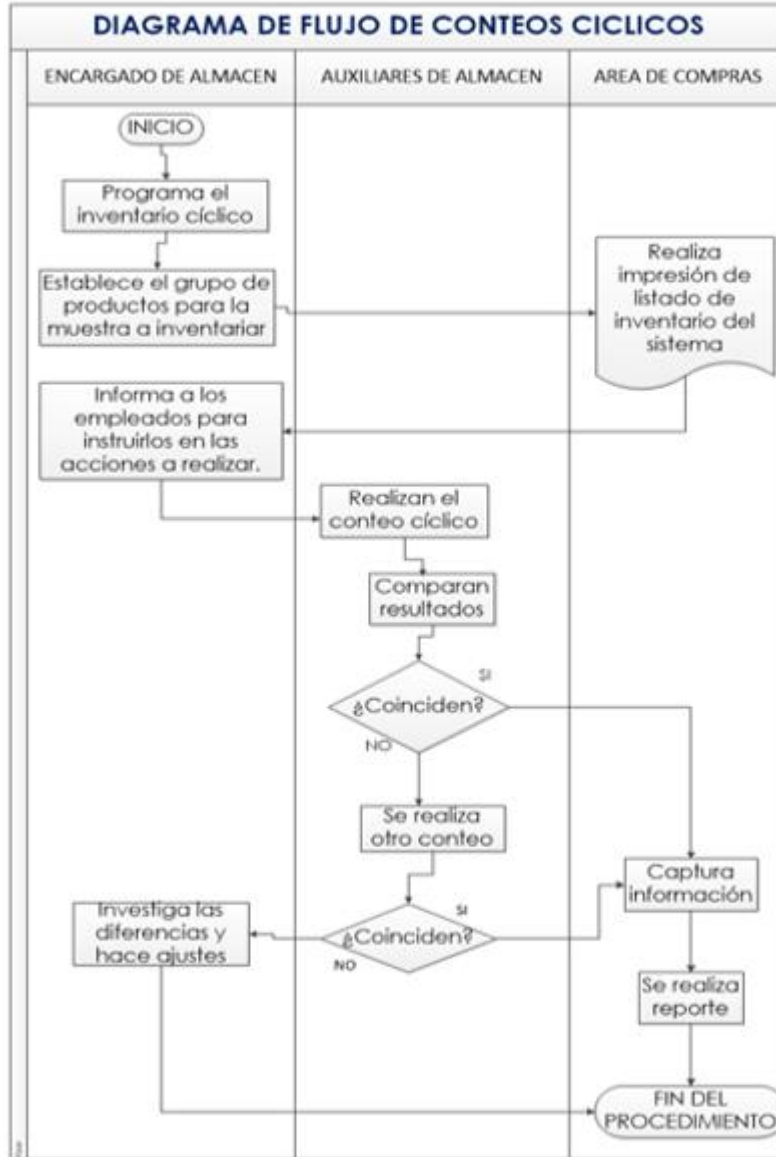
CONFIDENCIAL – Se prohíbe la reproducción o distribución sin autorización escrita de este documento.





### DIAGRAMA DE FLUJO DE CONTEOS CICLICOS

	PROCEDIMIENTO DE CONTEOS CLICLICOS	Fecha de Aprobación 03/10/2019	Numero de Documento: PRO-00006
	Revisado por: Jocelyn Gómez Bravo	Página 2 de 2	Revisión 00



<b>Elaboró:</b> Nombre: Ana Luisa Piedra Glz.	<b>Revisó:</b> Nombre: Jocelyn Gomez Bravo Puesto: Recursos Humanos	<b>Aprobó:</b> Nombre: Ing. Gabriel Aguilera Puesto: Gerente
--	---	--

CONFIDENCIAL – Se prohíbe la reproducción o distribución sin autorización escrita de este documento.

