ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL

Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la Producción

"Análisis y mejoramiento de los procesos operativos de la bodega matriz de una empresa comercializadora de electrodomésticos y equipos electrónicos"

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERO INDUSTRIAL

Presentada por:

Carlos Ernesto Cevallos Quiroz

GUAYAQUIL – ECUADOR

Año: 2006

A G R A D E C I M I E N T O

A Dios, mi Familia, mi Director de Tesis y a todas las personas que de uno u otro modo me apoyaron y colaboraron tanto en la realización de este trabajo como en mi formación integral.

D E D I C A T O R I A

Le dedico esta tesis a mis padres por la entrega y apoyo constante que han brindado en todo momento de mi vida. También le dedico esta tesis a mi Tio Ing. Oscar Quiroz por guiar mi camino hacia la realización de mis metas.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Ing. Eduardo Rivadeneira P.
DECANO DE LA FIMCP
PRESIDENTE

Ing. Jorge Abad M.
DIRECTOR DE TESIS

Dr. Kléber Barcia V.
VOCAL

Ing. Ma. Denise Rodríguez Z.
VOCAL

DECLARACIÓN EXPRESA

"La responsabilidad del contenido de esta tesis de Grado, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL"

(Reglamento de Graduación de la ESPOL)

_____

Carlos E. Cevallos Quiroz

RESUMEN

La presente tesis se realizará en la bodega matriz de una empresa cuya actividad principal es la de importar y comercializar electrodomésticos y equipos electrónicos con un volumen de ventas anuales aproximado de $78 millones de dólares. En la bodega matriz se realizan las operaciones pertinentes para satisfacer a sus tres tipos de clientes: minoristas, mayoristas y sucursales propias a nivel nacional. Esta bodega maneja aproximadamente 2050 diferentes tipos de artículos de diversas marcas y características.

Los principales problemas que se presentan en esta bodega son: tiempos muy largos para preparar las notas de entrega y de transferencia, desorganización de la bodega, falta de espacio de almacenamiento, corredores obstruidos de mercadería, falta de codificación para la ubicación de productos, devolución de productos por mal funcionamiento, despachadores con problemas de salud y acumulación de mercadería de muy baja rotación y obsoleta. Todos los problemas antes señalados afectan al funcionamiento ágil y eficiente de la bodega.

La bodega matriz es considerada parte neurálgica de la cadena logística de la empresa debido a que las operaciones generales del negocio son solo tres: importar, almacenar y vender. Es por tal motivo que al mejorar los

procesos operativos de la misma se obtendrán grandes beneficios globales para la empresa.

Para poder mejorar los procesos operativos se recurrirá a la evaluación profunda de la bodega y de sus procesos operativos empleando herramientas como: el Diagrama Ishikawa de causa – efecto (Diagrama espina de pescado), la selección de procesos mediante métodos de ponderación y la teoría para la administración y distribución de bodegas.

En base a lo expuesto, el objetivo de esta tesis es el análisis y el mejoramiento de los procesos operativos internos de mayor trascendencia en la bodega para obtener mayor agilidad, seguridad, rapidez y eficiencia en la operación de la misma.