

# MEJORA EN EL ÁREA DE INVENTARIOS EN PISOS Y AZULEJOS “EL DIAMANTE”

Terrero Ferrer, Gabriela (1), Hernández Bernal, Jorge Ramón (2)

1 [Ingeniería Industrial, Instituto Tecnológico Superior del Sur de Guanajuato] | [gabi.terrero.f@gmail.com]

2 [Docente, Ingeniería Industrial, Uriangato, Instituto Tecnológico Superior del Sur de Guanajuato] | [jr.hdz@itsur.edu.mx]

## Resumen

El presente proyecto trata sobre la mejora en la empresa El Diamante, dedicada a la comercialización de pisos y azulejos. Para poder hacer la mejora primeramente se hizo un análisis de los procesos dentro de la empresa, se diagnosticaron algunas deficiencias. De acuerdo a estas, se sugirió una filosofía institucional y un organigrama relacionado con el funcionamiento, objetivo y metas de los patrones. En conjunto se reorganizó el almacén en base al método ABC, es una forma de clasificar los artículos de acuerdo al costo de cada uno y las utilidades que generan al establecimiento. Para llevar a cabo la clasificación del almacén, primeramente, se contabilizaron todos los artículos, se etiquetaron por códigos de identificación y se procedió a la clasificación y organización. Los resultados fueron favorecidos, puesto que la empresa al tener una filosofía, cuenta con una meta bien establecida, un camino a seguir, para todos los que laboran. Con la organización del almacén se reducen los tiempos de búsqueda de los productos, así como los tiempos de atención al cliente.

## Abstract

The present project deals with the improvement in the company El Diamante, dedicated to the commercialization of floors and tiles. In order to be able to make the improvement, an analysis of the processes inside the company was made, some deficiencies were diagnosed. According to these, it was suggested an institutional philosophy and an organizational chart related to the operation, objectives and goals of the employers. As a whole the warehouse was reorganized based on the ABC method, it is a way to classify the items according to the cost of each one and the profits that generate to the establishment. In order to carry out the classification of the warehouse, first, all the articles were counted, they were labeled by identification codes and the classification and organization proceeded. The results were favored, since the company having a philosophy, has a well-established goal, a way to follow, for all who work. The organization of the warehouse reduces the search times of the products, as well as the times of customer service

### Palabras Clave

Almacén; Control de inventarios; Organización

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad existen muchos factores por los que numerosas empresas son llevadas al fracaso, se puede evitar que este tipo de establecimientos se puedan ir a la quiebra teniendo metas u objetivos establecidos, mejorando sus procesos y por supuesto, solucionando problemas. Por tal motivo, se identificaron algunas deficiencias que tiene la empresa para así tomar acciones, atacando el problema y evitar pérdidas para ésta.

La importancia de este proyecto reside en proyectar y reforzar la imagen de la empresa “El Diamante”, con el propósito de elaborar y sugerir una filosofía institucional y una mejora en el almacén de la empresa, siendo un negocio dedicado a la venta de pisos, azulejos y accesorios que se utilizan para la decoración de cocinas, baños, hogares, entre otros.

## Justificación

La base de toda empresa es el control, manejo y distribución de materiales, es un área que presenta deficiencias dentro del establecimiento, por tal motivo el proyecto va enfocado a crear un plan de mejora.

## Objetivos

### Objetivo general

Identificar los puntos críticos de la empresa El Diamante con la ayuda de herramientas de ingeniería Industrial, que permita un mejoramiento para fortalecerla y hacerla más competitiva en el mercado.

### Objetivos específicos

- Diagnosticar los procesos de la empresa para conocer su funcionamiento.
- Identificar las deficiencias potenciales para encontrar la causa raíz del problema.
- Elegir y aplicar las herramientas adecuadas para solucionar el problema.

## Metodología

Para conocer el proceso o funcionamiento de la empresa se utilizó como herramienta los diagramas SIPOC que es un modelo usado para identificar y aclarar lo que se necesita para crear un producto o servicio; por sus siglas en inglés simboliza: Proveedores, Entradas, Procesos, Salidas y Clientes. Permite vincular los requerimientos del cliente con los resultados del proceso, y con los requisitos solicitados al proveedor, detectando así inconsistencias internas [1]. Al poner en práctica esta herramienta se detectó la deficiencia que existía en el área de Almacén.

Área de Almacén

Suppliers/ proveedores	Input/ entradas	Process/ Proceso	Output/ salida	Customer/ cliente
Compras	Productos	Recepción de productos. Registro de entradas. Almacenamiento de productos. Registro de salidas. Entrega de productos.	Productos	Ventas

IMAGEN 1: SIPOC para el área de almacén.

El almacén es un lugar especialmente estructurado y planificado para custodiar, proteger y controlar los bienes. Es necesario informar los movimientos del almacén (entradas y salidas) y se debe asignar una identificación a cada producto y unificarla por el nombre común [2]. Sabiendo esto el siguiente paso, fue contabilizar todos los productos del almacén, asignarle un código o nombre y subirlos a un software llamado “My bussines”, para llevar el control de entradas y salidas de los productos y al tener un control de cualquier cantidad de Bienes u Objetos que tengamos a disposición es lo recomendable en cualquier entidad, compañía o institución, como también en nuestro hogar, permitiendo una Mejor Organización [3].