Imagen 24: Diagrama de flujo de conteos cíclicos  
Elaboración propia



## PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCION DE MERCANCIAS

	PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCION DE MERCANCIAS	Fecha de Aprobación 03/10/2019	Numero de Documento: PRO-00007
	Revisado por: Jocelyn Gómez Bravo	Página 1 de 2	Revisión 00

### DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

<b>Procedimiento:</b> Devolución de mercancías		
<b>Objetivo:</b> Establecer un control de las actividades que integran el proceso de entradas de producto devuelto por el cliente.		
ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Recibir al cliente	Atender la demanda del cliente que solicita una devolución de mercancía.	Ventas
Solicitud de la factura o ticket	Se le pide al cliente que proporcione la factura o ticket de compra, para dar seguimiento a su demanda.	Ventas
Verificación de requisitos	Se analiza la situación del cliente tomando en cuenta que cumpla con las políticas de la empresa en cuanto a la devolución de mercancías. Si el cliente no cumple con los requisitos no se acepta la devolución.	Ventas
Llenado de formato	Se llena el formato "devolución de mercancías" con la información correspondiente. Se le entrega una copia al cliente, al área de almacén y compras.	Ventas
Devolución	Se reemplaza la mercancía o en su caso se le otorga al cliente una nota de crédito.	Almacén/ventas
Captura	Se realiza captura de devolución en el sistema. Se guarda la nota en la carpeta de devoluciones.	Almacén/ventas
FIN	Fin del procedimiento	

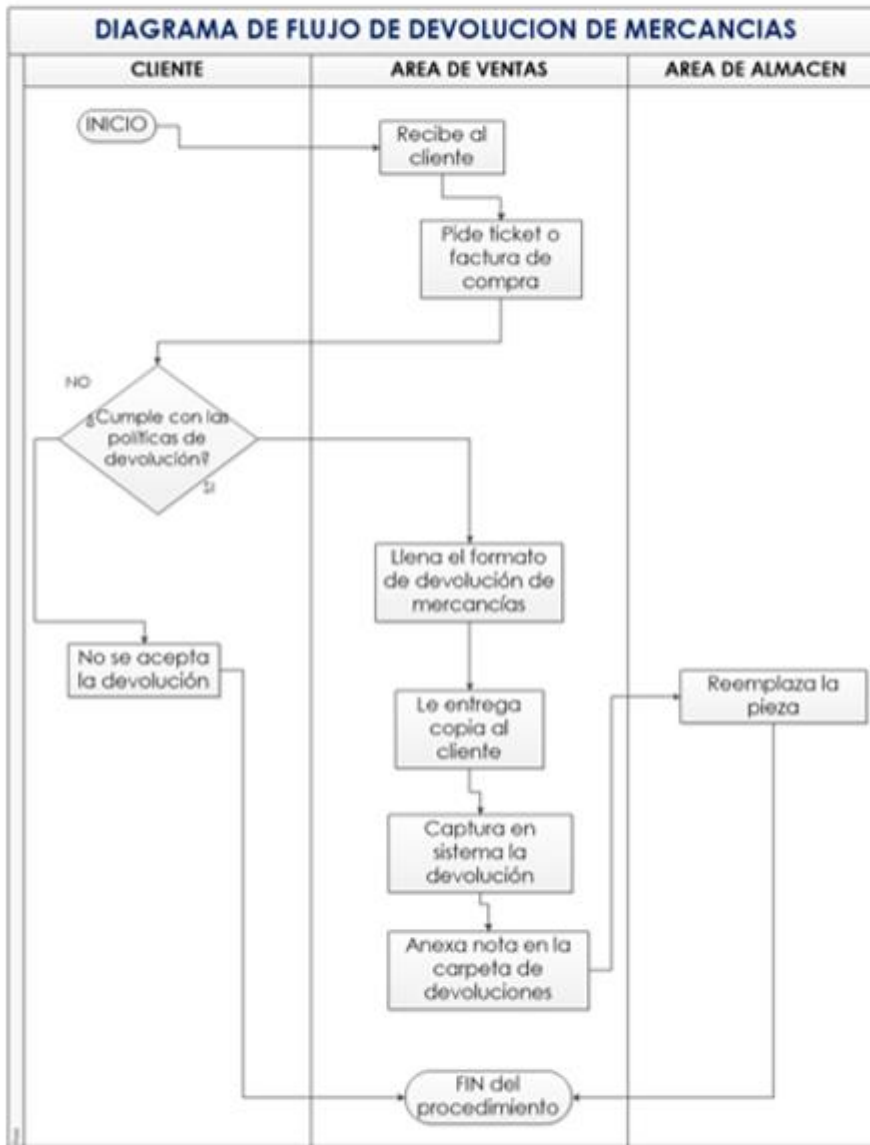
<b>Elaboró:</b> Nombre: Ana Luisa Piedra Glz.	<b>Revisó:</b> Nombre: Jocelyn Gomez Bravo Puesto: Recursos Humanos	<b>Aprobó:</b> Nombre: Ing. Gabriel Aguilera Puesto: Gerente
--	---	--

