



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

UNIDAD DE GESTIÓN DE  TECNOLOGÍAS

**Inexistencia de un manual de procesos del área logística de la empresa “CENACOP S.A” en la ciudad de  
Latacunga, provincia de Cotopaxi**

Pilla Peralta, Pamela Estefanía

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio

Carrera de Tecnología en Logística y Transporte

Monografía previo a la obtención del título de tecnólogo en Logística y Transporte

Ing. Villacis Iza, Mayra Alexandra

07 de septiembre del 2020



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE TECNOLOGÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

### CERTIFICACIÓN

Certifico que la monografía, **“Inexistencia de un manual de procesos del área logística de la empresa “CENACOP S.A” en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi** fue realizado por la señorita **Pilla Peralta Pamela Estefanía** la cual que ha sido revisada y analizada en su totalidad por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, metodológicos establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

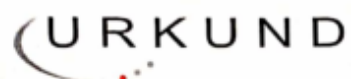
**Latacunga, 07 de septiembre del 2020**

Firma:

A handwritten signature in blue ink is centered on the page. The signature is cursive and appears to read 'Mayra Villacis'. Below the signature is a horizontal dotted line.

**Ing. Villacis Iza, Mayra Alexandra**

C.C.050279497-7



## Urkund Analysis Result

Analysed Document: PAMELA ESTAFANIA PILLA PERALTA.pdf (D78802741)  
Submitted: 9/9/2020 1:51:00 AM  
Submitted By: depantoja1@espe.edu.ec  
Significance: 8 %

### Sources included in the report:

Monografía Hernández Quingaiza Jennifer Sabrina.pdf (D63201667)

### Instances where selected sources appear:

13

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Jennifer Sabrina", written over a horizontal line.



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE TECNOLOGÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

### RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Yo, **Pilla Peralta Pamela Estefanía**, con cédula de ciudadanía n ° 050335136-3, declaro que el contenido, ideas y criterios de la monografía: **“Inexistencia de un manual de procesos del área logística de la empresa “CENACOP S.A” en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi”** es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Latacunga, 07 de septiembre del 2020

Firma



**Pilla Peralta Pamela Estefanía**

C.C.: 050335136-3



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE TECNOLOGÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Yo, **Pilla Peralta Pamela Estefanía**, con cédula de ciudadanía n ° 050335136-3, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar la monografía: **“Inexistencia de un manual de procesos del área logística de la empresa “CENACOP S.A” en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi”** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Latacunga, 07 de septiembre del 2020

Firma:



**Pilla Peralta Pamela Estefanía**

C.C.: 050335136-3

## DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis especialmente a mi madre y a mi esposo, quienes con su confianza y apoyo incondicional permitieron la culminación de mi trayecto universitario, ayudándome a enfrentar las adversidades que se presentan en la vida, a mi hija por ser mi inspiración de cada mañana y mis ganas de salir adelante y a mis hermanos Cristian y Dayana de quienes quiero ser ejemplo de lucha y perseverancia.

**Pamela Pilla.**

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme culminar con éxito esta fase de mi vida, a mi madre que ha sido siempre el pilar primordial de toda mi vida, brindando siempre su mano amiga, consejos y sobre todo su amor para llegar a culminar mi profesión. A mi padre de corazón Luis Laica quién con sus palabras de aliento a la distancia demostró su apoyo incondicional. A mi confidente, amigo y esposo José Acosta por haber confiado plenamente en toda mi fase universitaria.

A la Universidad de las Fuerzas Armadas “ESPE” por abrirme las puertas de la sabiduría profesional, al personal docente quienes con su enseñanza permitieron mi crecimiento y en especial a la Ing. Mayra Villacis por su tiempo y paciencia para la realización de este proyecto.

**Gracias a todos por creer en mí.**

**ÍNDICE DE CONTENIDOS**

<b>CARÁTULA .....</b>	<b>1</b>
<b>CERTIFICACIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>REPORTE DE URKUND .....</b>	<b>3</b>
<b>RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA .....</b>	<b>4</b>
<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>6</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>7</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS .....</b>	<b>8</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>12</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>13</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>14</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>16</b>
<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>16</b>
1.1. Tema .....	16
1.2. Antecedentes .....	16
1.3. Justificación.....	17
1.4. Planteamiento del problema.....	18
1.5. Objetivos .....	20
1.5.1. Objetivo general.....	20
1.5.2. Objetivos específicos.....	20



	9
1.6. Alcance.....	20
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>22</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>22</b>
2.1. Proceso .....	22
2.1.1. Definición .....	22
2.1.2. Importancia de los procesos .....	23
2.1.3. Clasificación de los procesos .....	24
2.1.4. Elementos de un proceso .....	26
2.2. Diagrama de flujo .....	29
2.2.1. Aplicaciones del diagrama de flujo.....	30
2.2.2. Tipos de diagrama de flujos.....	30
2.2.3. Simbología.....	31
2.3. Logística .....	32
2.3.1. Definición .....	32
2.3.2. Importancia de la logística .....	33
2.3.3. Objetivos de la logística.....	33
2.3.4. Tipos de logística .....	34
2.3.5. Actividades de la logística .....	35
2.3.6. Actividades claves de la logística .....	38
2.3.7. Aspectos de la logística .....	39
2.3.8. Actividades del sistema logístico.....	39
2.3.9 Beneficios de la logística .....	40
2.3.10. Ventajas/Desventajas de la logística .....	40

	10
2.4. Manual de procedimientos .....	41
2.4.1. Definición .....	41
2.4.2. Tipos de manual de procedimientos .....	42
2.4.3. Objetivos de un manual .....	43
2.4.4. Etapas para la elaboración de manuales .....	43
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>45</b>
<b>3. EJECUCIÓN DEL PLAN METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>45</b>
3.1. Modalidad básica de la investigación .....	45
3.2. Tipo de investigación.....	46
3.3. Niveles de investigación .....	46
3.3.1. Exploratorio.....	46
3.3.2. Descriptivo .....	47
3.4. Métodos de investigación .....	47
3.4.1. Inductivo .....	47
3.4.2. Deductivo .....	48
3.5. Técnicas de investigación .....	48
3.5.1. Observación .....	48
3.6. Universo y población.....	50
3.7. Instrumentos de recolección de datos .....	51
3.7.1. Proceso de recolección de información .....	51
3.7.2. Análisis e interpretación.....	52
3.7.3. Datos de la entrevista.....	52
3.7.4. Entrevista 2 .....	56

	11
3.7.5. Análisis del proceso de investigación .....	60
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>62</b>
<b>4. PROPUESTA .....</b>	<b>62</b>
4.1. Tema .....	62
4.2. Datos Informativos.....	62
4.3. Introducción.....	62
4.4. Tamaño de la empresa.....	63
4.4.1. Apoyo de trabajo de la empresa .....	64
4.5. Justificación.....	64
4.6. Misión y visión institucional .....	65
4.6.1. Misión .....	65
4.6.2. Visión.....	65
4.7. Alcance.....	65
4.8. Mapa De Procesos.....	66
4.9. Manual de procesos logísticos .....	66
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>67</b>
<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>67</b>
5.1. Conclusiones .....	67
5.2. Recomendaciones .....	68
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>73</b>

**ÍNDICE DE FIGURAS**

<b>Figura 1</b> <i>Etapas elementales de los procesos</i> .....	23
<b>Figura 2</b> <i>Elementos de los procesos</i> .....	29
<b>Figura 3</b> <i>Modelos de diagramas</i> .....	31
<b>Figura 4</b> <i>Principales involucrados en los procesos</i> .....	66

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1</b> <i>Simbología de los procesos</i> .....	32
<b>Tabla 2</b> <i>Informadores</i> .....	50
<b>Tabla 3</b> <i>Identificación de los colaboradores que integran en la empresa</i> .....	63
<b>Tabla 4</b> <i>Centro de trabajo</i> .....	64

## RESUMEN

El presente proyecto tiene como objetivo proponer una alternativa de solución acorde a las necesidades y requerimientos de la empresa "CENACOP S.A" Centro Nacional de Acopio y Distribución, para mejorar los procesos logísticos. Para proponer la alternativa de solución se realizó el trabajo de campo, aplicando los instrumentos de recolección de datos (entrevistas, fichas, observación) a la población de objeto de estudio. La entrevista se realizó al Gerente General y al Jefe Logístico de la empresa para conocer los problemas existentes dentro de los procesos logísticos. Las fichas como técnica de investigación permitieron visualizar las actividades y fenómenos que se dan en el área logística. Debido a que la empresa "CENACOP S.A" se dedica a la venta al por mayor y menor de productos cárnicos y productos en general, la alternativa de solución para mejorar los procesos logísticos de: Adquisición, almacenamiento y distribución, servirá como pauta para la correcta ejecución de las actividades que se realizan dentro los mismos, en ella se describen de forma clara y práctica las labores de cada una de las funciones, contiene sus respectivos instructivos, diagramas y documentos de soporte que se deben realizar en cada uno de los procesos.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **ADQUISICIÓN**
- **ALMACENAMIENTO**
- **DISTRIBUCIÓN**
- **PROCESO**
- **ACTIVIDADES**

## ABSTRACT

The objective of this project is to propose an alternative solution according to the needs and requirements of the company "CENACOP S.A" National Center for Collection and Distribution, to improve logistics processes. To propose the alternative solution, field work was carried out, applying the data collection instruments (interviews, files, observation) to the population under study. The interview was conducted with the General Manager and the Head of Logistics of the company to learn about the existing problems within the logistics processes. The files as a research technique allowed to visualize the activities and phenomena that occur in the logistics area. Because the company "CENACOP SA" is dedicated to the wholesale and retail sale of meat products and products in general, the alternative solution to improve the logistics processes of: Acquisition, storage and distribution, will serve as a guideline for the correct execution of the activities carried out within them, it describes in a clear and practical way the tasks of each of the functions, contains their respective instructions, diagrams and supporting documents that must be carried out in each of the processes.

### KEY WORDS:

- ACQUISITION
- STORAGE
- DISTRIBUTION
- PROCESS
- ACTIVITIES

## CAPÍTULO I

### 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Tema

Inexistencia de un manual de procesos del área logística de la empresa “CENACOP S.A” en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi.

#### 1.2. Antecedentes

La empresa “CENACOP S.A” inició sus actividades el 29 de agosto del 2000, con su propietario el Sr. Gonzalo Quiñonez en la Avenida Unidad Nacional 6220 y Leopoldo Pino en la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi, comercializando productos cárnicos en estado natural y alimentos en general para ser distribuido a nivel provincial, siendo su principal proveedor PRONACA C.A: Es una empresa dedicada a la distribución de productos alimenticios fundada en 1979, partiendo así con principios y valores institucionales, sobre todo situando énfasis en la calidad al momento de atender las necesidades de sus clientes.

La empresa “CENACOP S.A” se reubicó a sus propias instalaciones ubicada en la Panamericana Sur Km 6 calle principal Latacunga, el 1 de junio del año 2012 y su propietario el Sr. Corwin Quiñonez, gracias a la demanda obtenida en el mercado ha incrementado sus ventas



a nivel cantonal y provincial, con ello vio la necesidad de contratar más personal e implementar diferentes áreas de trabajo.

Actualmente la empresa se ha constituido como Sociedad Anónima teniendo como principal actividad económica la venta al por mayor y menor de carnes en estado natural y de alimentos en general, la misma que brinda sus servicios durante 19 años es así que actualmente cuenta con 44 trabajadores distribuidos en diferentes áreas. Sin embargo, la empresa no cuenta con procesos establecidos en el área logística que sirva como guía para los trabajadores y así tengan establecidas cada una de las actividades en dicha área.

### **1.3. Justificación**

La empresa "CENACOP S.A", se conforma por una infraestructura compuesta de: oficinas, bodegas de almacenamiento, bodegas de producto obsoleto, área de coordinación de ventas, área logística, parqueaderos, pero la inexistencia de un documento escrito de los procesos del área logística crea pérdida de tiempo y hace que los procedimientos se tornen lentos e ineficientes, lo cual es importante desarrollar porque ayudará a fortalecer al área logística y por ende a los procesos que se realizan dentro de la misma desde la adquisición, almacenamiento y distribución de productos donde se obtendrá mejor desenvolvimiento por parte de los trabajadores en cada uno de los procesos logísticos.

Se beneficiarán del presente proyecto la empresa y el personal que conforma el área logística, con ello se pretende ayudar a los procesos logísticos en la adquisición,

almacenamiento y distribución de los productos con la finalidad de satisfacer al cliente y mejorar la imagen de la empresa de esta manera obtener mayor rentabilidad para la misma.

El presente análisis de caso es factible de realizarse gracias a la colaboración y compromiso de los directivos de la empresa; para realizar el estudio de los procesos logísticos que aseguran un rango cuantitativo de conocimiento organizacional actualizada y disponible para todo el personal esto permitirá solucionar los problemas que afectan a los procesos logísticos; es decir, desde la adquisición, almacenamiento hasta la distribución de los productos, con ello se pretende incrementar la eficiencia en los procesos.

#### **1.4. Planteamiento del problema**

La empresa "CENACOP S.A" actualmente no cuenta con un manual de procesos logísticos estructurados para llevar a cabo el desarrollo de sus actividades de forma donde se observa diferentes dificultades como; retraso en la entrega y perdidas de productos dentro y fuera de la empresa, redundando así a la rentabilidad de la empresa ya que no cuentan con actividades establecidas a cada uno de los trabajadores.

Dando origen la problemática en el proceso logístico donde la falta de identificación y conocimiento por parte del personal relacionado en esta área como: el jefe de compras, vendedores, bodegueros, conductores y distribuidores de los productos ocasiona que los procesos se demoren al momento de recibir o despachar la mercadería, y retraso en la entrega de los productos a los clientes.

Esta problemática arrastra a las siguientes consecuencias:

- Desconocimiento de las actividades que debe realizar cada trabajador.
- Falta de organización y orden al momento de la adquisición, almacenamiento y distribución de los productos.
- Retrasos y pérdidas de tiempo al realizar las actividades.
- Insatisfacción por parte de la gerencia al no obtener los resultados esperados.
- Sanciones a los trabajadores por incumplimiento de actividades.
- Mercadería sin registrar en los inventarios.
- Desmotivación del personal donde disminuye la eficiencia de las actividades.

