



REPORTE DE ESTADÍA

Esperanza Hernández Cruz

Manual de operaciones en Cedis

Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz

Programa Educativo Logística área Cadena de Suministro

Reporte para obtener título de TSU en Logística área Cadena de Suministro

Proyecto de estadía realizado en la empresa Farmacéutica de Cristo SA. de CV.

Nombre del proyecto Manual de operaciones en Cedis

Presenta Esperanza Hernández Cruz

Cuitláhuac, Ver., a 7 de agosto de 2021.



Vigencia: 2020.09.17-2024.09.17
Registro: RPrIL-096

Dirección
Av. Universidad No. 350, Carretera Federal Cuitláhuac- La Tinaja
Congregación Dos Caminos, C.P. 94910 Cuitláhuac, Veracruz
Tel. (278) 73 2 20 50
www.utcv.edu.mx

Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz

Programa Educativo Logística área Cadena De Suministro

Nombre del Asesor Industrial
Lic. Gabriela Benigno Rodríguez

Nombre del Asesor Académico
Mtra. Cecilia León Tejeda

Jefe de Carrera
Mtro. Carlos Alberto Ruiz López

Nombre del Alumno
Esperanza Hernández Cruz



Vigencia: 2020.09.17-2024.09.17
Registro: RPIL-096

AGRADECIMIENTOS

Son muchas personas a las que quiero agradecer su apoyo Incondicional, compañía, amistad, felicidad, momentos únicos que hemos compartido que se quedan grabados en el corazón, algunas están aquí conmigo y otras permanecerán en mis recuerdos.

Le doy gracias a Dios por permitirme lograr una meta tan grande como la que estoy por concluir, por poner a personas buenas en mi camino y aprender grandes cosas de cada una de ellas. Uno de los más grandes sueños que he tenido en la vida es precisamente lograr graduarme, los obstáculos para lograrlo fueron muchos pero gracias a cada una de las personas que la vida puso en mi camino hoy puedo decir que lo logré, un ejemplo de ellas: mi madre, que me ha sostenido para que permanezca de pie aún en las situaciones más difíciles.

Este logro se lo dedico a mi familia, va por ellos, por apoyarme siempre, por la unión que siempre nos ha distinguido, sabemos que las cosas tienen mejores resultados cuando se trabajan en equipo y así lo hemos hecho y, aquí tenemos los resultados, gracias familia.

A mis amigos: A ustedes tengo que agradecer todos esos bellos momentos que me regalaron, por acompañarme en esos momentos, en las buenas y en las malas, porque ustedes son únicos e incomparables.

A mis profesores: La clave para lograr todas las metas propuestas de una manera efectiva porque ellos son parte fundamental para lograr alcanzar cada etapa educativa, quiero darles las gracias a todos y cada uno de ellos pero principalmente a mi asesora, la profesora Cecilia León Tejeda por su conocimiento, paciencia y ayuda, para la realización de este proyecto, que fueron fundamentales en este proceso, gracias profesora por transmitir su conocimiento de una manera tan efectiva, también quiero agradecer al Jefe de carrera el profesor Carlos Alberto Rulz López, agradezco la oportunidad de haber sido su alumna, un ejemplo a seguir para los jóvenes Universitarios.

Agradezco a la Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz, mi segunda casa, por ser formadora de jóvenes con visión profesional e impulsora del emprendimiento en sus estudiantes, por contribuir a mi desarrollo profesional y personal. Es por ello que me siento orgullosa de decir: Soy UTCV.

Vigencia: 2020.09.17-2024.09.17

Proceso: 0914-008

Dirección
Av. Universidad No. 350, Carretera Federal Cuitláhuac- La Tinaja
Congregación Dos Caminos, C.P. 94910 Cuitláhuac, Veracruz
Tel. (278) 73 2 20 50
www.utcv.edu.mx

RESUMEN

El presente manual tiene como finalidad proveer una herramienta eficaz para el área de Cedis, la utilización de este manual permitirá un mejor control en las actividades desempeñadas.

La importancia de la elaboración de un manual de procesos de Cedis cuenta para mejorar la productividad de la empresa y los trabajadores, al proporcionar las herramientas necesarias para cada actividad, el manual será de gran utilidad en la Distribuidora Farmacéutica de Cristo, ya que, permitirá de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área proporcionándole las siguientes ventajas: a) Incorporar un conjunto de funciones que brinda el control, administración y seguimiento centralizado y seguro de las actividades que se realizan dentro de la empresa; b) Aumentar la eficiencia del personal involucrado; c) Proporcionar a la administración un apoyo para el control de operaciones de una forma eficiente como para la toma de decisiones.

ABSTRACT

The purpose of this manual is to provide an effective tool for the Cedis area, the use of this manual will allow a better control in the activities carried out.

The importance of preparing a Cedis process manual counts to improve the productivity of the company and the workers, by providing the necessary tools for each activity, the manual will be very useful in the Distribuidora Farmacéutica de Cristo, since it will allow In a practical and timely manner, the proper functioning of the area, providing it with the following advantages: a) Incorporating a set of functions that provides centralized and secure control, administration and monitoring of the activities carried out within the company; b) Increase the efficiency of the personnel involved; c) Provide the administration with support for the control of operations in an efficient way as well as for decision-making.



Vigencia: 2020.09.17-2024.09.17
Registro: RP/L-096

Dirección
Av. Universidad No. 350, Carretera Federal Cuitláhuac- La Tinaja
Congregación Dos Caminos, C.P. 94910 Cuitláhuac, Veracruz
Tel. (278) 73 2 20 50
www.utcv.edu.mx

Índice

AGRADECIMIENTOS.....	1
RESUMEN	2
ABSTRACT	2
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	5
Estado del Arte.....	6
1.2 Planteamiento del Problema	12
1.3 Objetivos	13
<i>Objetivo general:</i>	13
<i>Objetivos Específicos:</i>	13
1.4 Definición de variables	13
1.5 Hipótesis	13
1.6 Justificación del Proyecto	14
1.7 Limitaciones y Alcances	15
1.8 La empresa Distribuidora Farmacéutica de Cristo S.A. de C.V.....	16
<i>Misión</i>	16
<i>Visión</i>	16
<i>Valores</i>	17
<i>Puestos</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>Estructura organizacional</i>	19
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA	20
<i>Descripción de los procesos</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>Investigación de procesos</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>Descripción de los procesos</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>Prueba piloto</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>Análisis de resultados</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
CAPÍTULO 3. DESARROLLO DEL PROYECTO	22
<i>Recepción de Mercancía:</i>	22

<i>Verificar e inspeccionar</i>	24
<i>Captura del producto</i>	25
<i>Almacenamiento</i>	25
<i>Inventarios</i>	26
<i>Proceso Operativo de Preparación de Mercancía</i>	26
<i>Sistema operativo</i>	28
<i>Traspasos</i>	28
<i>Movimientos de almacén</i>	37
<i>Banco de alimentos</i>	39
<i>Inventario</i>	41
<i>Descripción del puesto</i>	43
CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES	44
4.1 <i>Resultados</i>	45
4.2 <i>Trabajos Futuros</i>	45
1.3 <i>Recomendaciones</i>	45
ANEXOS	46
Bibliografía	47



CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto incluye un manual de los procesos que se desempeñan dentro, del Cedis de la empresa Farmacéutica de Cristo S.A. de. C.V., en cuanto a su recepción y despacho de los productos, así como el sistema que se maneja para el mismo, en dicho manual se especificará a detalle cada proceso realizado para la recepción de las mercancías y sobre el uso del sistema.