**CONFIDENCIAL** – Se prohíbe la reproducción o distribución sin autorización escrita de este documento.



### DIAGRAMA DE FLUJO DE DEVOLUCION DE MERCANCIAS

	PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCION DE MERCANCIAS	Fecha de Aprobación 03/10/2019	Numero de Documento: PRO-00007
	Revisado por: Jocelyn Gómez Bravo	Página 2 de 2	Revisión 00



<b>Elaboró:</b> Nombre: Ana Luisa Piedra Gtz.	<b>Revisó:</b> Nombre: Jocelyn Gomez Bravo Puesto: Recursos Humanos	<b>Aprobó:</b> Nombre: Ing. Gabriel Aguilera Puesto: Gerente
--	---	--


CONFIDENCIAL - Se prohíbe la reproducción o distribución sin autorización escrita de este documento.

Activar Wi  
Ve a Configur

Imagen 26: Diagrama de flujo devolución de material  
Elaboración propia

## FORMATO DE DEVOLUCION DE MERCANCIAS DEL CLIENTE

El siguiente formato es importante para el control de inventarios ya que representa las entradas por medio de las devoluciones, para que se lleve a cabo la devolución y por lo tanto el llenado del formato es necesario que el cliente cumpla con las políticas establecidas para ello.



DEVOLUCION DE MERCANCIA

Fecha : \_\_\_\_\_

Nombre del cliente: \_\_\_\_\_

Fecha de venta: \_\_\_\_\_

Núm. De factura o ticket: \_\_\_\_\_

Cant.	Descripción del producto	costo	Motivo de la devolución

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre de quien recibe

\_\_\_\_\_  
Firma del cliente

**Imagen 27: Formato de devolución de material del cliente**  
Elaboración propia



## CAPACITACION

Se impartió una capacitación a los empleados del área de almacén en donde se habló de los procedimientos y las políticas generales de inventario y control de materiales, esto con el objetivo de que ellos conozcan lo importante que es llevarlos a cabo dentro de su área de trabajo, ya que esto permite tener procesos más efectivos, se evita duplicidad de funciones, facilita las labores de auditoria, permite formalidad a las actividades, entre otras cosas más.

**CARTA DESCRIPTIVA**

<b>Nombre del curso</b>	<b>Capacitación sobre los procedimientos y políticas del área de almacén</b>
<b>Objetivo general</b>	Que los empleados sepan de la importancia de los procedimientos, además del diseño e implementación de estos en el área de almacén
<b>Temas y objetivos específicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Qué es un procedimiento?</li> <li>✓ ¿Por qué es necesario utilizarlo?</li> <li>✓ ¿Qué beneficios aporta?</li> <li>✓ ¿Por qué son importantes las políticas en el almacén?</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Los participantes conocerán la estructura de un procedimiento</li> <li>➢ Dar a conocer la importancia que es llevar a cabo un procedimiento para la realización de sus actividades.</li> </ul>
<b>Estrategias de enseñanza</b>	Exposición, pregunta/respuesta
<b>Estrategias de aprendizaje</b>	Tomar notas y exponer dudas
<b>Duración del curso</b>	3 horas
<b>Estrategias de evaluación</b>	Examen oral
<b>Material didáctico</b>	Tríptico, laptop, plumas, hojas, marcadores
<b>Número de participantes</b>	10
<b>Fecha y lugar</b>	Área de almacén de la empresa Electro Suministros el día 10/10/219
<b>Instructor</b>	Ana Luisa Piedra González

**ELECTRO SUMINISTROS DEL NORESTE, S.A. DE C.V.**  
 5 DE MAYO #1803 COL. CAMPESTRE  
 NUEVO LAREDO TAMA. C.P. 28270  
 R.F.C. ESN-090209-4669  
 TEL. (867) 719-50-30, 20 Y 26