La inexistencia de procesos logísticos adecuados dentro de la empresa, es decir un protocolo adecuado de cómo se debe realizar las diferentes actividades han afectado el desempeño de esta área por tal motivo es muy frecuente que las actividades se tornen lentas, haciendo que la empresa se desempeñe de forma eficaz, donde se observó que el mayor problema ocurre en los procesos logísticos.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Identificar la problemática en la organización de los procesos en el área logística de la empresa “CENACOP S.A”, ubicada en el barrio Belisario Quevedo cantón Latacunga, para mejorar los niveles de trabajo del personal.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Analizar las falencias que causa el desconocimiento de los procesos logísticos de adquisición, almacenamiento y distribución de productos, mediante la utilización de técnicas investigativas, para mejorar la eficiencia en los mismos.
- Determinar a través de la recolección de información (entrevistas y fichas) de los procesos logísticos, para determinar la problemática existente de acuerdo a fundamentos teóricos.
- Plantear una opción de solución acorde a las necesidades y requerimientos de la empresa “CENACOP S.A”, para mejorar los procesos logísticos.

## **1.6. Alcance**

Esta investigación involucra al área logística de la empresa “CENACOP S.A”, con los procesos de: adquisición, almacenamiento y distribución de los productos, considerando que

cada trabajador debe mantener responsabilidades ligadas a los procesos de acuerdo a las necesidades de la empresa; puesto que, si se plantean cambios en la forma de realizar las actividades, los trabajadores deberán considerar los procesos de cada una de sus actividades con la finalidad de adecuarse a los procesos logísticos de la empresa.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Proceso

##### 2.1.1. Definición

“El proceso es un conjunto de funciones administrativas que buscan aprovechar al máximo cada recurso que posee una empresa de forma correcta, rápida y eficaz”.

El proceso busca aprovechar al máximo los recursos existentes de forma correcta, rápida y eficaz, se compone de cuatro etapas elementales: planeación, organización, ejecución y control. A través de ellas, los miembros de una empresa buscan alcanzar las metas u objetivos propuestos. (ETECE, 2020)

**Figura 1**

*Etapas elementales de los procesos*



**Nota.** El gráfico representa las etapas elementales que deben seguir los procesos. Tomada de (Gerrero Marín, 2020).

### 2.1.2. Importancia de los procesos

“La importancia del proceso administrativo radica en que sigue siendo utilizado hoy en día por la mayoría de las empresas en el mundo, debido a la universalidad de sus términos y funciones las cuales cuentan con su propia importancia”. (Cruz, 2017)

En la actualidad podemos notar que todas las empresas exitosas utilizan un proceso administrativo para manejar sus operaciones ya que este proceso compuesto por la planeación, organización, dirección y control son los procesos sistematizados necesarios para lograr lo que se proponen. El proceso administrativo es extremadamente importante en todo tipo de empresas ya que el uso de este proceso evita

improvisaciones en los momentos más difíciles y en la toma de decisiones importantes.

(BLOGGER, 2012)

### **2.1.3. Clasificación de los procesos**

Los procesos se clasifican en:

#### **Procesos Estratégicos:**

Procesos estratégicos son los que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización. Los procesos que permiten definir la estrategia son genéricos y comunes a la mayor parte de negocios (marketing estratégico y estudios de mercado, planificación y seguimiento de objetivos, revisión del sistema, vigilancia tecnológica, evaluación de la satisfacción de los clientes). Sin embargo, los procesos que permiten desplegar la estrategia son muy diversos, dependiendo precisamente de la estrategia adoptada. Así, por ejemplo, en una empresa de consultoría que pretenda ser reconocida en el mercado por la elevada capacitación de sus consultores los procesos de formación y gestión del conocimiento deberían ser considerados estratégicos. Por el contrario, en otra empresa de consultoría centrada en la prestación de servicios soportados en aplicaciones informáticas, el proceso de desarrollo de aplicaciones informáticas para la prestación de servicios debería ser considerado estratégico. Los procesos estratégicos intervienen en la visión de una organización. (Peteiro, Sinapsys Business Solutions, 2019)



**Procesos Clave:**

Los procesos clave son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Componen la cadena del valor de la organización.

También pueden considerarse procesos clave aquellos que, aunque no añadan valor al cliente, consuman muchos recursos. Por ejemplo, en una empresa de transporte de pasajeros por avión, el mantenimiento de las aeronaves e instalaciones es clave por sus implicaciones en la seguridad, el confort para los pasajeros la productividad y la rentabilidad para la empresa. El mismo proceso de mantenimiento puede ser considerado como proceso de apoyo en otros sectores en los que no tiene tanta relevancia, como por ejemplo una empresa de servicios de formación. Del mismo modo, el proceso de compras puede ser considerado clave en empresas dedicadas a la distribución comercial, por su influencia en los resultados económicos y los plazos de servicio mientras que el proceso de compras puede ser considerado proceso de apoyo en una empresa servicios. Los procesos clave intervienen en la misión, pero no necesariamente en la visión de la organización. (Peteiro, Sinapsys Business Solutions, 2019)

**Procesos de Apoyo:**

Según (Peteiro, Sinapsys Business Solutions, 2019) en este tipo se encuadran los procesos necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión, que no puedan considerarse estratégicos ni clave. Normalmente estos procesos están muy relacionados

con requisitos de las normas que establecen modelos de gestión. Son procesos de apoyo, por ejemplo:

- “Control de la Documentación
- Auditorías Internas
- No Conformidades, Correcciones y Acciones Correctivas
- Gestión de Productos No conformes
- Gestión de Equipos de Inspección, Medición y Ensayo

Estos procesos no intervienen en la visión ni en la misión de la organización”. (Peteiro, Sinapsys Business Solutions, 2019)

#### **2.1.4. Elementos de un proceso**

Según la gestión de la calidad todo proceso se caracteriza por estar formado por los siguientes elementos:

**Finalidad:** Todo proceso es un conjunto de tareas elementales necesarias para la obtención de un resultado. Cada proceso posee unos límites claros y conocidos (el primer y último paso del mismo), comenzando con una necesidad concreta de un cliente (que de nuevo, puede ser interno o externo), y finalizando una vez que la necesidad ha sido satisfecha. (ISO 9001 Calidad, 2013)

**Requerimientos del cliente:** Lo que el cliente espera obtener al terminar la actividad.

Los requerimientos de salida de un proceso condicionan los requerimientos de entrada del siguiente. Los requerimientos deben estar expresados de una manera objetiva, por ejemplo: “recubrimiento final de la capa de pintura: x micras”. (ISO 9001 Calidad, 2013)

**Entradas:** Las entradas de un proceso responden a criterios de aceptación definidos, por ejemplo: la factura del suministrador con todos los datos necesarios. También puede haber alguna entrada con información proveniente de un proveedor interno, por ejemplo: una normativa de la administración, un procedimiento. Las entradas del proceso pueden ser tanto elementos físicos (por ejemplo, materia prima, documentos, etc.), como elementos humanos (personal) o técnicos (información, etc.). En definitiva, son elementos que entran al proceso sin los cuales el proceso no podría llevarse a cabo. Para establecer la interrelación entre procesos se deben identificar los procesos anteriores (proveedores internos y externos) que dan lugar a la entrada de los procesos. (ISO 9001 Calidad, 2013)

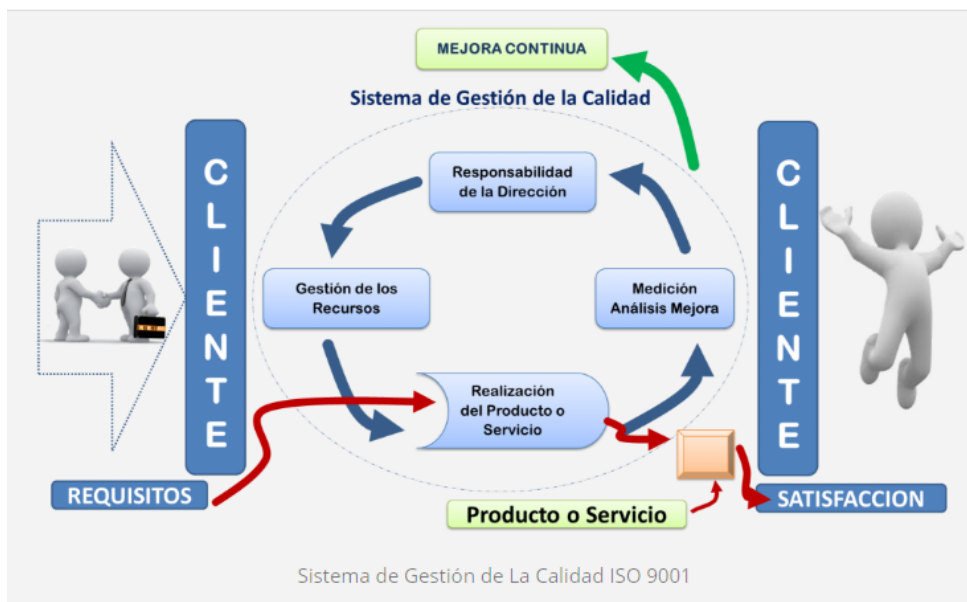
**Salidas:** Un output con la calidad exigida por el estándar del proceso: por ejemplo: el impreso diario con el registro de facturas recibidas, importe, vencimiento, un material conforme a las especificaciones, etc. De forma similar, las salidas de un proceso pueden ser productos materiales, información, recursos humanos, servicios, etc. En general, son la entrada del proceso siguiente. Para establecer la interrelación entre procesos se deben identificar los procesos posteriores (clientes internos y externos) a los que se dirigen las salidas del proceso. (ISO 9001 Calidad, 2013)

**Recursos:** Medios y requisitos necesarios para desarrollar el proceso siempre bien y a la primera. Por ejemplo, una persona con las calificaciones y nivel de experiencia necesarias para realizar un proceso de soldadura, hardware y software para procesar las facturas, un impreso e información sobre qué proceso y cómo (calidad) y cuando (tiempo) entregar el elemento de salida al siguiente eslabón del proceso administrativo, etc. (ISO 9001 Calidad, 2013)

**Propietarios:** Son las personas que asumen la responsabilidad de llevar el proceso tal y como está definido y que controlan la estabilidad del mismo. El propietario del proceso supervisa los indicadores que demuestran que el proceso está bajo control y permiten establecer objetivos de mejora. Es preferible no usar nombres sino actividades, por ejemplo: Mecánico ajustador, Departamento de Compras, etc. (ISO 9001 Calidad, 2013)

**Indicadores:** Crean un sistema de control medible del funcionamiento del proceso y del nivel de satisfacción del usuario (interno la mayoría de las veces). Por ejemplo: Temperatura de cocción, número de rechazos del producto fabricado, número de quejas por plazos de entrega excesivo. (ISO 9001 Calidad, 2013)

**“Clientes:** Son los que utilizan la salida del proceso. Pueden ser internos (otro u otros departamentos de la misma empresa) o externos (cliente final)”. (ISO 9001 Calidad, 2013).

**Figura 2***Elementos de los procesos*

**Nota.** En esta imagen podemos observar los elementos que conforman los procesos. Tomado de (Normas ISO, 2020)

## 2.2. Diagrama de flujo

(Educando entre tecnología, 2018) explica que el diagrama de flujo (flujograma) es una herramienta utilizada para representar la secuencia e interacción de las actividades del proceso a través de símbolos gráficos. Los símbolos proporcionan una mejor visualización del funcionamiento del proceso, ayudando en su entendimiento y haciendo la descripción del proceso más visual e intuitivo.

En la gestión de procesos, la herramienta tiene como objetivo garantizar la calidad y aumentar la productividad de los trabajadores. Esto sucede pues la documentación del

flujo de las actividades hace posible realizar mejoras y aclara mejor el propio flujo de trabajo. (Martins, 2018)

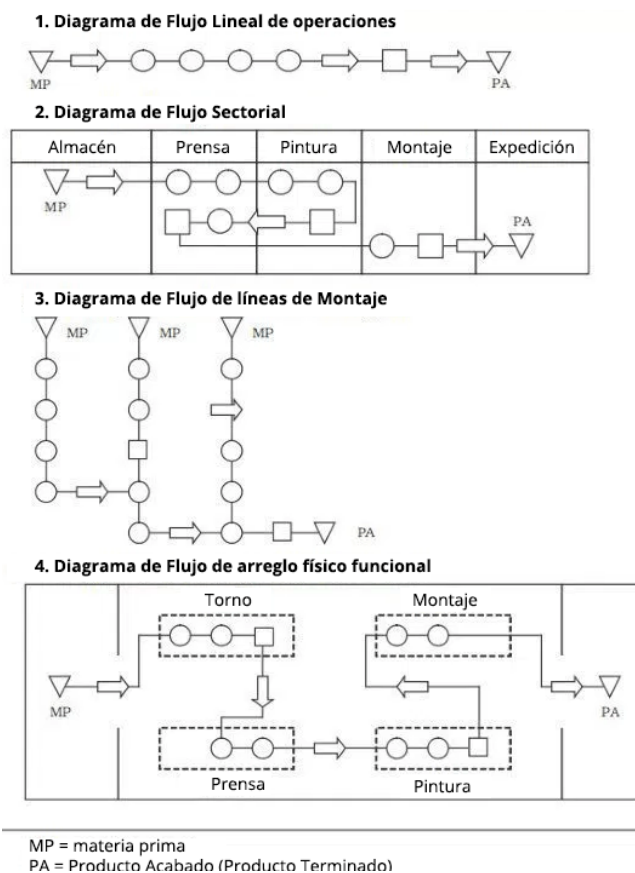
### 2.2.1. Aplicaciones del diagrama de flujo

(Martins, 2018) explica que, entre las ventajas de utilizar el diagrama de flujo, es posible resaltar que él:

- Mejora la comprensión del proceso de trabajo.
- Muestra los pasos necesarios para la realización del trabajo.
- Crea normas estándar para la ejecución de los procesos.
- Demuestra la secuencia e interacción entre las actividades / proyectos.
- Puede ser utilizado para encontrar fallas en el proceso.
- Se puede utilizar como fuente de información para el análisis crítico.
- Facilita la consulta en caso de dudas sobre el proceso.