La organización necesita asegurar el adecuado abastecimiento y distribución de los productos necesarios para las sucursales; mediante esta propuesta se busca establecer procedimientos documentados que permitan a la empresa un adecuado control de sus actividades aplicando el método de control sugerido, facilitando de esta forma la toma de decisiones administrativas.

De esta forma se propone que la empresa Farmacéutica de Cristo establezca un manual de procedimientos para el manejo y control de las actividades incluyendo los formatos sugeridos que permitirán establecer el procedimiento de recepción, almacenamiento, despacho y control de inventarios dentro de la organización, presentándose en todo momento como herramienta fundamental en la toma de decisiones.

Esto ayudará a mantener un mejor control entre los empleados al tener ya definidas las actividades a realizar puesto que también se describen los procesos de las actividades realizadas en el sistema de la empresa ya que, es de suma importancia que todos los empleados conozcan de todos los procesos que se realizan en el área de Cedis, así como, los criterios que se requieren para la recepción de la mercancía y de su acómodo todo esto facilitará su aprendizaje y contribuirá al crecimiento empresarial y personal al tener un manual que describe cada paso que se debe realizar, al igual que los criterios con los que se deben contar.

Estado del Arte

Partiendo de la problemática detectada en el Cedis, es conveniente y acertado hablar acerca de la importancia de las operaciones en él. Dicha problemática gira alrededor empresa Farmacéutica de Cristo de S.A. de C.V., la cual radica en la falta de organización para realizar las tareas pertinentes al centro de distribución.

El autor (POSADA, 2011) menciona que para tener una buena gestión en los almacenes se debe tener en cuenta varios aspectos como tener bien definido el tipo de almacén que tiene la empresa, perfil de actividades de almacenamiento, operaciones que realiza el centro de distribución, indicadores de gestión para evaluar la gestión del centro de distribución, layout del centro de distribución

Todo esto ayudará para lograr ser más eficientes y tener un mejor control de todo el centro de distribución si implementamos cada uno de los pasos antes mencionados, todo esto con la finalidad de crecer y que la empresa sea más competitiva en el mercado.

Los autores (CORREA ESPINAL, GÓMEZ MONTOYA, & CANO ARENAS, 2010) mencionan que se deben implementar las Tic's para agilizar y mejorar el control de los productos esto mediante la implantación de software, hardware, códigos de barras, WMS y LMS; con ello se podrá tener un mejor control con los productos del Cedis ya que el código de barras ayuda a identificar mejor los productos y esto lo agiliza, el WMS ayuda a la planeación y control de los procesos, desde la recepción hasta su despacho; el LMS en mejorar la productividad del almacén a través de una adecuada programación y control del personal

Al implementar cada una de las sugerencias se logrará llegar a las metas planteadas de manera factible y competitiva esto para agilizar cada uno de los procesos realizados dentro de la empresa y ser cada día más competitivos en el mercado.

El autor (GARCIA, 2011) dice que se deben implementar los sistemas WMS y de radio frecuencia para eliminar errores de transacción que permiten controlar el inventario en tiempo real, esto mediante software que provee un control sobre cada fase de la operación tanto de la recepción, el almacenaje, preparación de pedidos y carga de camiones.

Al implementar estos sistemas se tendrá como resultado un mejor control de los productos y agilización del personal, lo cual ayudará a lograr los objetivos establecidos.

El autor (RESTREPO, 2020) menciona que es importante implementar el WRP para planificar las necesidades del almacén lo cual ayudará a optimizar los procesos de preparación de pedidos e indicadores de control para tener mejores resultados en cada uno de los pasos que se realizan dentro del Cedis.

El autor (Hernandez cruz, 2010) menciona los pasos que se deben seguir para tener un buen almacenamiento y recepción de productos en las empresas así como las responsabilidades que asume cada uno de los integrantes que pertenecen al cedis la cual describe el llenado de cada uno de los formatos que se deben de utilizar en la recepción y entrega de productos.

Todo esto ayuda a lograr ser más eficientes y agilizar cada uno de los procesos realizados dentro del Cedis y a tener un mejor control de todas las actividades que se deben realizar.

El autor (Arrieta Posada J. , 2011) menciona un estudio en el análisis y mejoramiento de las condiciones de almacenamiento de los productos que faciliten su ubicación y selección, la cual mejorará los niveles de servicio al cliente, así como la productividad del Cedis

El autor (Portal Rueda, 2014) menciona como llevar acabo la gestión de almacenamiento conforme lo requiera la empresa, así como cuáles son los diferentes tipos de inventarios para poder definir cuál es el que mejor se adapta a la necesidad de la empresa

El autor (Arrieta Posada J. G., 2011) define El Centro de Distribución (Cedi) como el lugar físico (SKU's: Stock Keeping Units) donde una o varias empresas almacenan diferentes tipos de mercancías o materias primas, ya sean fabricadas por ellas o adquiridas a un tercero. En estos espacios, o sku's, se manejan dimensiones que pueden ir desde muy grandes (pallets con mercancía) hasta unidades sueltas. Normalmente los centros de distribución no se encuentran en las propias instalaciones de la empresa, sino fuera de ellas, en áreas de fácil acceso y preferiblemente cerca de autopistas, aeropuertos o puertos; esto facilita un rápido recibo y despacho de la mercancía que administran. Los centros de distribución cumplen funciones no solo de depósito de mercancías, sino también sirven como agentes aduaneros.

Menciona que buena gestión en los centros de distribución también requiere que los niveles directivos conozcan en detalle qué tipo de operaciones debe realizar su almacén. Una buena evaluación puede identificar si se están llevando a cabo más tareas de las que son necesarias y usando recursos en tareas que no son de su propia labor.