Elaboro: Ana Luisa Piedra González

Reviso: Jocelyn Gómez Bravo

1

**Imagen 28: Carta descriptiva**  
Elaboración propia



## VISTO BUENO Y AUTORIZACION



**Imagen 29: Documento de autorización de proyecto**  
Elaboración propia





## 10. Conclusiones

Considero primeramente el hecho de haber llegado hasta esta etapa en donde se han puesto a prueba mis conocimientos los cuales fui adquiriendo a lo largo de estos años, este proyecto ha significado un gran reto para mí, en donde la voluntad, la dedicación y el esfuerzo han sido mis compañeros de viaje.

Ir en busca de una Pyme que te brinde la confianza y la oportunidad no es tarea fácil, muchas empresas me cerraron las puertas, pero no me vencí, fui perseverante y por fin la encontré. La primera vez que fui a esta empresa en busca de una oportunidad y viéndola por fuera lo primero que se me vino a la mente fue: “¿Dios mío que voy a hacer aquí, esta empresa se ve que no requiere mejoras?”, la verdad estaba muy lejos de la realidad, cuando se me dio la oportunidad y conforme iba día con día me fui dando cuenta de que a pesar de los años que la empresa tenía en el mercado carecía de muchas cosas administrativamente hablando.

Una vez que realice en la empresa las auditorias y el análisis de estas, el resultado que arrojo fue una falta de organización en el área de ventas, pero conforme pasaban los días y me iba adentrando cada vez en la empresa y en su funcionamiento me fui dando cuenta que el verdadero problema venia de la columna vertebral de esta: el inventario de almacén, si bien una descripción de puestos, un organigrama e instructivos son importantes, considero vital un control del inventario, ya que si este no está gestionado de manera adecuada se pone en riesgo la rentabilidad de la empresa.

A partir de que establecí mi línea de investigación, la cual debo decir la realicé en el segundo semestre de la materia debido a un cambio, desde entonces sentí la enorme necesidad de entregarme a este proyecto más allá de cumplir meramente con un requisito para recibir un título, era la oportunidad de demostrarle a la empresa mi agradecimiento por haberme dado la oportunidad cuando otras no lo hicieron.

A lo largo de este tiempo puede darme cuenta de que muchas de las Pymes incluyendo la mía, son empresas familiares en donde su estructura organizacional no está bien definida, en donde el control de sus inventarios es precario, en donde todo se maneja de forma empírica, en donde los cambios no siempre son bien aceptados, entre otras muchas cosas.

Considero a la administración como parte importante de nuestras vidas, ya que nos permite hacer uso de los recursos de una manera más enfocada a las necesidades y prioridades. La administración en la empresa no es la excepción ya que mediante sus fases como la planeación, organización, control y dirección se gestionan eficaz y eficientemente los recursos.

Cuando establecí el objetivo general no me fue difícil ya que era claro para mí la implementación de un sistema de control de inventario, más bien los objetivos específicos y sus respectivas acciones me demandaron más tiempo, pues quería enfocarme a objetivos que cumplieran su función completamente y sobre todo que me ayudaran a cumplir con el objetivo principal.

La implementación de la metodología 5s surgió por las condiciones en las cuales se encontraba el área de almacén, la considere como primer objetivo dado que se enfocaba en las necesidades de clasificación, orden y limpieza, realizarla antes del inventario fue de mucha ayuda ya que permitió que los tiempos en la toma de este se redujeran considerablemente.

Los controles de entrada y salida mejoraron considerablemente con un nuevo sistema electrónico que permitió calcular mínimos y máximos, además de llevar a cabo el sistema PEPS, el establecer



procedimientos y políticas de almacén e inventario, permitió más formalidad y control en las actividades y responsabilidades que tienen los empleados.

Como lo mencione al principio de este documento, fue un gran reto para mí, empezare por mencionar que el 2018 pedí permiso en la universidad por motivos personales, aunado al hecho de que no encontré una Pyme que me brindara la confianza y la oportunidad de realizar el proyecto. Mi hijo más pequeño (7 años) está diagnosticado con Hiperactividad y Déficit de atención y hace 1 año le detectaron características del espectro Autista, su lenguaje no es mucho, ni muy fluido, además de mis otras dos hijas y mi esposo, él es mi más grande motivación.