### 2.2.2. Tipos de diagrama de flujos

(Martins, 2018) afirma que “existen varios tipos de diagramas (**Fig. 3**) que deben ser utilizados en diferentes contextos, entre ellos destacan los modelos”:



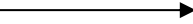
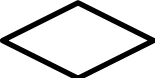



**Figura 3***Modelos de diagramas*

**Nota.** En esta figura identificamos los diferentes diagramas de flujos que existen. Tomado de (Martins, 2018).

### 2.2.3. Simbología

Para facilitar el entendimiento y análisis del proceso, el diagrama utiliza una serie de símbolos para representar las acciones y momentos del proceso. No es obligatorio el uso de todos los símbolos, debiéndose utilizarlos de acuerdo con las necesidades de las actividades. En general, se puede decir que los símbolos de inicio o fin del proceso y de toma de decisiones son los más utilizados. (Martins, 2018).

**Tabla 1***Simbología de los procesos.*

SÍMBOLO	NOMBRE	CONCEPTO
	Inicio/Terminación	Representa el inicio o fin de un proceso.
	Documento	Permite verificar los documentos utilizados en el proceso
	Flecha	Indica la dirección la del flujo.
	Decisión	Permite tomar decisiones
	Operación	Indica la fase del proceso, método o procedimiento
	Transportación	Indica el movimiento de personas, materiales o equipo.
	Demora	Indica la espera de un proceso o retraso en el desarrollo el método o procedimiento

**Nota.** Esta tabla indica las figuras y simbología de las figuras de los flujogramas.

## 2.3. Logística

### 2.3.1. Definición

Es el manejo de todas las actividades que facilitan el movimiento de productos y coordinación de la oferta y la demanda en la optimización de la utilidad en el tiempo y la producción para ofrecer el producto adecuado en el lugar preciso con la cantidad requerida en el tiempo justo y a un costo adecuado. (Rico, 2008)



### 2.3.2. Importancia de la logística

Según (Serra de la Figuera, 2000) citado por (Morales Silva, 2015) la logística es un proceso global para las empresas para realizar la administración de una manera estratégica del movimiento y almacenaje de la producción y materiales, para realizar la distribución de forma eficaz, a través del proveedor y la empresa, hasta que llega al cliente final. La logística afirma que el producto adquiere un valor determinado o específico cuando el cliente lo recibe en el tiempo y forma adecuada, a un costo más bajo. (Universidad Militar Nueva Granada, 2015)

El realizar un buen manejo de logística empresarial tiene distintos beneficios, como el incrementar la competitividad entre las empresas, mejorar su rentabilidad, gestionar la logística comercial en el ámbito nacional e internacional, lograr la coordinación de todos los factores que influyen en la decisión de compra; así como la planificación de las actividades internas y externas de la empresa. (Morales Silva, 2015)

### 2.3.3. Objetivos de la logística

(Arbones Malisani, 1990), señala en su artículo los puntos importantes de los objetivos de la logística:

- Proporcionar un flujo de materiales, suministros y servicios necesarios para el buen funcionamiento de la organización.

- Mantener normas de calidad adecuadas
- Buscar y mantener proveedores competentes
- Mantener la posición competitiva de la organización
- Suministrar la cantidad del producto demandado en tiempo adecuado al alcance del consumidor en el momento y lugar que lo precise con la calidad requerida al mismo coste global.

#### **2.3.4. Tipos de logística**

(Arbones Malisani, 1990) , detalla los tipos de logística en su artículo a continuación:

##### **a. Logística de aprovisionamiento**

Conjunto de las actividades que tienen como objetivo asegurar las entregas deseadas por la empresa de las referencias y las cantidades deseadas de primeras materias, productos semiacabados, equipamientos, en las mejores condiciones de coste. La realización de este proceso implica la definición de una política de aprovisionamiento (método de gestión de los aprovisionamientos, los de entrega, gestión del transporte, establecimiento de la red de proveedores, un sistema de información). (Lujan Monsalve, 2019)

### **b. Logística de distribución**

según (Lujan Monsalve, 2019) es el conjunto de las actividades que tienen como objetivo asegurar las entregas deseadas por el cliente y/o el consumidor final de las entidades deseadas de productos acabados en las mejores condiciones de coste. La realización de este proceso implica la definición de una política de distribución (método de gestión de las existencias de productos acabados, los de entrega, gestión del transporte, subcontratación a prestadores de servicios logísticos) (SENA, 2010).

### **c. Logística de producción**

Conjunto de las actividades que tienen como objetivo asegurar la disposición las entregas deseadas por las diferentes unidades de producción de las referencias y las cantidades deseadas de primeras materias e incurre de producción en las mejores condiciones de coste. La realización de este proceso implica la definición de reglas de gestión (modelo de pilotaje de los flujos, la gestión de las existencias de incurre de producción, sistema de escolta y de mantenimiento, gestión del transporte entre las ubicaciones de almacenamiento y las líneas de producción. (Lujan Monsalve, 2019)

#### **2.3.5. Actividades de la logística**

(Cespón & Martins, 2003), hace referencia en su artículo sobre las actividades de la logística lo siguiente:

### a. Actividades claves de la Logística

La determinación de las necesidades y deseos del usuario en relación con el servicio logístico.

- La determinación de la respuesta del cliente al servicio que se le ha brindado.
- El establecimiento de los niveles de servicio al cliente.
- Transporte
- Selección del modo y medio de transporte.
- Consolidación de envíos.
- Establecimiento de rutas de transporte.
- Distribución y planificación de los vehículos de transporte.
- Gestión de inventarios
- Política de inventarios tanto a nivel de materias primas como de producción final.
- Proyección de las ventas a corto plazo.
- Relación de productos en los almacenes.
- Número, tamaño y localización de los puntos de almacenamiento.
- Estrategias de “entrada - salida” de productos del almacén.
- Procesamiento de pedidos
- Procedimiento de interacción entre la gestión de pedidos y la de inventarios.
- Métodos de transmisión de información sobre los pedidos.
- Reglas para la confección de los pedidos. (Servera Francés, 2010)

(Cespón & Martins, 2003), también nos relaciona en sus artículos las actividades de soporte de la logística que:

#### **b. Actividades de soporte de la Logística**

- Almacenamiento
- Determinación del espacio de almacenamiento.
- Diseño del almacén y de los muelles de carga y descarga.
- Configuración del almacén.
- Ubicación de los productos en el almacén.
- Manejo de las mercancías
- Selección del equipo de manipulación.
- Procedimiento de preparación de pedidos.
- Almacenamiento y recuperación de mercancías.
- Compras
- Selección de las fuentes de suministro.
- Cálculo de las cantidades a comprar.
- Selección de los momentos de compra. (Servera Francés, 2010)
- Empaquetamiento: diseño del sistema logístico en función:
  1. Del tratamiento.
  2. Del empaquetamiento.
  3. Del nivel de protección contra pérdidas y desperfectos. (EcuRed, 2020)
- Planificación del producto: cooperación con el departamento de producción:

1. Especificando las cantidades de los componentes.
  2. Estableciendo la secuencia y el ciclo de producción.
- Gestión de información: Recogida, almacenamiento y manipulación de información.
  - Análisis de datos.
  - Procedimientos de control. (Servera Francés, 2010)

### **2.3.6. Actividades claves de la logística**

Las empresas de hoy en día deben de concentrarse en la manera de cómo dar un servicio logístico que cumpla con las funciones requeridas para lograr un mejor resultado en la cadena de suministros. Muchas de las grandes empresas han creado un departamento de Logística o también llamado cadena de suministros que sirve para administrar la integración, sincronización y optimización de la logística empresarial. (Serra de la Figuera, 2000)

**“Servicio al cliente.** - Aquí se debe de asegurar que el producto le llegue al cliente en el momento y lugar adecuado, además de verificar que sepa el uso correcto del mismo”. (Morales Silva, 2015)

**“Transportación.** - Es el traslado de un artículo del lugar de origen a otro destino por un medio específico, de tal manera que arribe en el momento y con las condiciones que se especificaron en el contrato”. (Morales Silva, 2015)

**“Gestión de inventarios.** - Son procesos que identifican los especificaciones o requerimientos de los inventarios, como objetivos, informes, etc.” (Morales Silva, 2015)

**“Procesamiento de pedidos.** - Es el proceso para la recolección, embalaje y entrega de los pedidos a una empresa que se encargue del envío”. (Morales Silva, 2015)

### **2.3.7. Aspectos de la logística**

La gestión logística debe tomar en cuenta cinco aspectos importantes: La planificación, el aprovisionamiento, la producción, la distribución y por último el retorno. La logística empresarial en general es de vital importancia, puesto que en el mundo de los negocios genera infinidad de oportunidades; para que se pueda implementar en la empresa se deben de tomar en cuenta los índices de control y los diferentes enfoques que existen de acuerdo al giro de la empresa. (Serra de la Figuera, 2000)

### **2.3.8. Actividades del sistema logístico**

(Arbones Malisani, 1990) menciona que “las actividades del sistema logístico son los siguientes.

- Aprovisionamiento de materiales
- Transporte
- Gestión de stocks

- Movimiento de materiales en el interior de la fábrica
- Distribución física de los productos al punto de venta o consumo”.

### **2.3.9 Beneficios de la logística**

(Arbones Malisani, 1990), menciona lo siguiente:

- Incrementar la competitividad y mejorar la rentabilidad para acometer el reto de la globalización además nos indica que:
- Optimizar la gerencia y la gestión logística nacional e internacional - coordinación óptima de todos los factores q influyen en la decisión de compra.
- Y la ampliación de la visión gerencial para convertir a la logística en un modelo, un marco, un mecanismo, de planificación de las actividades internas y externas de la empresa.

### **2.3.10. Ventajas/Desventajas de la logística**

(Arbones Malisani, 1990) , menciona las ventajas y desventajas de la logística en los puntos detallados a continuación:

#### **Ventajas:**

- Coordinación con los proveedores.



- Mejora a la rotación de los inventarios.
- Servicio o producción más seguros.
- Reduce costos de los productos en el punto de venta.
- Ahorro en embalaje y manipulación de inventarios.
- Evita duplicidad de esfuerzos.
- Reduce en tiempo de entrega a los clientes. Satisfacción de los clientes.

**Desventajas:**

- Ubicación de las dependencias logística en la organización no lista.
- Excesiva influencia del gerente de logística.
- Excesiva influencia de producción.
- Toma de decisiones apresuradas o interesadas.
- Capacitación de personal.
- Requiere de inversiones elevadas.
- Pueden colapsar varias áreas dentro de la empresa. (Morales Silva, 2015)

**2.4. Manual de procedimientos****2.4.1. Definición**

“Son documentos que registran y transmiten, sin distorsiones, la información básica referente al funcionamiento de las unidades administrativas; Además facilitan la actuación de

los elementos humanos que colaboran en la obtención de los objetivos y el desarrollo de las funciones". (Guerra Iturralde, 2015)

#### 2.4.2. Tipos de manual de procedimientos

Podemos encontrar varios tipos de Manuales de Procedimientos:

- **Manual de Procedimientos de una institución u organismo:** Contempla todos los procedimientos que se llevan a cabo en una institución u organismo, independientemente del número de éstos. (Pérez Gutiérrez & Lanza González, 2009)
- **Manual de Procedimientos de un área, dirección, gerencia o departamento:** De acuerdo a la distribución organizacional de cada empresa se pueden hacer manuales de procedimientos de cada área, dirección o gerencia en particular. (Pérez Gutiérrez & Lanza González, 2009)
- **Manual de Procedimientos de un proceso:** Involucra todos los procedimientos que se tienen que seguir para complementar todo un proceso independientemente de las áreas o empresas que intervengan en él, el objetivo es tener una visión de conjunto de todo el proceso. (Pérez Gutiérrez & Lanza González, 2009)
- **Manual para procedimiento único:** Es un manual que se elabora para describir un sólo procedimiento, que por sus características o necesidades particulares es necesario manejarlo de manera independiente. (Pérez Gutiérrez & Lanza González, 2009).

### 2.4.3. Objetivos de un manual

Dependiendo del tipo de Manual, los objetivos pueden ser: (Changoluisa Cayo, 2013)

- Presentar una visión en conjunto de la institución.
- Precisar las funciones que se han encomendado a cada área, a fin de deslindar responsabilidades, evitar duplicidades y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la correcta ejecución de las labores encomendadas al personal y propiciar uniformidad en el trabajo.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- Orientar al personal de nuevo ingreso. (Changoluisa Cayo, 2013)

“La elaboración o actualización de los Manuales Administrativos requiere de la aplicación de una metodología que permita obtener información completa y oportuna para presentarla con la mayor exactitud posible, evitando crear confusión en la interpretación del contenido”. (Changoluisa Cayo, 2013)

### 2.4.4. Etapas para la elaboración de manuales

Según (Changoluisa Cayo, 2013) “para la elaboración o actualización del manual administrativo de una Dependencia o Entidad se pueden considerar las siguientes etapas:

**Planeación del trabajo:**

- Aplicación de técnicas de investigación
- Análisis de la información
- Estructuración
- Validación de la Información
- Autorización del Manual
- Distribución”.

## CAPÍTULO III

### 3. EJECUCIÓN DEL PLAN METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Modalidad básica de la investigación

Para la ejecución del plan metodológico de la investigación se realiza la metodología de campo es decir en el lugar de los hechos en donde se producen los acontecimientos, por esta razón se analizará el área logística de la empresa “CENACOP S.A” por ello la información será recolectada y posteriormente emitida descriptivamente a continuación, donde se puede identificar la siguiente causa:

- En los procesos actuales en el área logística se lo realiza de manera rutinaria, esto crea complicaciones al momento de desarrollar las diferentes actividades en el personal logístico debido a la inexistencia de un documento definido y escrito que sirva como apoyo al momento de realizar sus tareas.