Tareas que se realizan en un centro de distribución

1. Recibo y descargue: una vez que arriba el vehículo al muelle de descarga o de carga se desarrollan todas las operaciones para recibir o despachar la mercancía desde y hacia el vehículo.
2. Movimiento y almacenamiento: consiste en todas las operaciones que se hacen para llevar la mercancía a su posición de almacenamiento, y desde este lugar hasta los muelles de carga.

3. Recogida (*order picking*): consiste en recoger la mercancía en la posición de almacenamiento de acuerdo con los requerimientos de los clientes o de quien solicite el pedido.
4. Empaque y cargue: una vez recogida la mercancía de su posición de almacenamiento se procede a empacarla o a embalarla (formar un *pallet*) de acuerdo con los requerimientos del pedido.
5. Mantenimiento, sanidad, seguridad: son tareas de apoyo a las labores del almacén. Estas son tareas necesarias y de apoyo para la administración del almacén.
6. Control de vehículos (recibo y despacho): consiste en programar y coordinar las fechas, las horas, los puertos de llegada y salida de los vehículos para dejar y llevar la mercancía
7. Manejo de retornos: consiste en administrar las devoluciones por calidad, por sobrantes o por obsoletos que se dan al interior del centro de distribución o que lleguen de terceros a quienes se les envió mercancía.

Cada una de estas operaciones, que se efectúan en un centro de distribución, debe ser analizada por la dirección para detectar desperdicios que se puedan generar en ella.

Según (zonalogística , 2018) define Un centro de distribución como un espacio logístico en el que se almacena mercancía y se embarcan órdenes de salida para que sean distribuidos en el comercio mayorista o minorista. Normalmente está conformado por uno o más almacenes en los que ocasionalmente se implementan ciertos sistemas según las necesidades.

El autor (Durán, 2012) define a los inventarios como el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comerciar, permitiendo la compra y venta o la fabricación para su posterior venta, en un periodo económico determinado. Su propósito fundamental es proveer

a la empresa de materiales necesarios para su continuo y regular desenvolvimiento. Tiene un papel primordial en el funcionamiento del proceso de producción que permite afrontar la demanda

El inventario debe ser administrado eficientemente, debido a que persigue dos objetivos fundamentales:

- 1) garantizar con el inventario disponible, la operatividad de la empresa
- 2) conservar niveles óptimos que permita minimizar los costos totales (de pedido y de mantenimiento).

Los autores (Garrido Bayas & Cejas Martínez, 2017) mencionan los diferentes tipos de inventarios que se pueden implementar dependiente de las necesidades de la empresa.

- I. Inventario Perpetuo Es aquel que se lleva en continuo acuerdo con las exigencias en el almacén.
- II. Intermitentes Este inventario se puede efectuar varias veces al año.
- III. Final Este inventario se realiza al término del ejercicio económico.
- IV. Inicial Se realiza al dar comienzo de las operaciones.
- V. Físico Es el inventario Real.
- VI. Mixto Pertenece a una clase determinada de mercancía.
- VII. Productos Terminados Son para todas las mercancías.
- VIII. Tránsito Son utilizados para sostener las operaciones y abastecer los conductos de las empresas con sus proveedores y clientes.
- IX. Materia Prima Representan existencias de los insumos básicos.
- X. En Procesos Son los que se tienen a medida que se añade mano de obra, otras materias y de más costos indirectos.

- XI. Consignación Refiere la mercadería que se entrega para ser vendida pero el título de propiedad lo conserva el vendedor.
- XII. Máximo Es aquel que se mide en meses de demanda pronosticada.
- XIII. Inventario Mínimo Es la cantidad mínima del inventario a ser mantenidos en el almacén.

El autor (PÉREZ GOSENDE, 2016) define un layout, como el proceso de ordenamiento de los elementos que conforman el sistema productivo en el espacio físico, de manera que se alcancen los objetivos de producción de la forma más adecuada y eficiente posible. Es considerada una de las decisiones de diseño más importantes dentro de la estrategia de operaciones de una organización

La distribución en planta tiene un impacto importante y directo en la eficiencia de la producción y el nivel de productividad de los sistemas de. De ahí que la identificación de las oportunidades de mejora de la distribución espacial de los centros de actividad que conforman un sistema productivo sea vital para contribuir a la mejora de la productividad del trabajo de una organización.

El layout es importante en toda empresa ya que define cada espacio del producto esto para aumentar la productividad de los espacios y su acomodo de manera ordenada.

1.2 Planteamiento del Problema

Al haber realizado el análisis interno del Cedis, se detectó que la problemática radica en la falta de coordinación y conocimiento para realizar ciertas tareas, tanto de recepción de productos, acómodo, surtido, devoluciones, así como, la toma física de los inventarios todo esto provoca un descontrol total en cuanto al departamento de cedis lo cual trae consigo tiempos muertos entre los empleados, generando costos para la empresa y de igual manera se podrían ver afectadas la ventas, es por ello que se decidió hacer un manual de procedimientos de Cedis para agilizar todo tipo de procesos que se lleven a cabo, con la finalidad de aumentar el desempeño de sus funciones.

La desorganización es un factor clave que origina o desencadena errores en el área del departamento de cedis ya sea en el momento de la llegada o en el envío del producto, otro factor importante es la comunicación que pasa a formar parte de este caso, debido a la relación que debe mantener el empleado con el encargado de Cedis, puesto que, una buena comunicación es la clave del éxito

El Cedis es una de las áreas que más trabajo origina debido a los distintas tareas que realiza como lo son: recepción, acómodo, envío y control de los productos existentes; es un área que requiere de mucho cuidado en cuanto a envíos y caducidades del producto; el buen funcionamiento de la misma beneficia directamente a la empresa al agilizar las tareas de sus empleados.

El encargado de Cedis no solo se encarga de realizar lo que entra y sale, sino también, se debe dar a la tarea de reabastecer a las demás sucursales, llevar el control de su existencia y caducidades, así como realizar las devoluciones pertinentes, compartiendo conocimiento a los demás compañeros.

Es por ello que deben tener bien determinadas las tareas a realizar, esto para disminuir algún error que se pueda presentar.

1.3 Objetivos

Objetivo general:

Realizar un manual de los procedimientos adecuados para el desarrollo de las funciones operativas, de control y las actividades relacionadas con el buen funcionamiento de toda el área del Cedis.

Objetivos Específicos:

1. Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades que realiza el Departamento de cedis
2. Mejorar la tarea en cuanto a la recepción, almacenamiento, conservación y abastecimiento de los bienes adquiridos, con el propósito de conservarlos en óptimas condiciones y proporcionarlos los insumos necesarios a las demás sucursales.