Durante todo este año que ha llevado la realización del proyecto me he enfrentado a muchas situaciones, el tener que realizar un cambio de proyecto en el segundo semestre de la asignatura, cambiar desde la línea de investigación hasta el marco teórico en muy poco tiempo fue difícil, hubo momentos en los cuales sentía que no avanzaba por más empeño que yo le pusiera y eso me generaba ansiedad e impotencia.

En cuanto a la implementación de los objetivos, si bien la empresa me estaba apoyando, realizar algunos objetivos dependían de la disposición del tiempo de esta, lo cual es comprensible, pero me generaba más tiempo de lo planeado poderlos realizar e implementar. Otra situación a la que me enfrente es al hecho de que los empleados no aceptan tan fácilmente un cambio y principalmente porque ellos llevan haciendo las cosas de manera empírica desde hace años, puesto que no son realizadas conforme a un procedimiento.

Poner en práctica mis conocimientos en la empresa fue difícil, pero muy gratificante, Independientemente de los desvelos, saltarse algunas comidas o comer de más, pasar horas y horas en la computadora, etc. han valido mucho la pena, pues cuando se ven resultados positivos, "lo demás es lo de menos" como dice una frase. El hecho de saber que se minimizaron pérdidas es para mí un gran logro.

En general puedo decir que pese a los inconvenientes que se presentaron en el camino, se pudo llevar a cabo la implementación del proyecto, agrego además que la empresa me ofreció una oportunidad de trabajo para realizar auditorías en las sucursales de la empresa.

## 11. FUENTES DE CONSULTA

Alcarria, J. (2008-2009) Contabilidad Financiera I. España. Sapientia

Aldavert, J. Vidal, E. Antonio, J. Aldavert, X. (2016). Guía práctica 5s para la mejora continua. (s. l.). Cims

Álvarez, M. (1996). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. México. Panorama Editorial

Caldentey, E., Pizarro, C. (2016). Administración de inventarios. 05/04/2019. Recuperado de: <https://www.azc.uam.mx/alumnos/tradeoff/docu/adm.pdf>

Coplamed. (2011). Nuevo Laredo. 13/02/2019. Recuperado de: <http://copladem.nld.gob.mx/wp-content/uploads/2014/08/cxxxvi-39-310311-A-PLAN-MUNICIPAL-NUEVO-LAREDO.pdf>

Escudero, J. (2015). Técnicas de Almacén. España. Paraninfo

Ferrusca, WordPress. (2013). Tamaulipas. Recuperado de: <https://ferrusca.files.wordpress.com/2013/03/tamaulipas.pdf>

Hurtado, D. (2008). Principios de la administración. Colombia. Fondo editorial ITM

Münch, L. (2007). Administración, escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. México. Pearson.

PERIÓDICO OFICIAL. (2019). Gobierno de Nuevo Laredo. 21/04/2019. Recuperado de: [https://nld.gob.mx/app/view/PlanMunicipalDesarrollo\\_Doc/PMD\\_NUEVO\\_LAREDO\\_2018-2021.pdf](https://nld.gob.mx/app/view/PlanMunicipalDesarrollo_Doc/PMD_NUEVO_LAREDO_2018-2021.pdf)

Primera hora. (2019). Confirma Canaco aumentos a productos de canasta básica. 13/02/2019. Recuperado de: <http://www.primerahora.com.mx/index.php?n=228043>

Sacristán, F. (2005). Las 5s orden y limpieza en el puesto de trabajo. España. Fundación Confemetal

Serrano, M. (2014). Optimización de la cadena logística. España. E-learning S.L.