Se utilizó en el presente trabajo la modalidad bibliográfica y documental, de este modo permitió el desarrollo específico de los procesos de la empresa tales como: adquisición, almacenamiento y distribución de los productos en general, de acuerdo al pedido de los clientes.

### **3.2. Tipo de investigación**

La investigación no experimental nos permite identificar las causas que existen en el área logística de la empresa en los procesos de adquisición, almacenamiento y distribución de los productos tales como:

- Desorganización al momento de emitir las órdenes de compra, donde ciertos pedidos se los realiza empíricamente y hace que los pedidos sean devueltos a la empresa.
- Anomalías en las tareas de los bodegueros debido a que existen inconvenientes como: descoordinación al instante de realizar el almacenamiento de mercadería en general en las bodegas, pérdida y estropeo de productos por falta de conocimiento y un manejo adecuado de los mismos.
- Pérdida de tiempo al momento de realizar las actividades que le pertenece a cada uno de los trabajadores al momento del despacho y salida de los productos desde la empresa “CENACOP S.A” hacia el cliente.

### **3.3. Niveles de investigación**

#### **3.3.1. Exploratorio**

El nivel exploratorio permite identificar los problemas que existen en la empresa “CENACOP S.A”, manifestándose así, a que no cuentan con conocimientos absolutos en los procesos logísticos debido a que el personal no recibe una inducción precisa y escrita donde

detalle la secuencia de cada una de las actividades que se debe realizar en los procesos en la empresa en el área logística.

### **3.3.2. Descriptivo**

El nivel descriptivo permite describir cómo se encuentra actualmente la empresa donde se identifica problemas que se especificaron y analizaron anteriormente, además se logra establecer los procesos que se lleva a cabo dentro del área logística en adquisición, almacenamiento y distribución de productos, es importante recalcar que no dispone de ningún documento escrito que se utilice como guía para cumplir eficazmente cada uno de los procesos dentro del área.

## **3.4. Métodos de investigación**

### **3.4.1. Inductivo**

El análisis permite establecer con exactitud cada uno de los procesos que compone el área logística y la necesidad del diseño de un manual de procesos en la empresa “CENACOP S.A”, se ejecuta evidencias principales que se obtuvieron mediante el Gerente General (Sr. Corwin Quiñonez) y del Jefe Logístico (Sra. Mónica Pucuji) los mismos que proporcionaron información importante para mejorar el desenvolvimiento de los procesos y las actividades en cada uno de ellos.

### **3.4.2. Deductivo**

Este método se utiliza para la investigación en libros electrónicos, manuales, teorías, resultados, páginas del internet y documentos relacionados con el tema, el mismo que nos permite seleccionar información y llegar a una idea general, de este modo se establece la importancia de un manual de procesos escrito en la empresa “CENACOP S.A”, con la finalidad de presentar una solución a los problemas que se dan en el área logística.

## **3.5. Técnicas de investigación**

### **3.5.1. Observación**

Esta técnica ayuda a recolectar información que permite respaldar el trabajo investigativo a través de lo siguiente:

#### **a. Observación de campo**

Esta observación se ejecuta en la empresa “CENACOP S.A”, lugar donde se presentan las dificultades por falta de una guía escrita de las tareas en los procesos logísticos que deben cumplir cada uno de los integrantes del área, para impedir problemas que se dan al momento de la ejecución de: adquisición, almacenamiento y distribución de productos.



**b. Observación documental**

Esta observación proporciona el estudio e interpretación de cada una de las tareas que realizan los integrantes de cada proceso logístico en la empresa "CENACOP S.A". así como también permite recopilar información para el desarrollo de interpretación de la estructura del manual.

**c. Observación indirecta**

Esta observación permite determinar los procesos que se ejecutan dentro del área logística de la empresa sin detener ninguna de las actividades, de esta manera permitió observar que los trabajadores no están realizando sus deberes de manera adecuada.

**d. Entrevista**

Esta modalidad proporciona establecer información real y un contacto directo con los encargados del área logística de la empresa "CENACOP S.A", donde se elabora dos tipos de entrevistas estructuradas de preguntas diferentes y abiertas destinado al Gerente General Sr. Corwin Quiñonez y al encargado del área logística la Sra. Mónica Pucují, con el objetivo de identificar los problemas que se presentan en los procesos del área logística y el conocimiento actual de la empresa ver **ANEXO C Y D**.

### e. Fichaje

El fichaje permite la recolección y extracción de datos importantes dentro de los procesos logísticos en la empresa “CENACOP S.A” de: adquisición, almacenamiento y distribución de los productos donde se obtienen como resultado las actividades que realizan dentro los mismos. **ANEXO C Y D.**

### 3.6. Universo y población

Definiendo nuestro caso de estudio claramente se considera:

- **Universo:** Empresa “CENACOP S.A”
- **Población:** Área logística

**Tabla 2**

*Informadores*

<i>Informador</i>	<i>N °</i>
<b><i>Jefe o encargado del área logística</i></b>	<b>1</b>
<b><i>Gerente General</i></b>	<b>1</b>
<b><i>TOTAL</i></b>	<b>2</b>

**Nota.** La tabla muestra el número de informadores que colaboraron con las entrevistas.

**NOTA:** Para ejecutar la investigación se tomó como objeto de estudio al universo de la empresa, la población es el propietario y el encargado logístico, cabe señalar que la investigación se estableció únicamente en el área logística.

### 3.7. Instrumentos de recolección de datos

Para el presente trabajo se emplea distintos instrumentos de recolección de datos en la empresa “CENACOP S.A”, en relación con la problemática existente se aplica la entrevista que permite conseguir información real y directa con las personas implicadas en el área como el encargado logístico a la (Sra. Mónica Pucuji) y Gerente General (Sr. Corwin Quiñonez).

También se emplea la ficha de observación que facilita la recopilación de información que permite conocer la situación actual de los procesos logísticos identificando los problemas y a su vez permita encontrar posibles soluciones.

#### 3.7.1. Proceso de recolección de información

Para el proceso de recolección de información se toma en cuenta lo siguiente:

- Elección de las personas que informen con veracidad la situación actual del área logística **Tabla 2.**
- El lugar trabajo es en la empresa “CENACOP S.A”.
- Elaboración de instrumentos de recolección de información, ver **ANEXO C Y D.**
- Recolección de toda la información pertinente a las personas informantes, ver **Tabla 2.**

### 3.7.2. Análisis e interpretación

Para ejecutar el análisis e interpretar los resultados se realizaron los siguientes pasos:

1. Análisis de los resultados, con sustento del marco teórico y con el hecho de estudio.
2. Explicación de resultados de acuerdo a los procesos logísticos.
3. Argumento de conclusiones y recomendaciones que se desglosan de la investigación y del criterio dado por el investigador.

### 3.7.3. Datos de la entrevista

Entrevista realizada al Gerente General de la empresa de cárnicos “CENACOP S.A” del cantón Latacunga.

**LUGAR:** EMPRESA DE CÁRNICOS “CENACOP S.A”

**ENTREVISTADOR:** Sra. Pamela Pilla

**ENTREVISTADO:** Sr. Corwin Quiñonez

## CUESTIONARIO

### **Pregunta N.- 1 ¿Cuáles son los procesos logísticos que se utilizan dentro de la empresa?**

**Análisis.** - El señor Corwin Quiñonez Gerente General de la empresa manifiesta que los procesos logísticos parten desde la adquisición de los productos hasta la distribución de los mismos desde la empresa.

**Interpretación.** – Mediante el análisis realizado se puede determinar que es importante el conocimiento total de cada actividad en los trabajadores y responsabilidad que tiene cada uno de ellos para solucionar cualquier inconveniente que se de en los mimos.

### **Pregunta N.- 2 ¿Quiénes son los proveedores principales que tiene la empresa?**

**Análisis.** - El Gerente General de la empresa revela que su único proveedor es la empresa PRONACA C.A, a comparación de otras empresas que tienen varios proveedores para su abastecimiento.

**Interpretación.** – Mediante el análisis realizado se puede determinar que su principal y único proveedor es la empresa PRONACA C.A para el abastecimiento total de productos.

**Pregunta N.- 3 ¿La empresa cuenta con equipos técnicos necesarios para cumplir de manera correcta las actividades del área logística?**

**Análisis.** - El Gerente General de la empresa manifiesta que los equipos para el área logística es transpaleta manual y los E.P.P de cada persona la cual son muy importantes para realizar cualquier tipo de actividad en el área.

**Interpretación.** – Mediante el análisis realizado se puede determinar que es importante contar con equipos técnicos y equipos de protección personal que son necesarios para una adecuada manipulación de los productos.

**Pregunta N.- 4 ¿Cuál es la razón por la que se retrasan en la entrega de productos hacia los clientes?**

**Análisis.** - El Gerente General informa que las causas puede ser la mala digitación al momento del pedido, falta de información por parte del vendedor hacia el cliente cuando realiza su pedido y los factores temporales como el clima o carreteras en reconstrucción.

**Interpretación.** – Se pudo interpretar que existe confusión en el momento de despacho de productos lo cual ocasionan errores y el personal encargado de la bodega se retrase al momento de despachar los pedidos de los clientes.

**Pregunta N.- 5 ¿Quiénes son las personas encargadas de verificar el despacho de los productos hacia su destino?**

**Análisis.** - El Gerente General revela que los bodegueros son las mismas personas responsables del despacho y verificación de los productos.

**Interpretación.** – Del análisis realizado se puede determinar que en vista que la empresa no cuenta con un manual físico donde se especifique la función de cada uno de los responsables exista diversas dificultades en cada proceso logístico.

**Pregunta N.- 6 ¿La empresa ofrece garantías a los clientes en caso de que su producto sufra algún tipo de daño?**

**Análisis.** - Mediante la entrevista el Gerente General manifiesta que los productos al momento de ser almacenados son verificados su calidad y una vez que salen de la empresa pierden su garantía ya que el transporte está equipado adecuadamente y no puede existir ninguna dificultad en los mismos, solo en el caso de que su caducidad expire son retirados y reemplazados por otros nuevos.

**Interpretación.** – Se determina que existe una gran responsabilidad en las personas que transportan el producto es decir en el conductor y el distribuidor debido a que son los únicos responsables de que la calidad e imagen de los mismos y que estos sean de acuerdo a las expectativas del cliente.

**Pregunta N.- 7 ¿La empresa actualmente cuenta con un manual de procesos logísticos?**

**Análisis.** - El Gerente General manifiesta que la empresa no cuenta con un manual de procesos.

**Interpretación.** – Se puede determinar que la empresa de cárnicos y productos en general “CENACOP S.A” no dispone de un manual de procesos logísticos por lo que se ve la importancia de un manual dentro la misma.

**3.7.4. Entrevista 2**

Entrevista realizada a la encargada del área logística de la empresa de cárnicos “CENACOP S.A” del cantón Latacunga.

**LUGAR:** EMPRESA DE CÁRNICOS “CENACOP S.A”

**ENTREVISTADOR:** Sra. Pamela Pilla

**ENTREVISTADO:** Sra. Mónica Pucuji



## CUESTIONARIO

### **Pregunta N.- 1 ¿Cuál es el producto que les representa mayor facturación?**

**Análisis.** – La Ing. Mónica Pucuji encargada del área logística de la empresa de cárnicos y productos en general “CENACOP S.A” manifiesta que el producto que más es vendido es la carne de cerdo.

**Interpretación.** – Mediante el análisis realizado se puede determinar que el producto más vendido son los cárnicos en la empresa “CENACOP S.A”.

### **Pregunta N.- 2 ¿Cómo se da el proceso de rotación de los trabajadores, cada que tiempo y como definen el área?**

**Análisis.** - El Jefe Logístico de la empresa de cárnicos y productos en general del cantón Latacunga revela que el trabajador que no desempeña bien sus actividades es separado de la empresa y es allí cuando se debe rotar al personal, sin embargo, la empresa no cuenta con una estrategia para definir quien ocupara el cargo o las actividades del trabajador que es despedido.

**Interpretación.** – Mediante el análisis realizado se puede determinar que es indispensable contar con algún método o estrategia para resolver cualquier tipo de problema para con ello conllevar con normalidad los procesos logísticos.

**Pregunta N.- 3 ¿En qué venta de productos tiene mayores inconvenientes y por qué?**

**Análisis.** - El jefe logístico manifiesta que los inconvenientes se dan en los productos cárnicos debido a que su entrega debe ser inmediata y no se puede llegar todos al mismo tiempo, por ello el producto llega descongelado.

**Interpretación.** – Mediante el análisis realizado se puede determinar que se debe contar con un adecuado manejo de los equipos que se encuentran en los camiones para con ello mantener la temperatura adecuada y así satisfacer a los clientes.

**Pregunta N.- 4 ¿Qué clase de capacitación reciben los trabajadores y cada que tiempo?**

**Análisis.** - El jefe logístico informa que reciben charlas motivacionales, así como también el manejo adecuado de los productos para su oportuna distribución y que se lo realiza cada tres meses y tomando como prioridad un sábado.

**Interpretación.** –Podemos manifestar que existen las capacitaciones adecuadas, pero es importante contar con un manual de procesos para el área logística.

**Pregunta N.- 5 ¿Existen controles en el proceso logístico?**

**Análisis.** - Nos manifiesta el jefe logístico que si existen controles en adquisición, almacenamiento y distribución.

**Interpretación.** – Del análisis realizado se puede determinar que, si se realizan los respectivos controles en los procesos, pero no los adecuados por ende la importancia de un manual de procesos.

**Pregunta N.- 6 ¿Los furgones con los que cuenta la empresa son apropiados para colocar los productos?**

**Análisis.** - Mediante la entrevista el jefe logístico manifiesta que los furgones si son adecuados para la distribución, pero por parte de la persona encargada se ve en la necesidad de realizar espacios provocando que estos productos sean mezclados para su posterior entrega a los clientes.

**Interpretación.** – Se determina que existe una adecuada colocación de productos en los furgones, pero al realizar la entrega al cliente hay dificultades, por lo que es importante evitar algún contratiempo con la mercadería.