1.4 Definición de variables

- Determinación de los procedimientos
- Asignación de responsabilidades
- Control de recepción de mercancía
- Control de inventarios
- Control de salidas

1.5 Hipótesis

A través del diseño e implementación de un manual de procesos se tendrá un adecuado manejo de las tareas que se deben realizar en el departamento y, junto con ello, una mejora en el desempeño de los empleados.

1.6 Justificación del Proyecto

El Manual de operaciones en Cedis es una herramienta muy útil para mejorar la organización de los diferentes puestos y disminuir las problemáticas de jerarquización. La empresa, Farmacéutica de Cristo S.A. de C.V., carece de una Manual de operación en Cedis, el cual es muy importante para el correcto funcionamiento de la organización.

Para toda empresa es necesario tener en cuenta que estar correctamente organizados es parte fundamental para que no desaparezca y siga funcionando al cien por ciento. Las operaciones cuentan con elementos indispensables tales como control de productos existentes, control de inventarios, control de salida y control del almacén.

Por lo antes mencionado, un manual es de gran ayuda, ya que facilita los proceso dentro del área y permite el perfeccionamiento y/u orientación de las funciones y responsabilidades del cargo al que han sido asignados.

La razón por la cual se realizará este Manual de operaciones en Cedis es principalmente para saber desarrollar correctamente cada una de las tareas dentro del mismo. Dicho manual busca establecer los procedimientos adecuados para el desarrollo de las funciones operativas, de control y las actividades relacionadas con el buen funcionamiento de toda el área del Cedis. Esto con el fin de mantener un mejor control en cada una de las actividades realizadas por el personal

1.7 Limitaciones y Alcances

Limitaciones:

1. Desorganización en el Cedis
2. Falta de actitud con los empleados
3. Falta de comunicación
4. Negación a los procedimientos por parte de los empleados

Alcances

1. Creación de un manual de Cedis
2. Facilidad para realizar cada actividad en el área de cedis
3. Organización del personal
4. Mejor manejo de la áreas

1.8 La empresa Distribuidora Farmacéutica de Cristo S.A. de C.V.

Distribuidora farmacéutica de Cristo S.A de C.V tiene sus orígenes hace más de 26 años, cuando una de las familias emprendedoras de Cuitláhuac, en el año 1994, guiados por sus sueños se dieron a la tarea de establecer las que sería la primera sucursal de la cadena farmacéutica: Farmacia de Cristo.

Por iniciativa de los fundadores, el sr. Saúl Ávalos y su esposa la Sra. Leticia Melo, al ver que las necesidades de aquella época en la región tomaba la decisión de emprender y aperturar una farmacia que les permitirá tener más a su alcance los medicamentos para la población

La familia Ávalos Melo originaria de Cuitláhuac, Ver., empezó con una pequeña farmacia el día 4 de marzo de 1994, misma que estaba dotada únicamente de dos anaqueles en sus inicios y se encontraba ubicada en el local que actualmente está a un costado de la matriz, día a día su dedicación y empeño los llevó a tres años más tarde para poder aperturar una sucursal más y debido a su valioso compromiso de trabajar en equipo y servicio hoy en día cuentan con una matriz y seis sucursales

Se han distinguido por ser los pioneros en la región en ofrecer el mejor servicio y atención personalizada y, sobre todo, los mejores descuentos y ofertas en todos los medicamentos de primera necesidad.

Misión

Ser un apoyo para la población de la región, en el proceso de preservar y recuperar su salud; poniendo a su alcance productos farmacéuticos de vanguardia así como lograr la Excelencia en el servicio a nuestros clientes Mediante los tres ejes de trabajo: imagen, surtido y atención al cliente

Visión

Ser la cadena farmacéutica líder de la región, manteniendo un crecimiento sostenido y calidad en nuestros productos y servicios; teniendo como motor nuestro equipo de trabajo

Valores

Excelencia

Satisfacer día a día la expectativa de los clientes internos y externos en una actitud de servicio y sobre todo anticipación a las necesidades del cliente.

Confianza

Cumplir con el respeto, la integridad la honestidad y la congruencia de nuestras acciones diarias dentro y fuera de nuestro lugar de trabajo para lograr de la confianza de nuestros clientes

Trabajo en equipo

Realizar nuestro trabajo de forma colaborativa entre todos los integrantes del equipo de trabajo para lograr el logro de los objetivos en común

Compromiso

Trabajar con enfoque de interés en el desarrollo de nuestras actividades logrando la satisfacción disfrutando de los resultados obtenidos

Tabla 1. Puestos

Puesto	Representantes
Junta Directiva	Saul Avalos Sanchez/Leticia Melo Espinoza
Gerencia Administrativa	Ing.Josue Rafael Avalos Melos
Gerencia Operativa	DR. Saul Israel Avalos Melo
Supervision Regional	
Encargado de Recursos	Ing.Marisol del Valle Sosa
Encargado de Compras	Lic.Gabriela Benigno Rodriguez
Asistente Administrativo	Tsu.Fatima Joludhem Gonzales Herrera
Encargado de Sistemas y Redes Sociales	Ing.Francisco Reyna Gimenez
Responsable Sanitario Matriz	Dr.Patricia Eugenia Cepeda Aguirre
Responsable Sanitario Yanga	Dr.Saul Israel Avalos Melo
Coordinador de Sucursal Matriz	Ing.Jose Ivan Noguera Vazquez
Coordinador de Sucursal Calle 10	Edith Amador Machado
Coordinador de Sucursal Calle 7	Luz Arely Gutierrez Carrillo
Coordinador de Sucursal Paldelma	Maritza Trujullo Hernandez
Coordinador de Sucursal Yanga	Ing.Zelena Clavijo Ramirez
Coordinador de Sucursal Parque	Tsu.Ana Ruth Avalos Cardenas
Coordinador de Sucursal Carrillo	Ma. Alejandra Cruz Peña