Sierra, J. Guzmán, M. García, F. (s.f.). Administración de almacenes y control de inventarios. 05/04/2019. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1444/index.htm>

Sílceo, A. (2004). Capacitación y desarrollo de personal. México. Limusa

UnADM. (2015). Fundamentos de administración. Unidad 2. El proceso administrativo. 05/04/2019. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/287931498/Unidad-2-Fundamentos-de-Administracion-Contenido-Nuclear>

Zapata, J. (2014). Fundamentos de la gestión de inventarios. Colombia. Centro Editorial Esumer

## 12. Anexos

### Guía de observación del área de almacén

### GUIA DE OBERVACION

<b>Nombre de la empresa</b>	Electra Suministros del Noreste S.A. de C.V.
<b>Nombre del observador</b>	Ana Luisa Piedra González
<b>Giro de la empresa</b>	Comercio

**Objetivo:** observar y evaluar las condiciones en las que se encuentra actualmente el área de almacén y su respectivo inventario de mercancías

No.	Aspectos a observar/evaluar	SI	NO	Observaciones
1	¿Es adecuado el espacio del almacén para la cantidad de mercancías que hay en existencia?		X	si bien no existe el espacio adecuado para las mercancías, se observa que al menos el 40% del mismo lo ocupa material dañado, obsoleto, etc.
2	¿Los estantes donde se encuentra la mercancía son adecuados?	X		Son adecuados, pero insuficientes
3	¿El material cuenta con etiquetas de identificación?		X	La mayoría del material no cuenta con identificación
4	¿La distribución de los estantes es la adecuada?		X	La anchura de los pasillos es pequeña.
5	¿Se excede la capacidad de los estantes?	X		Aunque son pocas, pero con algunas mercancías sí.
6	¿Existe material fuera de lugar?	X		Se encontró material diferente en algunos estantes
7	¿Las condiciones de higiene (limpieza) y orden son óptimas?		X	Se visualiza polvo en las mercancías y algo de basura
8	¿Se cuenta con medidas de seguridad en el almacén?		X	No existen señalamientos, no se cuenta con extintores

Elabora: Ana Luisa Piedra González

Revisa: Jocelyn Gómez Bravo

ELECTRA SUMINISTROS DEL NORESTE, S.A. DE C.V.  
# DE MANDO BURO COL. CAMPESTRE  
NUEVO LAREDO, TAMP. C. PANZETI  
R.F.C. ESN-042389-0000  
TEL. 0447 710-02-21 71 11 21

Imagen 30: Guía de observación  
Elaboración propia



Área de almacén después de la implementación



**Imagen 31: Fotos de resultados del almacén**  
Elaboración propia

Encargado de almacén



**Imagen 32: Encargado del almacén**  
Elaboración propia

Entrevista al encargado de compras

GOBIERNO DE MÉXICO | EDUCACIÓN UnADM

**ENTREVISTA**

**Nombre del entrevistado:** Díther Aguilera (encargado de compras)

**Entrevistador (a):** Ana Luisa Piedra Gtz.

**Con respecto al sistema electrónico del control de inventarios que maneja la empresa ¿Que tan confiable lo consideras y por qué?**

No lo considero muy confiable puesto que la cantidad que arroja el sistema en muchos de los artículos es negativa, y eso de alguna manera determina que no exista certeza ni control en el sistema de inventario.

**¿Cuál es el procedimiento que se sigue para la captura de entrada y salida de mercancías?**

No se cuenta con un procedimiento escrito, todo se lleva de manera verbal y empírica y dentro de eso, puedo mencionar que los pasos que seguimos son:

- Se revisa el área de almacén en busca de faltantes
- Se emite una requisición de material
- Se realiza la orden de compra y la compra
- Cuando llega al área de bodega, se recibe, se inspecciona, se cuenta, se anota en bitácora y se le da entrada al almacén y al sistema, en cuanto a la salida si es por venta automáticamente lo da de baja el sistema, y cuando es por transferencia a sucursales de igual forma ya que es tratada como una venta.

**¿Se cuenta con procesos establecidos para actualizar las existencias del inventario cuando existe material dañado, devoluciones del cliente o devoluciones al proveedor, robo, transferencias externas, consumos internos?**

Solo se cuenta con algunos procesos como: las transferencias y las devoluciones al proveedor.

GOBIERNO DE MÉXICO | EDUCACIÓN UnADM

**¿Cuentan con un proceso como los inventarios selectivos o aleatorios que permita detectar y corregir diferencias (errores en el registro, en el costo del producto, etc.) de manera frecuente y oportuna?**

No, pero sería de gran ayuda empezar a implementarlos ya que nos permitiría saber a tiempo deficiencias en el inventario.