Otras mejoras en el establecimiento fue la sugerencia de una filosofía institucional, una misión

que hace referencia a la razón de ser de la empresa, su esencia misma, el motivo de para que existe en el mundo; una visión que define en pocas líneas la situación futura que desea alcanzar la organización, tiene que ser alcanzable y hay que luchar para conseguirla [4]. Así como un organigrama, teniendo como objetivo presentar de forma clara, objetiva y directa la estructura jerárquica de la empresa [5]. A continuación, se muestra la misión, visión y organigrama sugeridos.

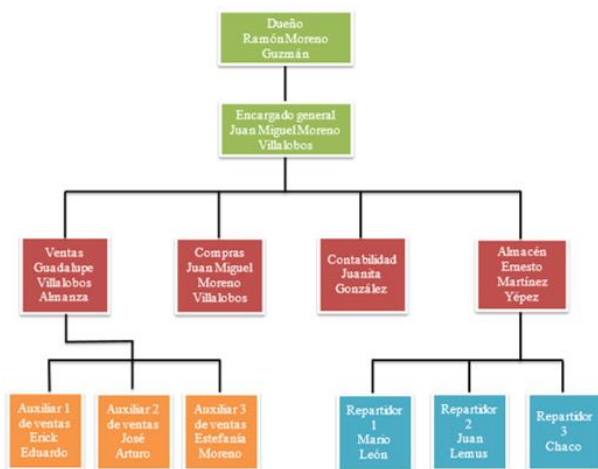
### Misión

En pisos y azulejos El Diamante buscamos tener siempre productos de la mayor calidad y el mejor precio para que así, nuestros clientes tengan la satisfacción de llevarse a sus hogares o bien a sus centros de trabajo un producto de calidad que cumpla con sus expectativas en precio, estilo, calidad y siempre con la mejor disposición de atender a nuestros clientes como ellos se merecen.

### Visión

Consolidarnos como una empresa líder en el ramo de Materiales para la construcción decorativa, brindando la mejor atención y experiencia que el cliente pueda encontrar en el mercado, y a su vez ofrecer el respaldo y la garantía de nuestros productos con precios altamente competitivos, dentro de un ambiente de responsabilidad, honestidad y respeto a la dignidad de los clientes, trabajadores y proveedores.

### Organigrama



**IMAGEN 2:** Organigrama sugerido según funciones de cada colaborador.

Para terminar, se clasificaron todos los artículos según el método ABC, Para realizar un análisis ABC primeramente hay que determinar cuáles son los artículos más importantes que tenemos en el almacén. Posteriormente los diferenciamos en 3 grupos:

Artículos de tipo A: Se refieren a los más importantes (los más usados, más vendidos o más urgentes). Suelen ser los que más ingresos dan.

Artículos de tipo B: Son aquellos de menor importancia o de una importancia secundaria.

Artículos de tipo C: Estos son aquellos que carecen de importancia. Muchas veces tenerlos en el almacén cuesta más dinero que el beneficio que aportan [6].

En este caso los productos que tienen a la venta la empresa el diamante se clasificaron como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 1:** Clasificación de los productos de la empresa.

Clasificación	Productos
A	Pisos, azulejos, pega azulejos, tinacos, lavabos, retretes, calentadores solares.
B	Manijas, regaderas, tubos, decoraciones, accesorio para los baños y artículos de ferretería.
C	Tornillos, codos, apagadores y artículos de ferretería.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Para poder llevar a cabo el proyecto fue necesario la aplicación de herramientas como SIPOC desarrollando uno de cada uno de los procesos que se llevan a cabo, así como también el método ABC como método para clasificar los artículos dentro del almacén.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Con la implementación de este sistema se redujeron los tiempos de operación y de atención al cliente, dejaron de comprar exceso de material que pudiera deteriorarse, además de que se tiene un control de existencias dentro del almacén. Como sugerencia se propuso manejar un sistema PEPS (primeras entradas, primeras salidas).

## CONCLUSIONES

El área del almacén es una de las partes más importantes de la empresa, ya que todo el producto se ordena para almacenarse y exhibirlo al cliente, por lo tanto, este debe estar ordenado de forma que no sea complicado encontrar el producto que el cliente quiere adquirir, tener un buen control del inventario, puede ser sinónimo de calidad y prestigio para la empresa.

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad de Guanajuato por hacer eventos como este y darles la oportunidad a jóvenes como yo, para exponer nuestros trabajos, así como a los maestros que me apoyaron en la elaboración de este trabajo y a los que les hicieron llegar la invitación de participar en el evento.

## REFERENCIAS

[1] Formento, H. (22 de Noviembre de 2012). Mejora Continua Total. Obtenido de <http://mejoracontinuatotal.blogspot.mx/2012/11/sipoc.html>

[2] IngenieriaIndustrialonline. (s.f.). Gestión de Almacenes. Obtenido de: <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-de-almacenes/>

[3] Importancia una guía de ayuda. (s.f.). Obtenido de <https://www.importancia.org/inventario.php>

[4] Duval, I. (Mayo de 2013). Marketing Directo. Obtenido de: <https://www.marketingdirecto.com/punto-de-vista/la-columna/mision-vision-y-valores-conceptos-fundamentales-para-el-buen-desarrollo-de-una-empresa>

[5] Destino Negocio. (Mayo de 2015). Obtenido de <http://destinonegocio.com/mx/gestion-mx/entiende-la-importancia-del-organigrama-en-la-estructura-de-la-empresa>

[6] ABC, A. (30 de Octubre de 2015). Obtenido de <https://www.pdcahome.com/analisis-abc/>

### Libro:

Pulido, H. G. (2009). Control Estadístico de la Calidad y Seis Sigma. México: McGraw-Hill