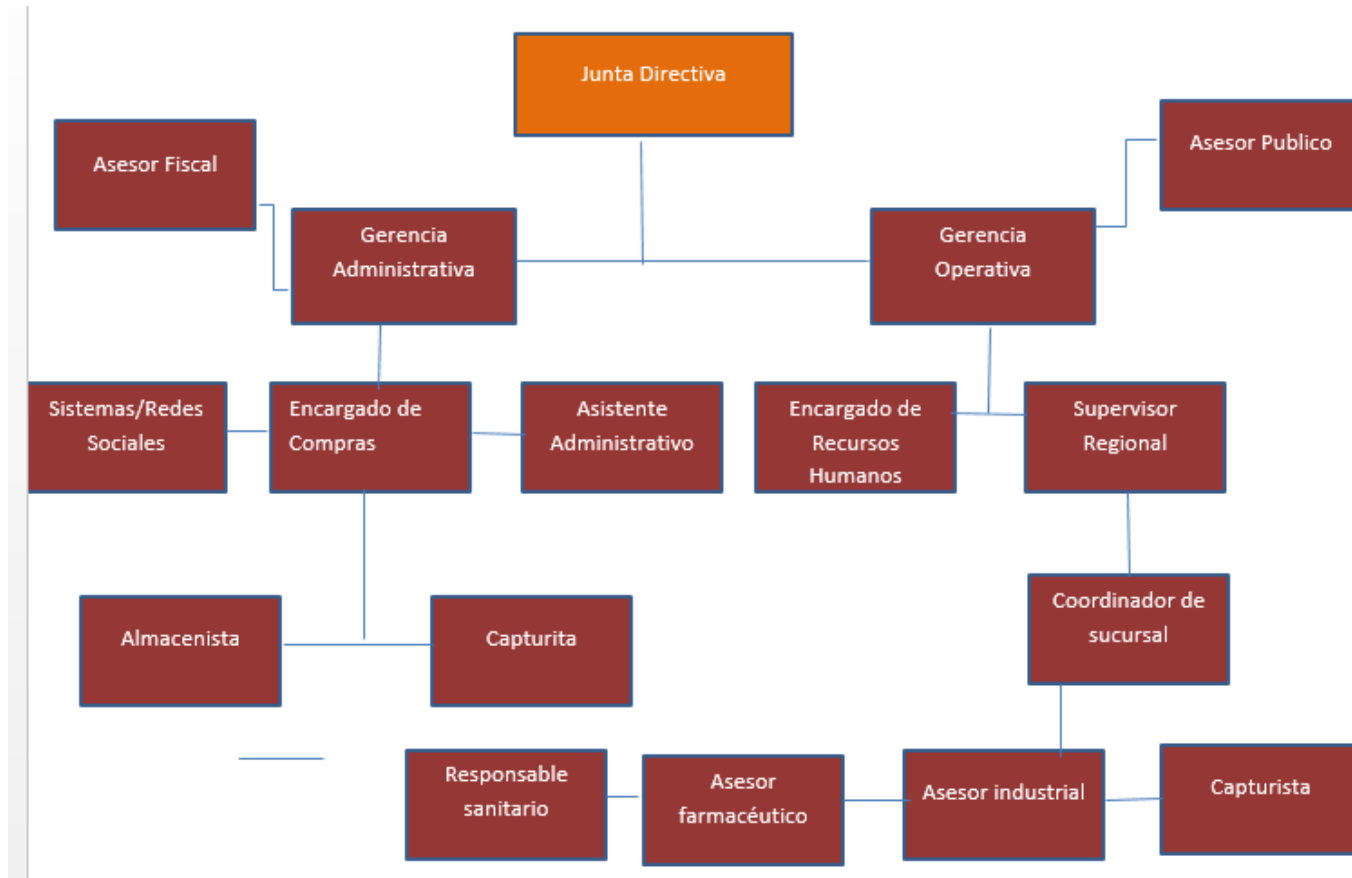
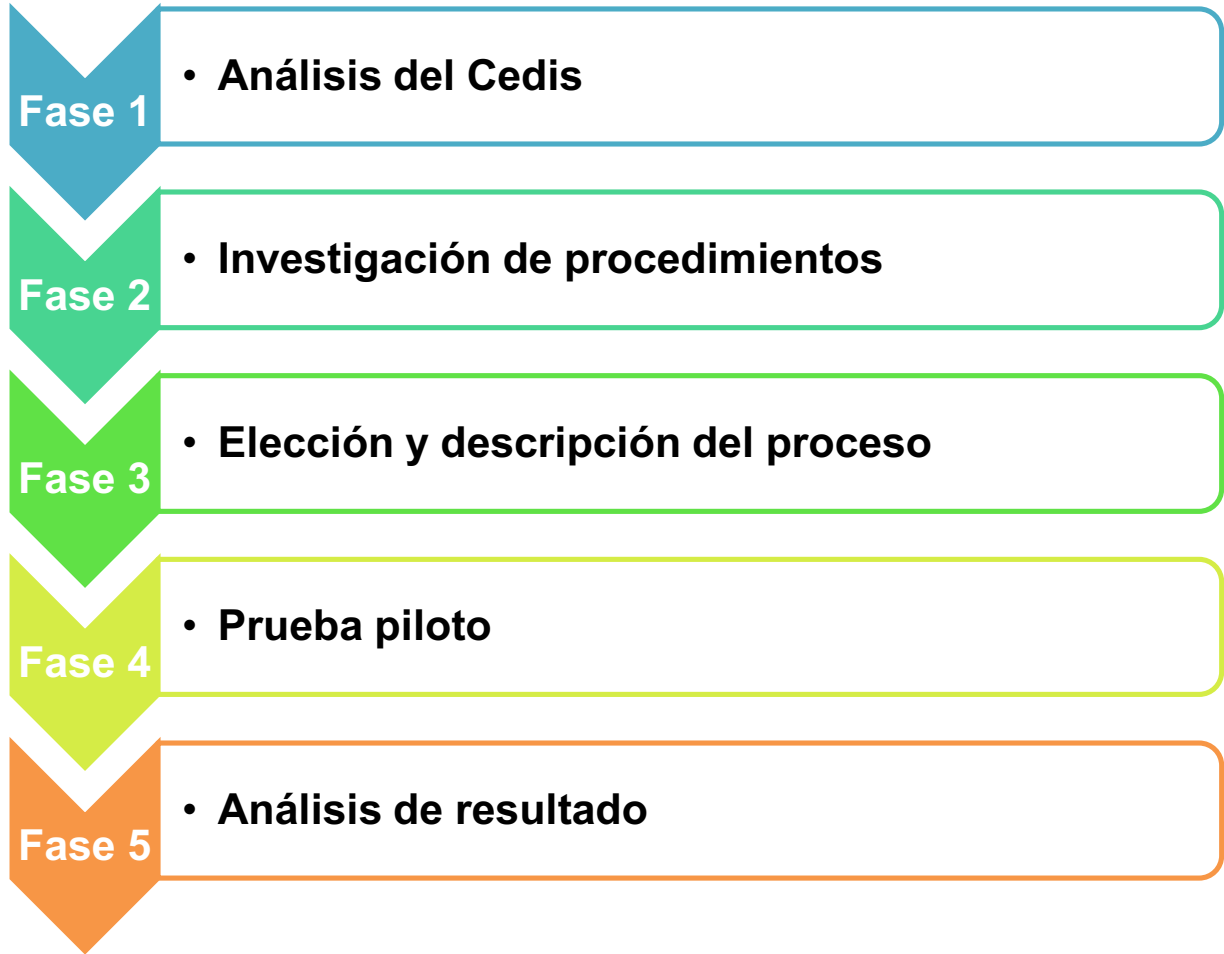


Figura No. 1 Estructura organizacional

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

Para la realización de este proyecto se tomaron en consideración los siguientes pasos:



Fase 1: Análisis del Cedis: mediante un FODA se realizará el análisis de los factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades-amenazas) del Cedis de Farmacia de Cristo para conocer la situación actual y poder proponer una estrategia de mejora.