**¿Se llenan establecidos los mínimos y máximos de mercancías?**

Ahora, solo una parte de los artículos tiene establecido los mínimos y máximos, porque estamos teniendo errores en el sistema.

**¿De qué manera se establecieron?**

Se han estado realizando de manera manual, tomando en cuenta la demanda de los artículos vendidos mensualmente.


**¿Cuentan con un sistema que les facilite la salida inmediata de material que ingreso primero al almacén y que además les permita saber el costo de la mercancía vendida y su utilidad?**

No de momento

**¿Qué tipo de sistema y cuál es su procedimiento?**

No aplica

**ELBETRO SUMINISTROS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V.**  
 6 DE MAYO #850 COL. CAMPESTRINE  
 HUIHUILARTECO TAMP. C. PARRIS  
 R.F.C. ESN-439206-889  
 TEL. (857) 719-50-96, 20 Y 28

  
 Firma del entrevistado


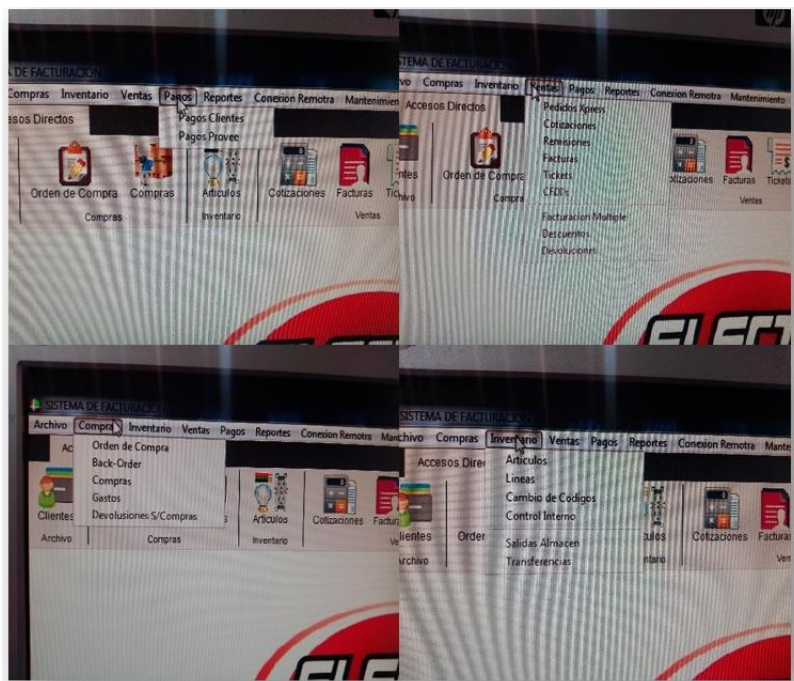
  
 Firma del entrevistador

Imagen 33: Entrevista encargado de compras  
Elaboración propia



### Sistema electrónico para el control de entradas y salidas



**Imagen 34: Fotos de sistema electrónico**  
Elaboración propia