**Pregunta N.- 7 ¿Cuál es el tiempo máximo que ofrece para la entrega de los productos a los clientes?**

**Análisis.** – En el análisis podemos determinar que hay un tiempo aproximado de 24 horas para su posterior entrega luego del pedido realizado por el vendedor puerta a puerta hacia el cliente o de lo contrario su entrega es al instante si lo realiza directamente en la empresa siempre y cuando que exista en stock el producto requerido.

**Interpretación.** – Se puede indicar que la empresa cuenta con tiempo considerado para la entrega de productos debido a que los mismo deben caracterizarse por su calidad para la satisfacer a los clientes.

### **3.7.5. Análisis del proceso de investigación**

Para ejecutar el desarrollo de la investigación se identificó el problema principal que tienen los procesos logísticos como es la “Inexistencia De Un Manual De Procesos del Área Logística de la Empresa “CENACOP S. A”. Por ello se realiza un análisis para determinar los principales problemas y errores causados en las actividades que deben cumplir los trabajadores, donde se puede evidenciar ciertas faltas en los procesos del área logística, provocando desorganización, pérdida de tiempo y recursos a la empresa.

Mediante la investigación realizada se obtuvo información de las necesidades que se presentan en la empresa al no contar con un documento escrito donde identifique las acciones que deben realizar cada uno de los trabajadores o el encargado que ha sido asignado a dicha actividad, lo cual se evidencio la importancia de realizar un Manual de Procesos en el área Logística de la empresa.

Con las visitas realizadas frecuentemente al área logística de la empresa se pudo evidenciar inconvenientes en los procesos y lo que se obtuvo mediante las entrevistas realizadas al personal, conociendo los motivos, esta área tiene mayor responsabilidad para que no exista pérdida de tiempo, daños en los productos para que el cliente quede satisfecho

debido a que es la encargada que los procesos logísticos sean eficientes y por ende los productos sean como el cliente los solicito, sin embargo, existe diversos problemas por el cual no se pueden realizar de manera correcta.

Finalmente, con los resultados obtenidos en la recolección de información en la pregunta 7 de la entrevista realizada al Gerente General se puede evidenciar que el área logística de la empresa "CENACOP S.A" requiere de un manual de procesos logísticos de adquisición, almacenamiento y distribución de productos que permita el desenvolvimiento eficaz del área para la satisfacción de las necesidades del cliente.

## CAPÍTULO IV

### 4. PROPUESTA

#### 4.1. Tema

MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA LOGÍSTICA DE LA EMPRESA “CENACOP S.A” EN LA CIUDAD DE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI.

#### 4.2. Datos Informativos

**Nombre de la empresa:** “CENACOP S.A”

**Ruc:**1791739051001

**Actividad económica:** Venta al por mayor y menor de carnes en estado natural y ventas al por mayor y menor de alimentos en general.

**Dirección:** Parroquia Belisario Quevedo, Avenida Panamericana Sur Km 6.

**Ciudad:** Latacunga-Cotopaxi

**Teléfono:** 032 - 226 – 6606

#### 4.3. Introducción

La empresa “CENACOP S.A” viene funcionando desde el 29 de agosto del 2000 ubicada en la parroquia Belisario Quevedo Av. Panamericana Sur Km 6 en el cantón Latacunga Provincia

de Cotopaxi tiene un área total de 3577,28 metros cuadrados y un área útil de trabajo 850 metros cuadrados ,su único proveedor mayoritario es la empresa PRONACA C.A, la cual se encuentra especializada en actividades de venta al por mayor y menor de carnes en estado natural y alimentos en general con la finalidad de satisfacer las necesidades del mercado y sus clientes.

La empresa “CENACOP S.A” oferta una diversidad de productos como carne de cerdo, embutidos, pollos, comida para mascotas, arroz y conservas, la cual debe contar de una infraestructura eficiente para almacenar adecuadamente cada uno de sus productos. Misma que debe facilitar el desarrollo de las actividades logísticas la cual consta de un almacén con 3 cuartos fríos ,3 bodegas,1 de vestido del personal, oficinas administrativas, área de ventas, dos parqueaderos uno en el área de carga y el otro en el área de visita.

#### 4.4. Tamaño de la empresa

**Tabla 3**

*Identificación de los colaboradores que integran en la empresa*

<b>POBLACIÓN TRABAJADORA</b>	<b>N° OPERARIOS</b>
Hombres	36
Mujeres	7
Discapacitados hombres	0
Discapacitados mujeres	1
Extranjeros	0
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>

**Nota:** En esta tabla podemos identificar el total de trabajadores que colaboran en la empresa “CENACOP S.A”.

#### 4.4.1. Apoyo de trabajo de la empresa

**Tabla 4**

*Centro de trabajo*

CENTROS DE TRABAJO	NÚMEROS
Matriz Latacunga	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

**Nota:** En esta tabla representa los centros de apoyo que cuenta empresa.

#### 4.5. Justificación

La empresa “CENACOP S.A” posee gran demanda de clientes lo cual exigen entregar a tiempo sus productos y en excelente estado, es decir que no existan retrasos de entrega, daños en el empaque, productos caducados, confusión de mercadería y entregas incompletas que impide un adecuado proceso logístico de distribución y garantice un buen servicio hacia los clientes.

Esta propuesta tiene como finalidad mejorar los procesos logísticos como adquisición, almacenamiento y distribución de los productos para garantizar un servicio eficiente cumpliendo con las expectativas del cliente de esta manera generar ingresos económicos para la empresa.

Por lo mencionado anteriormente es importante elaborar un manual de procesos logísticos y tiene como objetivo describir las actividades que se deben realizar en cada uno de



los procesos del área logística de la empresa “CENACOP S.A” para reducir los problemas existentes de esta manera mejorar el servicio para los clientes.

#### **4.6. Misión y visión institucional**

##### **4.6.1. Misión**

Superar las expectativas de los clientes mediante la calidad de nuestros productos, precios acordes al mercado y la excelencia en el servicio.

##### **4.6.2. Visión**

Ser una empresa líder de distribución de productos cárnicos y productos en general de consumo masivo, satisfaciendo las necesidades de los clientes a través del cumplimiento de los pedidos solicitados y manteniendo la calidad de nuestros productos.

#### **4.7. Alcance**

El presente manual de procesos sirve como guía principal a los trabajadores del área logística y al personal administrativo de la empresa “CENACOP S.A” lo cual permite el desenvolvimiento eficiente en los procesos logísticos de adquisición, almacenamiento y distribución de productos, esto ayuda a tener un mejor control en cada una de las actividades y

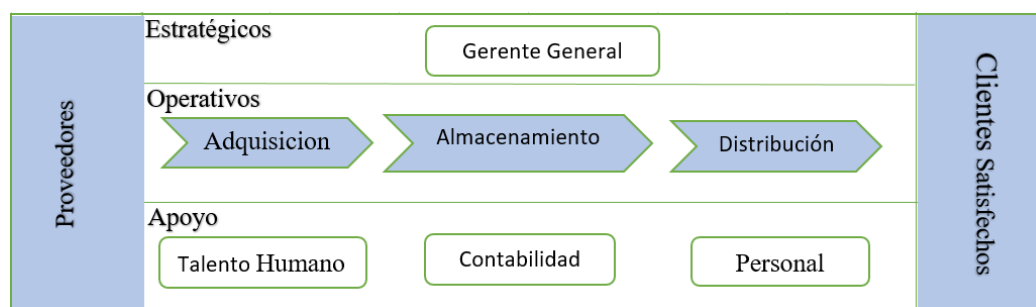
mejorar el progreso de crecimiento de la misma, permitiendo lograr mantener su posicionamiento en el mercado.

#### 4.8. Mapa De Procesos

Es importante realizar el mapa de procesos para hacer visible el trabajo que se lleva a cabo en el área logística de la empresa y quienes son los involucrados dentro del mismo.

**Figura 4**

*Principales involucrados en los procesos*



**Nota:** Esta figura nos permite identificar quienes son los responsables dentro de los procesos logísticos de empresa “CENACOP S.A”.

#### 4.9. Manual de procesos logísticos



CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN.

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Adquisición- Almacenamiento Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> Manual	<b>Página:</b> 1

---

Realizado por: Pamela Estefanía Pilla Peralta

---

# MANUAL DE PROCESOS DEL ÁREA

## LOGÍSTICA DE LA EMPRESA

### “CENACOP S.A”.



**CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN.**

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Adquisición- Almacenamiento Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> Índice	<b>Página:</b> 2

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

## Índice

MANUAL DE PROCESOS DEL ÁREA LOGÍSTICA DE LA EMPRESA “CENACOP S.A” .....	1
1. Objetivo .....	4
2. Alcance.....	4
3. Políticas.....	4
4. Definiciones .....	6
5. Desarrollo .....	7
5.1. Descripción de las actividades.....	7
5.2. Diagrama del proceso de adquisición .....	9
6. Objetivo .....	10
7. Alcance.....	10
8. Políticas.....	11
9. Definiciones .....	13
10. Equipo de protección personal (E.P.P) .....	13
10.1. Definición .....	13
10.2. Ventajas al utilizar los elementos de protección personal (EPP):.....	13



**CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN.**

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Adquisición- Almacenamiento Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> Índice	<b>Página:</b> 3

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

10.3. Accesorios de protección.....	14
11. Desarrollo .....	15
11.1. Descripción de las actividades.....	15
12. Diagrama del proceso de almacenamiento .....	18
13. Objetivo .....	19
14. Alcance .....	19
15. Políticas.....	19
16. Conceptos.....	21
17. Desarrollo .....	22
17.1. Descripción de las actividades.....	22
18. Diagrama de proceso de distribución .....	25
19. Identificación de figuras.....	26
20. Documentación de soporte .....	27



**CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN.**

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Adquisición
<b>Tipo de Documento:</b> Manual	<b>Página:</b> 4

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

### **1. Objetivo**

Establecer las actividades que se debe realizar en la adquisición de los productos, desde el pedido pertinente por el jefe de ventas hasta la llegada a la empresa “CENACOP S.A” para cumplir sin ningún problema el proceso.

### **2. Alcance**

Este proceso se realiza en el área logística y comienza desde la necesidad de adquisición por parte del cliente, posteriormente la recepción de pedidos por medio del vendedor desde el P.D.A (Personal Digital Assistant-Asistente Digital Personal) y termina en la decisión de compra por parte del encargado de adquisiciones.

### **3. Políticas**

1. El jefe de ventas es responsable de mantener continuidad en el abastecimiento de productos de la empresa.
2. Es responsabilidad del logístico evitar: duplicación de pedidos, tener productos obsoletos y reducir los desperdicios de los productos dañados.



**CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN.**

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Adquisición
<b>Tipo de Documento:</b> Manual	<b>Página:</b> 5

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

3. Es responsabilidad de todo el personal involucrado en el área logística conservar los niveles de calidad de los productos que ofrece la empresa.
4. El jefe de ventas es responsable del solicitar muestras de productos nuevos para su publicación.
5. El jefe de ventas debe realizar visitas continuas a los clientes para entender sus necesidades y establecer negocios, descuentos y condiciones de pago.
6. Es responsable del jefe logístico verificar que se cumplan las órdenes de compra emitidas.
7. El único responsable de sincronizar las órdenes de compra a la empresa es el vendedor de ruta.
8. Los únicos responsables de emitir una orden de adquisición son el Jefe de Ventas y el Jefe Logístico.
9. Una orden de adquisición debe contar siempre con las firmas por los principales integrantes dentro de las adquisiciones de productos.



CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN.

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Adquisición
<b>Tipo de Documento:</b> Manual	<b>Página:</b> 6

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

10. Es responsabilidad del logístico mantener los documentos de adquisiciones aprobados y firmados por los principales integrantes del área.

11. El único responsable del proceso de adquisición es el Jefe de Ventas.

#### 4. Definiciones

❖ **Adquisición:** Es la acción y efecto de adquirir, el acto por el cual se hace uno dueño de una cosa. (Vega, 2020)

❖ **P.D.A (Personal Digital Assistant-Asistente Digital Personal):** Es una pequeña computadora que combina funciones de una PC normal más agenda electrónica. (Alegsa, 2014)





CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN.

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Adquisición
<b>Tipo de Documento:</b> Manual	<b>Página:</b> 7

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

## 5. Desarrollo

### 5.1. Descripción de las actividades

<b>Id.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>DOCUMENTO DE SOPORTE</b>
1	efe Logístico	Mantiene informados a todo el personal logístico sobre los productos que comercializa la empresa mediante: <ul style="list-style-type: none"><li>• Revistas</li><li>• Cuentas sociales</li><li>• Reuniones</li><li>• Conferencias</li></ul> Esto maximizara las ventas a la empresa.	
2	Vendedor	Envía los pedidos realizados a la empresa mediante el P.D.A.	
3	Jefe Logístico	Comprueba el stock existente en la base de datos.	



**CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN.**

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Adquisición
<b>Tipo de Documento:</b> Manual	<b>Página:</b> 8

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

<b>Id.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>DOCUMENTO DE SOPORTE</b>
4	Jefe de ventas	Verifica los pedidos ejecutados por el vendedor.	Hoja de reporte de producto
5	Jefe de ventas	Imprime las adquisiciones por separado de acuerdo a las rutas de cada vendedor.	Hoja de reporte de producto
6	Jefe Logístico	Entrega de copias de las requisiciones a cada vendedor por ruta para verificación.	Hoja de reporte de producto
7	Vendedor	Firma de responsabilidad de los pedidos realizados.	Hoja de reporte de producto
8	Jefe Logístico	Acepta la adquisición, mediante un documento de respaldo firmado y sellado por el jefe de ventas.	Hoja de reporte de producto
9	Jefe Logístico	Firma de responsabilidad	
10	Jefe de ventas	Efectúa la adquisición de productos solicitados a la empresa proveedora PRONACA S.A.	
11		<b>FINALIZACIÓN DEL PROCESO DE ADQUISICIÓN</b>	

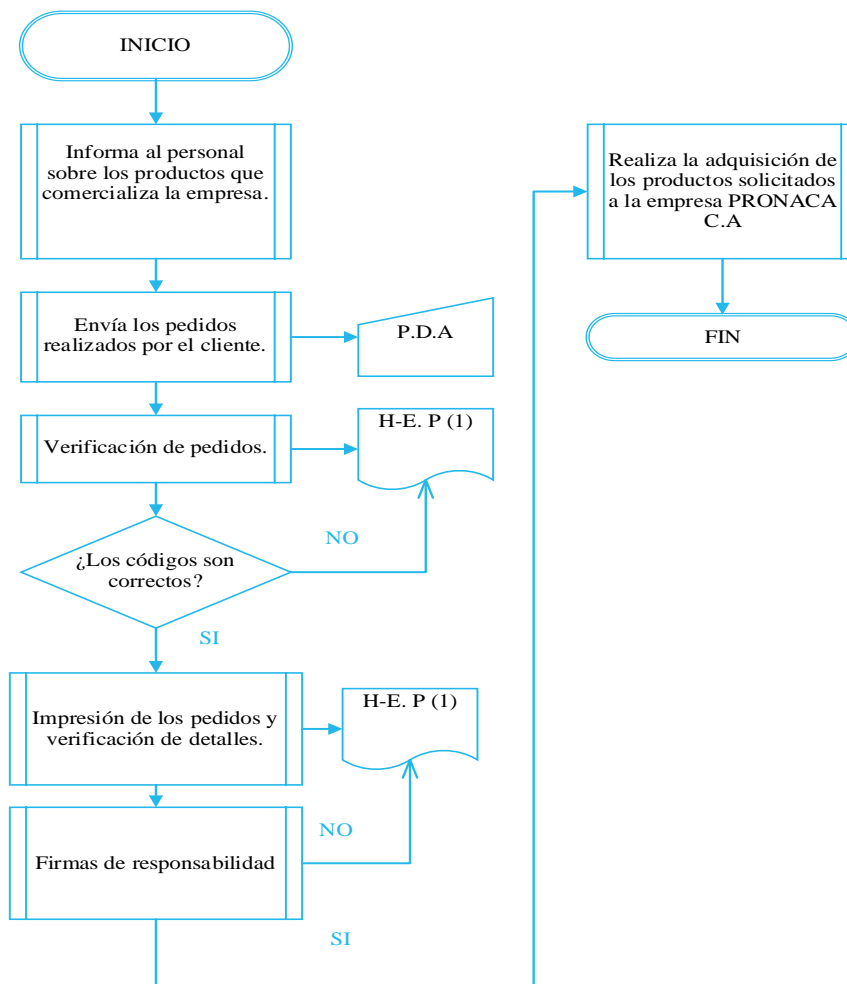


CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN.

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Adquisición
<b>Tipo de Documento:</b> Diagrama del proceso de Adquisición.	<b>Página:</b> 9

Realizado por: Pamela Estefanía Pilla Peralta

## 5.2. Diagrama del proceso de adquisición





**CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN.**

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Almacenamiento
<b>Tipo de Documento:</b> Manual	<b>Página:</b> 10

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

## **6. Objetivo**

Establecer actividades mínimas necesarias que permitan garantizar el cumplimiento de un almacenamiento adecuado de los productos en general de la empresa “CENACOP S.A” utilizando Buenas Prácticas de Almacenamiento mediante:

- ❖ Aprovechamiento de espacios físicos
- ❖ Protección de los productos
- ❖ Identificación de productos
- ❖ Ordenamiento seguro de productos
- ❖ Mejorar el alistamiento en forma rápida y segura de pedidos
- ❖ Asegurar existencia del producto
- ❖ Evitar siniestros y robos

## **7. Alcance**

El proceso de almacenamiento se efectúa en el área logística y empieza desde la recepción de los documentos de requisición, es decir de la aceptación de la lista de empaque de los productos solicitados, estos son entregados por el transportista al jefe de bodega y posteriormente verificados y aceptados por el digitador de la empresa para un posterior almacenaje.



**CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN.**

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Almacenamiento
<b>Tipo de Documento:</b> Manual	<b>Página:</b> 11

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

## **8. Políticas**

1. Las bodegas de almacenamiento de la empresa deben contar con un personal calificado, bajo responsabilidad del jefe logístico o el encargado del proceso con el fin de implementar y mantener las Buenas Prácticas de Almacenamiento.
2. El personal de almacenamiento está en la obligación de informar al jefe logístico, acerca de las instalaciones, equipos o personal, que exponga u obtenga negativamente en la calidad de los productos.
3. El jefe logístico debe proporcionar a todo el personal a cargo del almacenamiento capacitaciones e instrucción apropiada para lograr las Buenas Prácticas de Almacenamiento. La formación deber ser inicial y continua donde su implementación debe ser evaluada habitualmente o cuando crea conveniente.
4. Se prohíbe comer, fumar o beber, como también mantener objetos de uso personal en las bodegas como celular, manillas, anillos, etc.
5. Queda totalmente prohibido el ingreso al personal en estado etílico, aliento alcohol o haber ingerido sustancias psicotrópicas.



**CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN.**

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Almacenamiento
<b>Tipo de Documento:</b> Manual	<b>Página:</b> 12

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

6. Las bodegas de almacenamiento deben mantenerse en perfectas condiciones para garantizar su buen estado y la seguridad del personal que opera.
7. Es responsabilidad del jefe de bodega mantener organizado el espacio físico para un correcto funcionamiento de cada una de las bodegas, teniendo en cuenta la eficiencia en la distribución interna. Siguiendo la normativa de seguridad e higiene.
8. Asegurar el abastecimiento de las existencias de productos, para evitar roturas de stocks y gestionar reservas en las bodegas de acuerdo a los requerimientos determinados por el cliente.
9. El jefe logístico en conjunto con el jefe de bodega debe organizar y controlar la recepción y distribución interna de la mercancía en cada una de las bodegas o cuartos fríos, asegurando su protección física, optimización del tiempo y espacios al momento de la manipulación de los productos.
10. El personal de bodega debe mantenerse equipado con los E.P.P durante toda la jornada de trabajo.



CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Almacenamiento
<b>Tipo de Documento:</b> Manual	<b>Página:</b> 13

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

## 9. Definiciones

- ❖ **Manipulación:** Intervenir con medios hábiles para distorsionar algo e intereses particulares. (Pérez Porto & Merino, Definición de Manipulación, 2014)
- ❖ **Psicotrópicas:** Son agentes químicos que actúan sobre el sistema nervioso central. (Pérez Porto & Merino, Definición de Manipulación, 2014)
- ❖ **Requerimientos:** Es el acto y consecuencia de requerir, refiere a solicitar pedir, avisar o necesitar algo. (Pérez Porto & Gardey, Definición de Requerimiento, 2015)

## 10. Equipo de protección personal (E.P.P)

### 10.1. Definición

El equipo de protección personal es un componente o dispositivo especial que se utiliza como barrera para prevenir, protegerse de diferentes organismos microscópicos que puedan afectar a la salud y es utilizado o sujeto por el trabajador.

### 10.2. Ventajas al utilizar los elementos de protección personal (EPP):

- ❖ Sirve como barrera de la persona entre un determinado peligro.
- ❖ Protege la integridad física del trabajador.
- ❖ Reduce el riesgo de accidentes laborales.








CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Almacenamiento
<b>Tipo de Documento:</b> Manual	<b>Página:</b> 14

Realizado por: Pamela Estefanía Pilla Peralta

### 10.3. Accesorios de protección

Modo de uso del equipo de protección personal (EPP)		
IMAGEN	ELEMENTO	MODO DE USO
	Gafas de seguridad	Se utiliza en la parte visual de la cara.
	-Botas de caucho con plantilla aislante y punta de acero. -Medias de lana	Se utiliza para la protección de los pies ante la caída de agua y objetos pesados.
	Gorra de lana	Se utiliza para evitar un desbalance en la temperatura de la cabeza.
	Guantes de caucho	Es necesario la utilización de este equipo para proteger las manos.
	Terno térmico	Es utilizado para mantener la temperatura corporal.

**Nota:** En esta tabla se detalla el modo de uso de los elementos del equipo de protección personal (EPP).





CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Almacenamiento
<b>Tipo de Documento:</b> Manual	<b>Página:</b> 15

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

## 11. Desarrollo

### 11.1. Descripción de las actividades

<b>Id.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>DOCUMENTO DE SOPORTE</b>
1	Jefe Logístico	Verifica la documentación otorgada por el transportista enviado desde la fábrica de productos PRONACA C.A	Hoja de reporte de producto
2	Jefe Logístico	Inspecciona y verifica mediante la documentación las características físicas de la mercadería lo cual: <ul style="list-style-type: none"> <li>No deben estar por ningún motivo vulnerada la seguridad.</li> </ul> Su calidad debe estar intacta de lo contrario esta será devuelta.	Hoja de devolución
3	Jefe de bodega	Verifica y recepta la mercadería adquirida con ayuda del personal de bodega y equipos logísticos.	Hoja de reporte de producto



**CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN**

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Almacenamiento
<b>Tipo de Documento:</b> Manual	<b>Página:</b> 16

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

<b>Id.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>DOCUMENTO DE SOPORTE</b>
4	Jefe de bodega	Comprueba mediante los detalles de la lista de mercadería: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peso requerido de cárnicos</li> <li>• Cantidad requerida de embutidos</li> <li>• Cantidad requerida de productos en general.</li> </ul>	Hoja de reclamo
5	Jefe de bodega	El personal designado clasifica los productos secos y acomoda en las bodegas asignadas.	
6	Jefe de bodega	Con asistencia del personal de bodega clasifica los productos cárnicos y embutidos en las gavetas detallando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre del producto</li> <li>• Peso</li> <li>• Fecha de caducidad.</li> </ul>	



**CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN**

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Almacenamiento
<b>Tipo de Documento:</b> Manual	<b>Página:</b> 17

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

<b>Id.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>DOCUMENTO DE SOPORTE</b>
7	Personal de bodega	Acomoda en los cuartos fríos correspondientes de cada producto. Teniendo en cuenta la demanda de los clientes.	.
8	Jefe de bodega	Una vez ingresado el producto a las bodegas, entrega la lista de mercadería al digitador.	Hoja de reporte de producto
9	Jefe Logístico	Confirma que el proceso se haya llevado satisfactoriamente	
10	Digitador	Ingresar al sistema de la empresa los productos adquiridos sin novedad.	Hoja de reporte de producto
11	<b>FINALIZACIÓN DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO</b>		

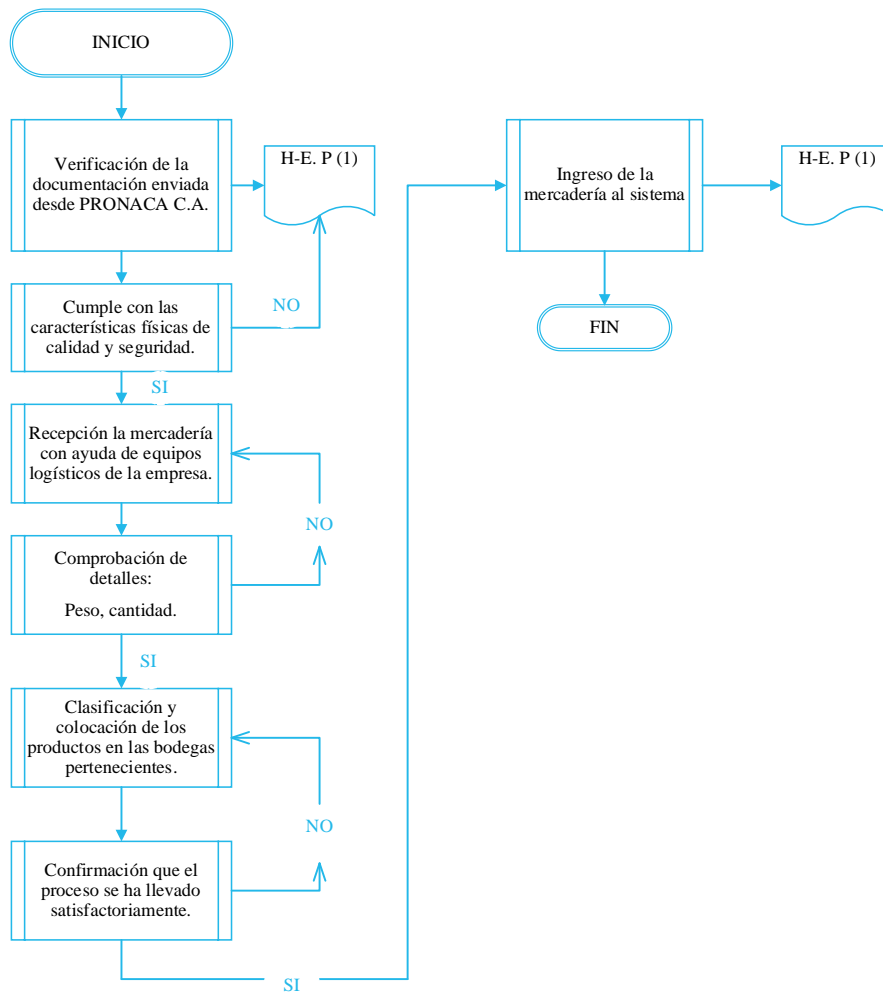


CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Almacenamiento
<b>Tipo de Documento:</b> Diagrama de procesos de Almacenamiento	<b>Página:</b> 18

Realizado por: Pamela Estefanía Pilla Peralta

## 12. Diagrama del proceso de almacenamiento





**CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN**

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> Manual	<b>Página:</b> 19

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

### **13. Objetivo**

Regularizar las actividades que se realizan en el proceso de distribución de los productos de la empresa “CENACOP S.A” para garantizar la entrega de la mercadería a los clientes cubriendo sus expectativas.

### **14. Alcance**

El proceso de distribución se realiza en el área logística de la empresa, comienza desde la recepción de pedidos por parte de los clientes hasta su posterior entrega a los clientes de acuerdo al detalle emitido mediante facturas.

### **15. Políticas**

1. Es responsabilidad del distribuidor y el conductor mantener informado al jefe logístico de cualquier tipo de inconveniente dentro del proceso.
2. Es responsabilidad del logístico informar al distribuidor si existe algún problema antes de ser distribuido el producto.
3. Las facturas serán impresas y emitidas al jefe logístico con la firma del encargado de despacho y sellado por el jefe de bodega, permitirá identificar que se ha cumplido con éxito el despacho.



**CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN**

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> Manual	<b>Página:</b> 20

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

4. El distribuidor revisara cada una de las facturas para evitar cualquier tipo de confusión.
5. El conductor y el distribuidor son responsables de examinar la mercadería antes de salir de la empresa.
6. La carga de los productos en los furgones deberá ser de acuerdo a:
  - a. La sensibilidad de los productos para mantener su calidad al momento de entregar al cliente.
  - b. Los detalles de la orden solicitada.
  - c. Ruta establecida.
7. Una vez que la mercadería salió de la empresa el único responsable y custodia de la misma es el conductor y distribuidor.
8. Es responsabilidad del conductor y distribuidor mantener la seguridad de los productos en el furgón.
9. El conductor y el distribuidor son responsables de controlar la temperatura del equipo técnico para conservar los productos en buen estado.



CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> Manual	<b>Página:</b> 21

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

10. El distribuidor debe informar oportunamente al logístico si existe algún tipo de inconveniente con algún pedido.
11. Es responsabilidad del conductor realizar una lista de chequeo diario del transporte para mantener en excelentes condiciones y una adecuada distribución de los productos.

## 16. Conceptos

- ❖ **Distribución:** Es muy habitual en el comercio para nombrar el reparto de productos.  
(Pérez Porto & Merino, Definición de distribución, 2014)
- ❖ **Producto:** Se conoce como producto aquello que ha sido fabricado, es decir producido.  
(Pérez Porto & Gardey, Definición de Producto, 2012)
- ❖ **Vulnerar:** Es aquello que puede ser dañado, perjudicado o afectado. (Pérez Porto & Gardey, Definición de invulnerable, 2019)



**CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN.**

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> Manual	<b>Página:</b> 22

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

## 17. Desarrollo

### 17.1. Descripción de las actividades

<b>Id.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>DOCUMENTO DE SOPORTE</b>
1	Digitador	Entrega los documentos de los pedidos solicitados por los clientes al jefe de bodega.	Copia de la factura
2	Jefe de bodega	Despacha los pedidos de acuerdo a los requerimientos del cliente.	Copia de la factura
3	Jefe de bodega	En conjunto con el personal asignado acomoda los productos en los furgones de acuerdo a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilidad del producto.</li> <li>• Requerimiento del cliente.</li> <li>• Ruta establecida.</li> </ul>	





**CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN**

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> Manual	<b>Página:</b> 23

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

<b>Id.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>DOCUMENTO DE SOPORTE</b>
4	Jefe de bodega	Informa si existe algún tipo de inconveniente o modificación con el despacho de los productos.	
5	Jefe de bodega	Entrega la documentación de aprobación y despacho al logístico.	Copia de la factura
6	Jefe Logístico	Firma y sella las facturas del despacho realizado en relación a la aprobación del despacho.	
7	Jefe Logístico	Entrega las facturas de los pedidos solicitados al distribuidor para su posterior repartición.	Copia de la factura
8	Conductor/Distribuidor	Revisa la mercadería pertinentemente en el furgón.	Factura
9	Conductor/Distribuidor	Acomoda las facturas de acuerdo a:	Facturas



**CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN**

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> Manual	<b>Página:</b> 24

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

<b>Id.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>DOCUMENTO DE SOPORTE</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La ruta establecida</li> <li>• Orden de los clientes</li> </ul>	
10	Conductor/Distribuidor	Se dirige mediante la ruta establecida a la entrega de los productos hacia a los clientes justo a tiempo.	
11	Conductor/Distribuidor	Llena oportunamente la hoja de reclamos de los clientes, en caso haber algún problema con los pedidos o el producto de los clientes.	Hoja de reclamos
12	Conductor/Distribuidor	Toma una decisión sobre el problema con el cliente.	Nota de crédito o débito.
13		<b>FINALIZACIÓN DEL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN</b>	

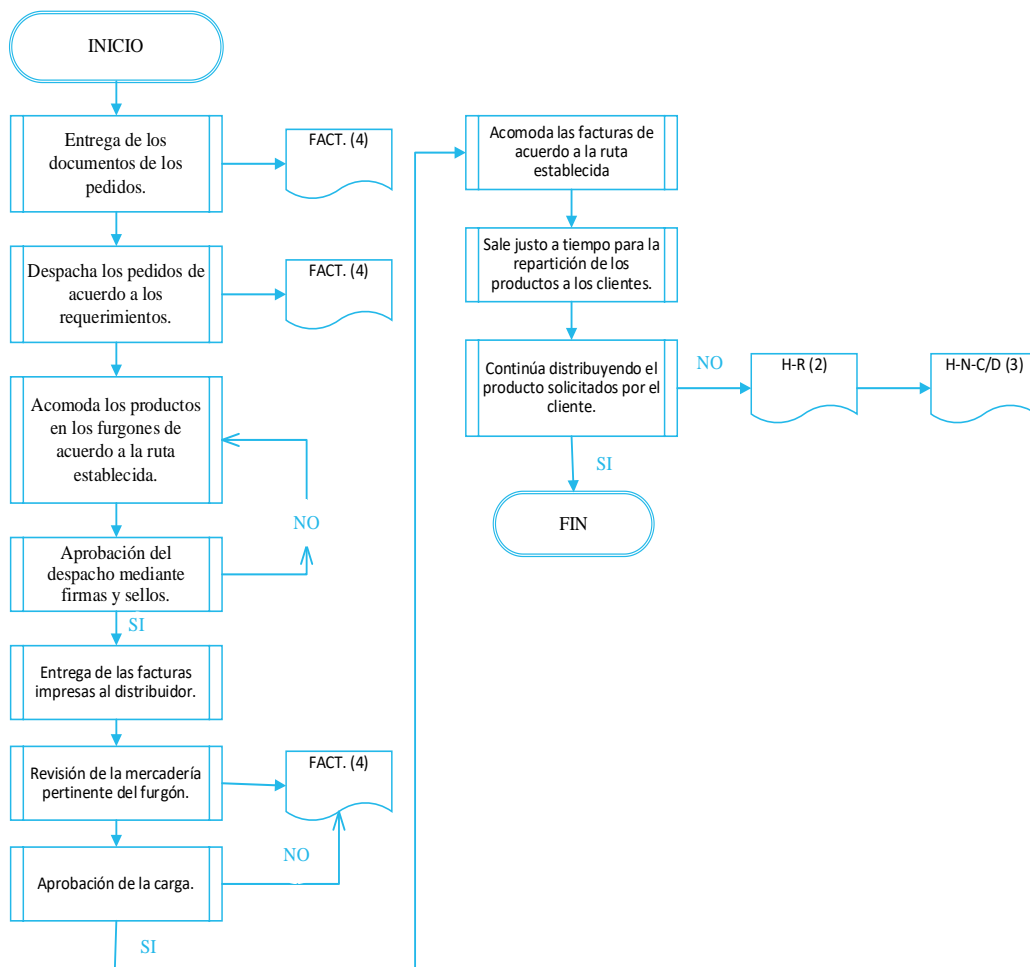


CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> Diagrama de proceso de Distribución	<b>Página:</b> 25

Realizado por: Pamela Estefanía Pilla Peralta

### 18. Diagrama de proceso de distribución







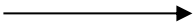


CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Adquisición- Almacenamiento Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> Detalle de figuras	<b>Página:</b> 26

Realizado por: Pamela Estefanía Pilla Peralta

### 19. Identificación de figuras

FIGURA	DETALLE
	Indica el inicio y fin del proceso.
	Procedimiento
	Entrada manual
	Documento
	Flecha de dirección del proceso



**CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN**

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Adquisición- Almacenamiento Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> Documentación de soporte	<b>Página:</b> 27

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

## 20. Documentación de soporte

<b>NÚMERO DE DOCUMENTO</b>	<b>NOMBRE DE DOCUMENTO</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO</b>
1	Hoja de reporte de entrada del producto	<b>H-E. P</b>
2	Hoja de reclamo	<b>H- R</b>
3	Nota de crédito	<b>H-N.C/D</b>
4	Factura	<b>FACT.</b>



CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Adquisición- Almacenamiento Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> Instructivo	<b>Página:</b> 28

---

Realizado por: Pamela Estefanía Pilla Peralta

---

# **INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN Y LLENADO DE DOCUMENTOS DE SOPORTE DE LOS PROCESOS**



CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Adquisición
<b>Tipo de Documento:</b> Hoja/Reporte de entrada de producto	<b>Página:</b> 29

---

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

---

# HOJA DE REPORTE DE ENTRADA DE PRODUCTO



CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Adquisición
<b>Tipo de Documento:</b> Hoja/Reporte de entrada de producto	<b>Página:</b> 30

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

### 1. Título

Reporte de entrada del producto.

### 2. Objetivo

Identificar y disponer de los detalles requeridos del producto por el cliente para su posterior adquisición, almacenamiento y distribución de productos, esto se realiza mediante el Asistente Personal Digita (P.D.A).

### 3. Responsable de llenado

Personal de ventas.

### 4.-Descripción de llenado

N°	COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
1	Precios	Registro automático del precio unitario del producto requerido.
2	Cantidad requerida	Se inserta la cantidad de producto solicitado por parte del cliente.





**CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN**

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Adquisición
<b>Tipo de Documento:</b> Hoja/Reporte de entrada de producto	<b>Página:</b> 31

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

<b>N°</b>	<b>COMPONENTE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
3	Código de barras o código del producto	Se inserta el código en el P.D.A para identificar el producto solicitado por parte del cliente, esto automáticamente se enviará al sistema de la empresa.
4	Detalle del producto	Identificación del producto como: cárnico, embutidos, etc.
5	Fecha	La fecha dependerá del día en que se envié la solicitud del pedido.  Se entregará en un máximo de 24 horas.
6	Referencia	Clave y nombre de la razón social.
7	Total	Total, de los productos requeridos.
8	Descuentos	Identificación de descuentos
9	Responsable	Nombre y firma del responsable de la adquisición.



**CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN**

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> Hoja de Reclamo	<b>Página:</b> 32

---

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

---

# HOJA DE RECLAMO



CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> Hoja de Reclamo	<b>Página:</b> 33

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

### 1. Título

Reclamos de los clientes durante la entrega de pedidos.

### 2. Objetivo

Identificar las dificultades y sugerencias que permitan manejar los procesos adecuadamente para mantener la calidad de los productos.

### 3.-Responsable de llenado

Conductor y distribuidor

### 4.-Descripción de llenado

N °	COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
1	Fecha	Registrar día, mes y año en el que se emite el reclamo.
2	Cliente	Nombre o código del cliente.
3	N ° de reclamo	Se registrar el número de reclamo realizado por el cliente.



**CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN.**

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> Hoja de Reclamo	<b>Página:</b> 34

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

<b>N°</b>	<b>COMPONENTE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
4	Causas de reclamo	Señalar el motivo de reclamo.
5	Observaciones	Si existe alguna información adicional será ocupado este espacio.
6	Comentarios	Apuntar los comentarios del cliente con el fin de mejorar el servicio.
7	Encargado del reporte	Nombre o código de quien emite la información.
8	Acción Tomada	Registrar la solución inmediata.



CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> Hoja de Nota de crédito débito	<b>Página:</b> 35

---

Realizado por: Pamela Estefanía Pilla Peralta

---

# NOTA DE CRÉDITO O DÉBITO



CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> Hoja de Nota de crédito o débito	<b>Página:</b> 36

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

### 1. Título

Retorno de producto.

### 2. Objetivo

Reflejar el motivo porque el producto es de vuelta a la empresa.

### 3.-Responsable de llenado

Conductor o distribuidor.

### 4.-Descripción de llenado

N °	COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
1	Código de producto	Identificar el código de barras del producto.
2	Fecha	Registrar día, mes y año de devolución
3	Cliente	Nombre del cliente.
4	Código de cliente	Detalle del código del cliente
5	Encargado de reporte	Nombre, firma de la persona que comunica.



**CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN**

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> Hoja de Nota de crédito o débito	<b>Página:</b> 37

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

<b>N °</b>	<b>COMPONENTE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
6	Bodega	Nombre, firma de la persona encargada de recibir o el producto.
7	Detalle	Identificación del producto.
8	Factura N°	Anotar el número de factura del cliente.
9	Cantidad	Cantidad de producto.
10	Peso facturado	Registrar el detalle del peso que se factura.
11	Total	Total, del peso del producto.
12	Motivo	Escribir la causa para registrar como nota de crédito o débito.
13	Dirección	Registrar la dirección exacta del cliente
14	Teléfono	Escribir el número de teléfono del cliente.



CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Adquisición- Almacenamiento Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> Detalle Factura	<b>Página:</b> 38

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

### 1. Título

Producto facturado

### 2. Objetivo

Identificar los detalles que constan en la factura para una adecuada distribución interna y externa del producto.

### 3. Responsable de llenado

Sistema de datos emitidos por los vendedores.

### 4. Descripción de llenado

N°	COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
1	Datos de la empresa	Dirección, contribuyente, obligado a llevar contabilidad, casilla, teléfono.
2	Datos del cliente	Nombre, RUC, dirección, e-mail, teléfono, código.
3	Plazo de pago	Contado o crédito.
4	Fecha	Emisión y entrega.
5	N ° de factura	Identificación de acuerdo al sistema empresarial





**CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN**

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Adquisición- Almacenamiento Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> Detalle Factura	<b>Página:</b> 39

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

<b>N°</b>	<b>COMPONENTE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
6	Código	Código del producto
7	Descripción	Nombre del producto.
8	Cantidad	Cantidad solicitada por producto.
9	Peso	Peso del producto.
10	Precio unitario	Valor de producto.
11	Motivo de traslado	Motivo por el cual es trasladado el producto, en este caso sería ventas.
12	Descuento	Si el producto lo obtiene o aplica.
13	Iva	14%.
14	Vendedor	Nombre o código del vendedor de ruta.
15	Transportista	Nombre y RUC de la persona quien conduce el transporte.
16	Placa	Identificación de la placa de vehículo que transporta el producto.



CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Adquisición
<b>Tipo de Documento:</b> H-E. P	<b>Página:</b> 40

---

Realizado por: Pamela Estefanía Pilla Peralta

---

# FORMATO

## HOJA DE REPORTE DE ENTRADA

### DEL PRODUCTO





CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> H-R	<b>Página:</b> 42

---

Realizado por: Pamela Estefanía Pilla Peralta

---

# FORMATO

# HOJA DE RECLAMO



CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> H-R	<b>Página:</b> 43

Realizado por: Pamela Estefanía Pilla Peralta

**RECLAMOS DEL CLIENTE**

<b>FECHA:</b> _____ <b>CLIENTE/CÓDIGO:</b> _____		N° _____
<b>CAUSA DE RECLAMO:</b>  PRODUCTO MAL TRATADO <input type="checkbox"/>  ERROR EN SURTIDO DE PRODUCTO <input type="checkbox"/>  CANTIDADES NO SOLICITADAS <input type="checkbox"/>  PRODUCTO NO SOLICITADO <input type="checkbox"/>  CADUCIDAD DE PRODUCTO <input type="checkbox"/>	<b>COMENTARIOS:</b>	
<b>ACCIÓN TOMADA:</b>  NOTA DE CRÉDITO O DÉBITO <input type="checkbox"/> CAMBIO FÍSICO <input type="checkbox"/> DEVOLUCIÓN DE PEDIDO <input type="checkbox"/>	<b>OBSERVACIONES:</b>	

**RESPONSABLE:**

.....

**NOMBRE Y APELLIDOS**

.....

**FIRMA**



CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> H-N.C/D	<b>Página:</b> 44

---

Realizado por: Pamela Estefanía Pilla Peralta

---

## FORMATO

# NOTA DE CRÉDITO O DÉBITO



CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> H-N.C/D	<b>Página:</b> 45

Realizado por: Pamela Estefanía Pilla Peralta

**NOTA DE DÉBITO O CRÉDITO**

SÍRVASE EMITIR NOTA DE: DÉBITO

CRÉDITO

FECHA: \_\_\_\_\_

Cliente: \_\_\_\_\_ Código: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Motivo: \_\_\_\_\_

CÓDIGO	FACTURA N°	DETALLE	CANTIDAD	PESO FACTURADO	TOTAL

CLIENTE: \_\_\_\_\_

VENDEDOR N°: \_\_\_\_\_

PREPARADO POR

BODEGA

AUTORIZADO POR



CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> Fact.	<b>Página:</b> 46

---

**Realizado por:** Pamela Estefanía Pilla Peralta

---

**FORMATO**

**FACTURA**





**CENTRO NACIONAL DE ACOPIO Y DISTRIBUCIÓN**

<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/08/2020	<b>Departamento Responsable:</b> Departamento Logístico
<b>Fecha de Versión:</b> 04/08/2020	<b>Proceso de:</b> Distribución
<b>Tipo de Documento:</b> Fact.	<b>Página:</b> 47

**Realizado por: Pamela Estefanía Pilla Peralta**

**CENACOP SA**  
DIRECCION: PANA SUR KM 6 BARRIO ILLUCHI

Dir. Establecimiento/Partida: PANA SUR KM 6 BARRIO ILLUCHI  
CONTRIBUYENTE ESPECIAL SEGUN RESOLUCION N°. 393 DEL 10/08/2004  
Obligatorio llevar contabilidad: SI  
Casilla: -  
TELEFONO: 032266606

Página 1/ 1  
R.U.C.: 1791739051001

**FACTURA**  
002-003-000935831  
Autorización: 2108202001179173905100120020030009358311051794615  
Ambiente: Producción Emisión: Normal  
Clave de acceso  
2108202001179173905100120020030009358311051794615

SEÑOR(S) : CHICAIZA TONATO MARIA ANTONIA  
R.U.C. : 0502364151  
DIRECCION : 2 DE MAYO Y GENERAL MALDONADO  
E-mail: maria\_chicaiza1977@hotmail.com

O/V : VNI417800  
FEC.OV: 20-08-20  
PLAZO : Pago de contado  
Oficial de crédito: -

FECHA EMISION/INICIO Y FIN TRANSPORTE: 21-08-20  
COD. CLIENTE: 000224991  
TELEFONO: 0992731680  
Sustitutiva de Guia de Remisión:

Código	Descripción	Cantidad	Peso	P.Unit	Subtotal	% Dcto	I.V.A.	Total	US\$
0320M	FRESH CHICKEN COMBO CONSUMO	1.00	3.18	3.19	10.14	33.0	0.0	0.0	6.7
<b>Total dólares</b>		1.00	3.18		10.14	3.35	0.00		6.7

Venta Manual: 0  
Transportista: FERNANDO TARCO  
RUC/CED: 0503061848  
Placa: xba6551  
Motivo Traslado: Ventas

Vendedor Ruta  
900 999

Forma de pago Valor Plazo Tiempo  
SIN UTILIZAC SISTEMA FINANCIER 6.79 0 Dias

Recibi Conforme  
Subtotal IVA 0% : 6.7  
Subtotal IVA 12% : 0.0  
ICE : 0.0  
I.V.A. : 0.0  
TOTAL FACTURA : 6.7

No. 002-003-000935831 al 21 de agosto del 2020  
A 0 dias vista servirá Ud. Pagar esta Única Letra de Cambio a la orden de CENACOP SA la cantidad de seis con 79/100 Dolares. Con el interés del ..... % anual desde su vencimiento. Sin protesto Exímese de presentación y pago, así como de avisos por falta de estos hechos Su comprobante electrónico será enviado a su dirección de correo. Este documento TIENE VALIDEZ TRIBUTARIA. Ud puede consultar sus documentos electrónicos autorizados del " Grupo PRONACA" en: www.pronaca.com

Vencimiento: 21-08-20  
Base de Retención : 6.7  
Aceptada. Valor recibido. El pago no podrá hacerse por partes, ni aun por mis herederos. Me sujeto a los jueces de esta ciudad y al juicio Ejecutivo o Verbal sumario a elección del demandante

DEUDOR

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- En conclusión, los procesos de adquisición, almacenamiento y distribución de productos son actividades relevantes que se realizan en el área logística de la empresa, donde se identifica la entrada y salida de los productos para el cliente o consumidor final, dando a conocer que cada proceso se encuentra ligado a cada uno de los trabajadores.
- Los procesos no cuentan con un documento escrito donde defina las actividades que deben seguir y desempeñar los trabajadores, causando inconvenientes tales como: pérdida de tiempo, producto dañado, inconvenientes con los clientes, etc.
- De esta manera se recalca la importancia de un documento escrito del área logística para la empresa “CENACOP S.A”, cuyo propósito fundamental es instruir al personal nuevo y antiguo sobre dicho manual como: actividades, políticas, funciones y procedimientos que deben tener en cuenta al momento de realizar sus tareas, lo cual mejorara la productividad en los procesos y de esta manera tener grandes incrementos, consolidar una posición competitiva y además acrecentar las ventas y la rentabilidad, brindando satisfacción a los clientes que recurran a la empresa.

## 5.2. Recomendaciones

- Implementar el manual de procesos logísticos en: adquisición, almacenamiento y distribución de los productos en general en la empresa “CENACOP S.A”, de manera que se evalué el desempeño del personal al efectuarlo, identificando así los cambios positivos en el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento con los mismos.
- Es importante difundir el manual de procesos a todo el personal logístico con el fin de prevenir problemas dentro de cada una de las funciones correspondientes y mantener comprometido a la mejora continua en las actividades de los trabajadores para garantizar a los clientes un producto de calidad y cumplir con las expectativas requeridas.
- Velar por el cumplimiento del manual de procesos del área logística por parte del personal que labora en la empresa “CENACOP S.A”, con la finalidad de reducir inconvenientes al momento del desempeño de sus actividades y por ende en cada uno de los procesos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alegsa. (2014). *Definición de Asistente Digital Personal (PDA)*. Recuperado el 26 de Julio de 2020, de Diccionario de Informática y Tecnología:  
[https://www.alegsa.com.ar/Dic/asistente\\_digital\\_personal.php](https://www.alegsa.com.ar/Dic/asistente_digital_personal.php)
- Arbones Malisani, E. A. (1990). *Logística Empresarial*. Barcelona: Marcombo.
- Cespón, C. R., & Martins, M. A. (2003). *Administración de la cadena de suministro: manual para estudiantes de la especialidad de Ingeniería Industrial*. Tegucigalpa: Universidad Tecnológica Centroamericana de Honduras (UNITEC).
- Changoluisa Cayo, N. M. (2013). *Manual de procedimientos para la fabrica de harina de sangre del camal Frigorífico Municipal Riobamba [Tesis de ingeniería]*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo. Recuperado el 18 de Julio de 2020, de  
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/402/1/UNACH-EC-IINDUST-2013-0002.pdf>
- Cruz, R. (03 de Septiembre de 2017). *Importancia del Proceso Administrativo*. Recuperado el 07 de Julio de 2020, de Prezi: <https://prezi.com/fdchqwdseop2/importancia-del-proceso-administrativo/>
- EcuRed. (2020). *Logística Empresarial*. Recuperado el 15 de Julio de 2020, de  
[https://www.ecured.cu/Log%C3%ADstica\\_Empresarial](https://www.ecured.cu/Log%C3%ADstica_Empresarial)
- Educando entre tecnología. (28 de Marzo de 2018). *Diagramas de flujo*. Recuperado el 08 de Julio de 2020, de Portafolio:  
<https://educandoentretecnologia.blogspot.com/2019/03/diagramas-de-flujo.html>

- Gerrero Marín, M. A. (2020). *4 etapas del proceso administrativo*. Recuperado el 08 de Agosto de 2020, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/4-etapas-proceso-administrativo/>
- Guerra Iturralde, J. (2015). *Diseño de un manual de procedimientos del viceministro de agricultura y ganadería [Tesis de ingeniería]*. Guayaquil: Universidad Tecnológica Equinoccial. Recuperado el 29 de Julio de 2020, de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1289/1/59707\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1289/1/59707_1.pdf)
- ISO 9001 Calidad. (2013). *Elementos de un proceso*. Recuperado el 04 de Julio de 2020, de Sistemas de Gestion de la Calidad: <http://iso9001calidad.com/elementos-de-un-proceso-30.html>
- Lujan Monsalve, J. A. (2019). *Logística*. Recuperado el 09 de Julio de 2020, de Gestión Logística de Almacén: <https://sites.google.com/site/modulosjorgelujan/1-1-logistica/c-tipos-e-importancia>
- Martins, R. (04 de Junio de 2018). *Diagrama de Flujo (Flujograma) de Proceso*. Recuperado el 06 de Julio de 2020, de Qualiex. Blog de la Calidad: <https://blogdelacalidad.com/diagrama-de-flujo-flujograma-de-proceso/>
- Morales Silva, E. A. (2015). *La logística empresarial y la rentabilidad de la Distribuidora Dimar [Tesis de ingeniería]*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 07 de Agosto de 2020, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17774/1/T2965i.pdf>
- Normas ISO. (2020). *ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad*. Recuperado el 05 de Julio de 2020, de Gestionando la calidad con ISO 9001: <https://www.normas-iso.com/iso-9001/>
- Pérez Gutiérrez, J. L., & Lanza González, E. B. (01 de Agosto de 2009). *Manual de procedimientos y control interno: Una necesaria interrelación*. Recuperado el 17 de Julio de 2020, de

Observatorio de la Economía Latinoamericana:

<https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2014/manual-procedimiento.html>

Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2012). *Definición de Producto*. Recuperado el 05 de Agosto de

2020, de Definición.de: <https://definicion.de/producto/>

Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2015). *Definición de Requerimiento*. Recuperado el 02 de Agosto

de 2020, de Definición.de: <https://definicion.de/requerimiento/>

Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2019). *Definición de invulnerable*. Recuperado el 06 de Agosto de

2020, de Definición.de: <https://definicion.de/invulnerable/>

Pérez Porto, J., & Merino, M. (2014). *Definición de distribución*. Recuperado el 03 de Agosto de

2020, de Definición.de: <https://definicion.de/distribucion/>

Pérez Porto, J., & Merino, M. (2014). *Definición de Manipulación*. Recuperado el 01 de Agosto de

2020, de Definición.de: <https://definicion.de/manipulacion/>

Peteiro, D. R. (2020). *Todo sobre la Gestión por Procesos (Parte I)*. Recuperado el 03 de Julio de

2020, de Sinapsys Business Solutions: <https://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>

Raffino, M. E. (25 de Junio de 2020). *Concepto de Proceso Administrativo*. Recuperado el 01 de

Julio de 2020, de Concepto.de: <https://concepto.de/proceso-administrativo/>.

Rico, M. (Junio de 2008). ¿Qué es Logística? *Revista Inventum*(4), 105-107.

SENA. (10 de Agosto de 2010). *Taller Contextualización de la Logística*. Recuperado el 10 de Julio

de 2020, de Gestión de Mercados Logística y Tecnologías de la Información:

<https://es.slideshare.net/leslyalejandra12/taller-de-logistica>

Serra de la Figuera, D. (2000). *La logística empresarial en el nuevo milenio*. Gestión.

Servera Francés, D. (Septiembre-Diciembre de 2010). Concepto y evolución de la función logística. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 20(38), 217-234.

Recuperado el 13 de Julio de 2020, de

<https://www.redalyc.org/pdf/818/81819024018.pdf>

Universidad Militar Nueva Granada. (2015). *Unidad 1. Introducción a la logística*. Recuperado el 08 de Julio de 2020, de

[http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion\\_empresas/logistica/unidad\\_1/DM.pdf](http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion_empresas/logistica/unidad_1/DM.pdf)

Unknown. (23 de Septiembre de 2012). *El Proceso Administrativo*. Recuperado el 02 de Julio de 2020, de Importancia del proceso administrativo:

<http://elprocesoadministrativoyasuimportancia.blogspot.com/2012/09/importancia-del-proceso-administrativo.html>

Vega, J. (2020). *Adquisición*. Recuperado el 25 de Julio de 2020, de Diccionario Social.

Enciclopedia Jurídica Online: <https://diccionario.leyderecho.org/adquisicion/>

# ANEXOS