Fase 2: Investigación de procedimientos: se realizará una investigación de los procedimientos que se pueden llevar a cabo para que el Cedis funcione de forma eficaz y eficiente.

Fase 3: Elección y descripción del proceso: Durante esta fase se desarrollará el proceso que debe llevarse a cabo en el Cedis para lograr que todo sea más ágil, eficaz y eficiente.

Fase 4: Prueba piloto: se realizará una prueba piloto para saber si el proceso elegido funcione.

Fase 5: Análisis de resultados: se llevará a cabo un análisis de los resultados obtenidos en la prueba piloto para saber cómo funcionó el proceso.

CAPÍTULO 3. DESARROLLO DEL PROYECTO

Análisis situacional

Para conocer el estado actual del Cedis se realizó una matriz FODA en la cual se pudieran identificar las áreas de oportunidad para trabajar y llevar a cabo una mejora.

Matriz Foda	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad de los productos 2. Mejores precio 3. Encargado de compras capacitado 4. Encargado de cedis capacitado 5. Buena comunicación 6. Buen sistema 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desacomodo en el área de los productos 2. Falta de evaluación de las actividades 3. Carencia de planes y manuales que limitan el óptimo funcionamiento del área 4. Falta de proactividad personal 5. Falta de liderazgo 6. Falta de motivación
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cursos de capacitación 2. Mayores promociones por parte de los proveedores 3. Uso de tecnología 4. Mejores tiempos de entrega de los productos 5. Apertura de nuevas sucursales 6. Planes de expansión 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia 2. Economía de país 3. Incremento de precio por parte de los proveedores 4. Falta de proveedores 5. Falta de productos por la pandemia 6. Baja de ventas

Recepción de Mercancía:

Proceso que inicia mediante la descarga de mercancía del vehículo/transporte por medios del personal que surte la mercancía, para esto el transportista de la mercancía entrega factura del proveedor al encargado del Cedis y se introduce a transportar la mercancía al área de recepción del almacén para su posterior verificación, para ello él transportista entrega una factura como la siguiente:

OFASAT		R.F.C. : OFA080523J71		ORGANIZACION FARMACEUTICA ABARROTERA SA DE CV		COPIA FACTURA		
Domicilio fiscal: Calle AV ENHACIENDA LOS PORTALES No. NAVE 3 Hc. BODEGA 25. Col. FUENTES DEL VALLE, CP. 54900, TULTITLAN, ESTADO DE MEXICO, MEXICO		Regimen fiscal: (801)General de Ley Personas Morales		Comprobante fiscal digital (Ingreso)		Folio: MX 253678		
Expedido en: Calle AV ENHACIENDA LOS PORTALES No. NAVE 3 Hc. BODEGA 25. Col. FUENTES DEL VALLE, CP. 54900, TULTITLAN, ESTADO DE MEXICO, MEXICO		Facturado a: RFC:DFC180503584 - DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA DE CRISTO S.A. DE C.V.		Fecha de Elaboración: 29/06/2021		Fecha de Vencimiento: 29/07/2021		
Cliente: 2915 Calle AV. 3 No. 112 entre 1 y 4, Col. CENTRO, CP. 94910, CUTLAHUAC, CUTLAHUAC, VERACRUZ		Enviar a: FARMACIA DE CRISTO		Forma de pago: (99)Por débito		Método de pago y Cuenta:		
Calle AV. 3 No. 112 entre 1 y 4, Col. CENTRO, CP. 94910, CUTLAHUAC, CUTLAHUAC, VERACRUZ		Vendedor: 13		(PPD)Pago en parcialidades o diferido		Condición: CREDITO		
				Uso de CFDE: (G01)Adquisición de mercancías				
Cant	Unidad	Unidad	Clave	Descripción	IEPS	IVA	PIU	Clave SAT
36	pz	H87	7501058625182	LECHE NAN 1 OPTIPRO 360 GR	0.00	0.00	124.362000	42231800
30	pz	H87	7501058625199	LECHE NAN 2 OPTIPRO 360 GR	0.00	0.00	115.052000	42231800
12	pz	H87	7501058625205	LECHE NAN 3 OPTIPRO 360 GR	0.00	0.00	87.906000	42231800
12	pz	H87	7501058625236	LECHE NAN 3 OPTIPRO 720 GR	0.00	0.00	166.600000	42231800
5	pz	H87	7501058628251	LECHE NIDAL 1 350 GR	0.00	0.00	74.382000	42231800
24	pz	H87	7501058628268	LECHE NIDAL 2 350 GR	0.00	0.00	70.658000	42231800
54	pz	H87	7501058625014	LECHE NIDAL 2 800 GR	0.00	0.00	153.272000	42231800
16	pz	H87	7506475100229	LECHE NIDO 2+ PREESCOLAR 1.5 KG	0.00	0.00	186.523400	50131704
6	pz	H87	7506475100595	LECHE NIDO 2+ PREESCOLAR 800 GR	0.00	0.00	108.476200	50131704
10	pz	H87	7506475100588	LECHE NIDO CLASICA 1.08 KG	0.00	0.00	132.270800	50131704
6	pz	H87	7501059237834	LECHE NIDO DESLACTOSADA 800 GR	0.00	0.00	103.488000	50131704
56	pz	H87	7501059225350	LECHE NIDO KINDER 800 GR	0.00	0.00	114.562000	50131704
10	pz	H87	7501058626110	LECHE NIDO KINDER DESLACTOSADA 1.5 KG	0.00	0.00	216.286000	50131704
16	pz	H87	7501000911745	LECHE NIDO KINDER DESLACTOSADA 360 GR	0.00	0.00	61.348000	50131704
10	pz	H87	7501059284869	LECHE NIDO KINDER DESLACTOSADA 800 GR	0.00	0.00	127.204000	50131704
60	pz	H87	7501033956140	GLUCERNA LIQ FRESA 237 ML	0.00	16.00	32.711724	42231800
12	pz	H87	7501033956133	GLUCERNA LIQ CHOCOLATE 237 ML	0.00	16.00	32.711724	42231800
4	pz	H87	7506475100564	LECHE NIDO CLASICA BOLSA 120 GR	0.00	0.00	15.484000	50131704

Figura No. 2

Dicha factura proporciona información de lo que se recibe, por ejemplo, la catidad de piezas que llegan de cada producto, así como la unidad, ya sea en piezas o cajas, tambien menciona la clave del producto y la descripción del mismo para tener un mejor panorama de lo que se va a recibir .