Diapositivas de la capacitación de los procedimientos

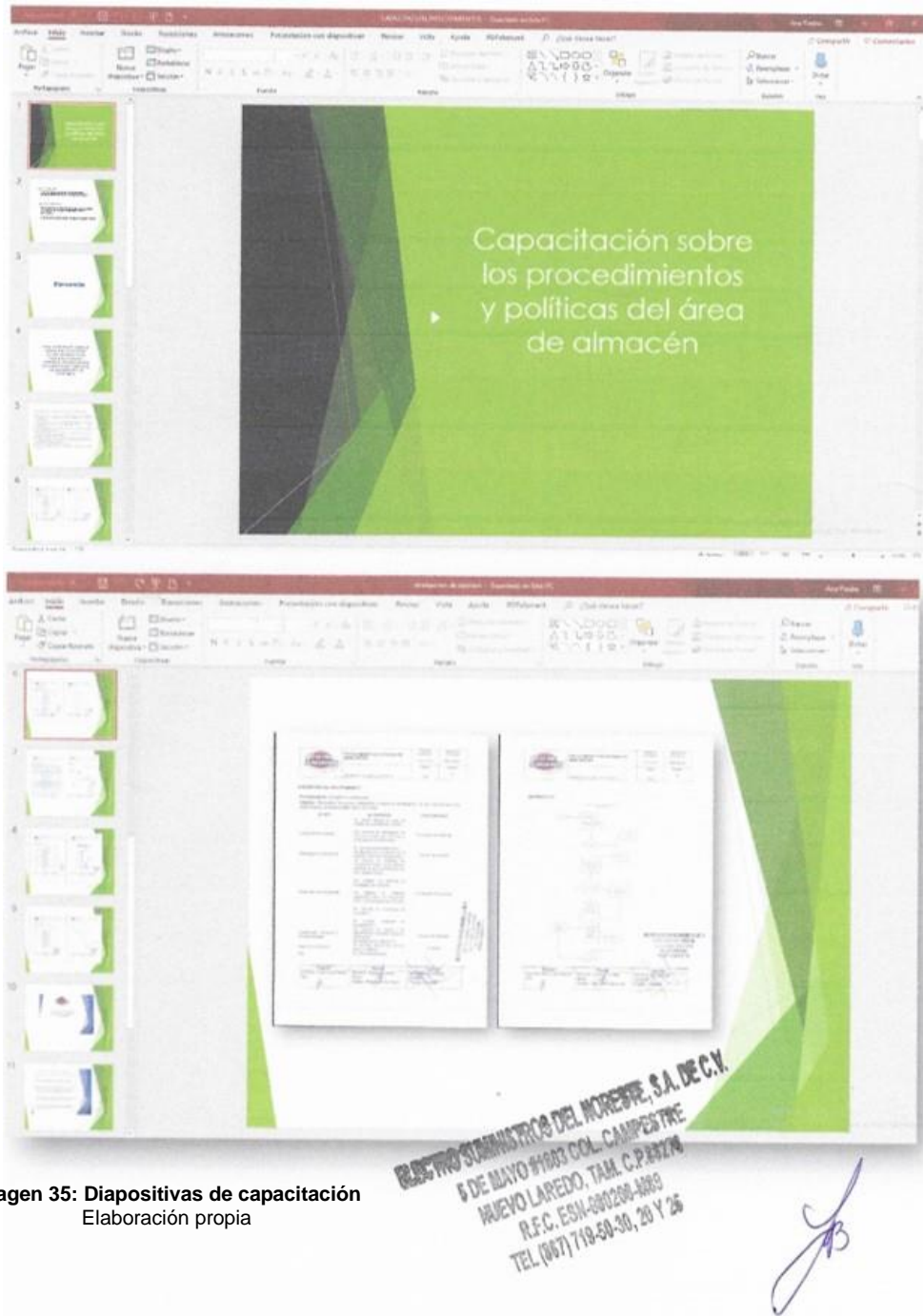


Imagen 35: Diapositivas de capacitación  
Elaboración propia

Lista de asistencia de la capacitación de los procedimientos

GOBIERNO DE  
**MÉXICO** | EDUCACIÓN

**UnADM**  
Universidad Abierta y a  
Distancia de México

**CURSO DE CAPACITACION SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS  
Y POLÍTICAS DEL ÁREA DE ALMACÉN**

LISTA DE ASISTENCIA

NOMBRE	FIRMA
Antonio Berdon Gorel	
Alejandro García	
Cesar Noe Neri de la Cruz	
Daniel Ramírez Jacobo	
Derli Renato Orozco Flores	
Javier Benítez	
José Antonio Espejo Islas	
Noe Cuitláhuac Ruiz Ramírez	
Víctor Atanacio Mondragón	
Zury López Fernández	

Instructor: Ana Luisa Piedra González  
Gestión y Administración de PyME

**ELECTRO SUMINISTROS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V.**  
5 DE MAYO #1893 COL. CAMPESTRE  
NUEVO LAREDO TAM. C.P. 24270  
R.F.C. ESN-680266-8889  
TEL. (847) 719-66-30, 20 Y 26

**Imagen 36: Lista de asistencia**  
Elaboración propia

Personal de almacén



**Imagen 37: Fotos de empleados de almacén**  
Elaboración propia