Para hacer su llenado se necesita la factura del producto ya que de ella se obtiene el folio de la factura así como el nombre del proveedor, el código del producto, el nombre del producto y la cantidad que vas de devolver, también se debe verificar el precio que te da el producto y multiplicarlo por la cantidad que se va a devolver ya que en importe va ir esa cantidad y el motivo dependerá del producto que: por mal estado, sin pedido o por diferencia de precio

Captura del producto

Este proceso inicia una vez que la inspección de la mercancía ya se llevó a cabo, en la cual se saca un solo producto de todos los que llegaron y se les pasa al personal de Captura con su respectiva factura para que se lleve el registro de la mercancía recibida para su control y gestión a nivel interno (gestión física en el almacén y gestión de inventario). Una vez que ya los productos fueron capturados los capturistas devuelven los productos prestados para su posterior acómodo.

Almacenamiento

Una vez que el producto ya fue capturado pasa a su almacenamiento dependiendo a su área en la cual se hace el acómodo del producto. Los productos se acomodan de manera alfa beta ya que se hacen de la a-z

Las áreas que se manejan son las siguientes:

- ✓ Área de pañales de bebé y adulto
- ✓ Área de perfumería (incluye shampoo, desodorantes, cremas para el cabello y gel)
- ✓ Área de biberones y vasos entrenadores
- ✓ Área de toallitas de bebe
- ✓ Área de toallas íntimas

- ✓ Área de tintes
- ✓ Área de medicamentos de patente
- ✓ Área de medicamentos de alta rotación
- ✓ Área de curación
- ✓ Área suplementos
- ✓ Área de soluciones
- ✓ Área de Gerber
- ✓ Área de fórmulas
- ✓ Área de agua
- ✓ Área de sueros
- ✓ Área de jugos

Inventarios

Este proceso consiste en el control de la existencia del producto físico que se encuentra en el almacén, así como también verificar la fecha de caducidad del producto en cual el encargado de cedis proporciona una relación de los productos y sus cantidades que existen en el almacén en el cual se tienen que corroborar su existencia física y, una vez terminado se hace el reporte al encargado de cedis.

En dado caso que haya faltantes se hace un anotación en la hoja y se le comunica al encargado de Cedis.

Proceso Operativo de Preparación de Mercancía

Este proceso inicia mediante la extracción de los productos para ser enviados a las demás sucursales esto se hace mediante una relación que proporciona el encargado del Cedis ya

que él es el encargado de realizar el reabastecimiento mediante la relación que le proporciona cada sucursal; una vez que el encargado de Cedis pasa la relación que se enviará a cada sucursal se hace el siguiente procedimiento.

A continuación, se muestra el formato para la extracción del producto:

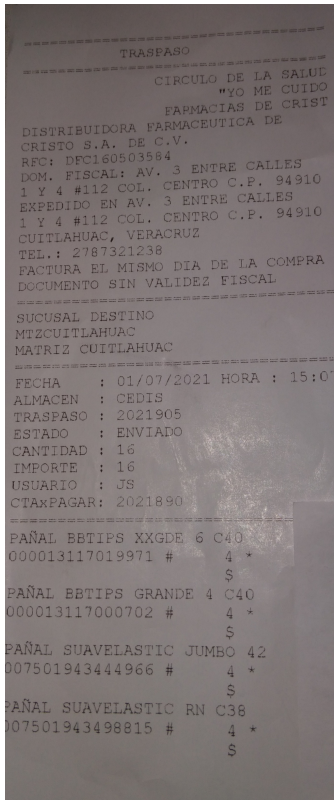


Figura No. 4

La imagen anterior indica la cantidad de producto que se debe enviar, así como el nombre y la sucursal a la que se enviará el producto.

Sus operaciones básicas son:

- A. Preparar la orden de extracción del producto: consiste en preparar el pedido con lo que requiere la empresa.
- B. Recorrer el almacén hasta los puntos de extracción: consiste en hacer la búsqueda del producto.
- C. Extraer la mercancía de su ubicación: Consiste en la extracción del producto de su sitio de origen.

D. Transportar la misma hasta la zona de expedición: Consisten la verificación del producto así como su acómodo.

Aspectos a considerar para dar salida

- Controlar que cada pedido se realice de forma correcta y en cantidad correcta
- Emitir la documentación que acompañará a la mercancía a lo largo de su transporte
- Cargar el vehículo que trasportará la mercancía a la sucursal

Sistema operativo

Se describen todos los procesos que se llevan a cabo dentro del sistema.

Trasposos

Los trasposos consisten en él envío de mercancía, desde el Cedis hasta la sucursal destino; estos se efectúan de la siguiente manera

Abrir el sistema de la empresa que se encuentra en la pantalla principal tiene el nombre de sistema administrativo.

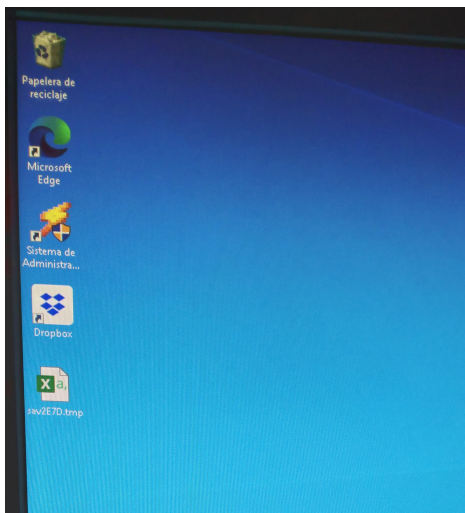


Figura No. 5

Dar doble clic en sistema administrativo

Dar en cedis y usuario JS

Se abre el sistema y se busca “intersucursal”

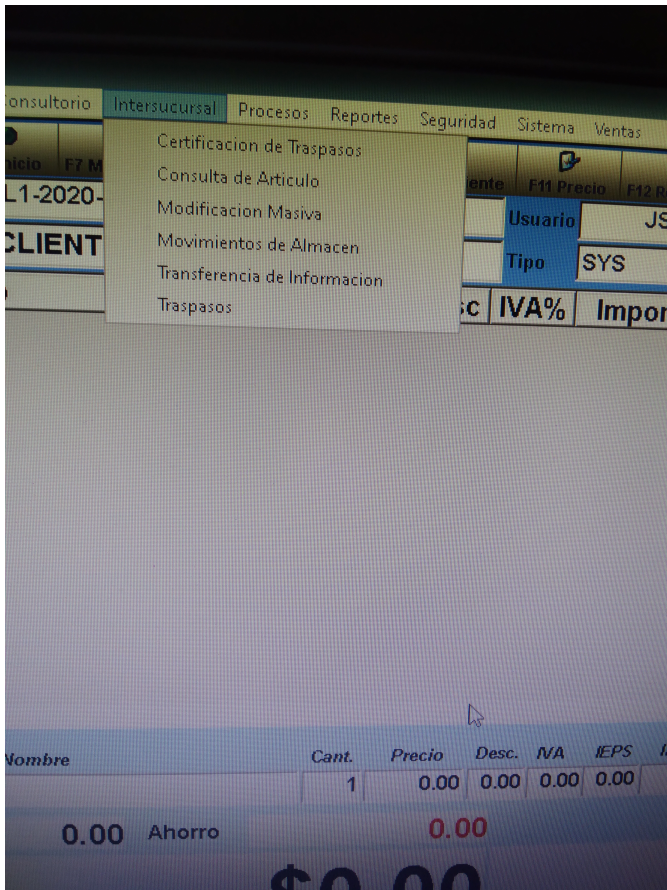


Figura No. 6

Oprimir en registrar, se abren unas ventanas y dar clic en traspasos

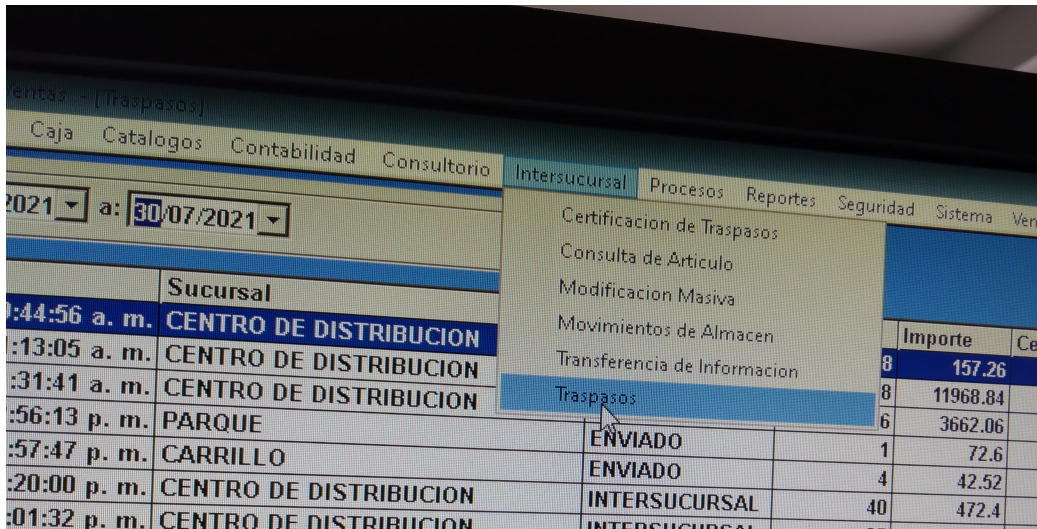


Figura No. 7

Abrirá una ventana como la siguiente

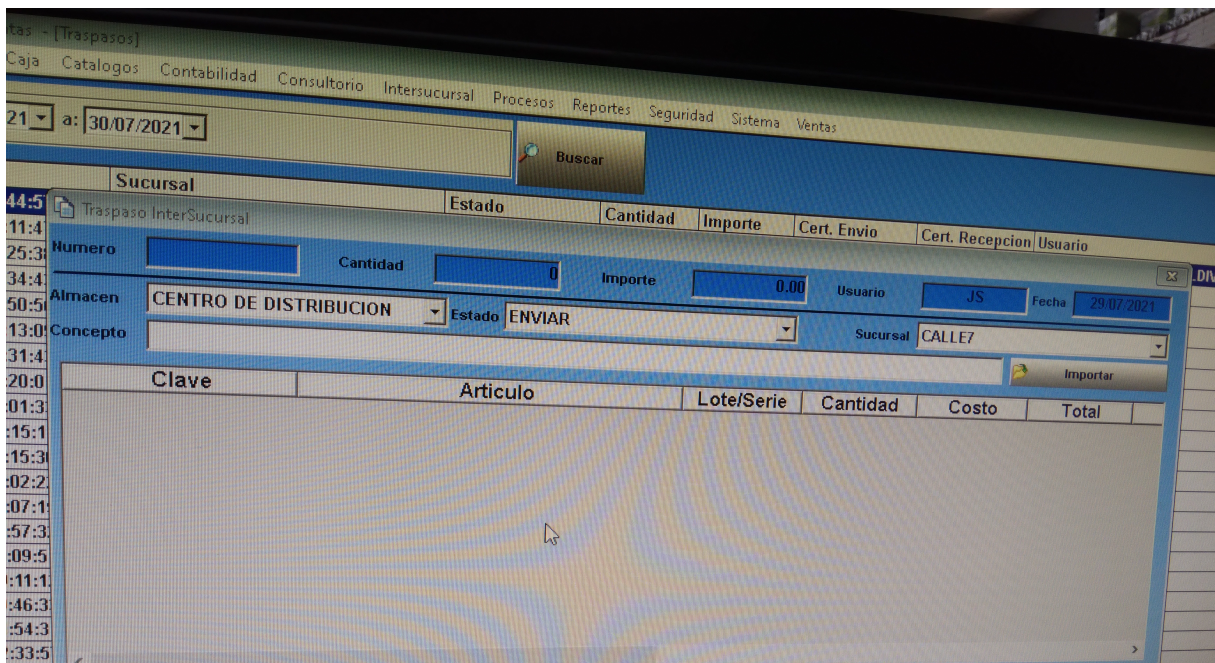


Figura No. 8

Esto se llena de la siguiente manera:

En estado es enviar

Y en sucursal, a la que se desea enviar

Para realizar el traspaso se Ingres a una carpeta de nombre “administración”, la cual se encuentra en explorador de archivos.

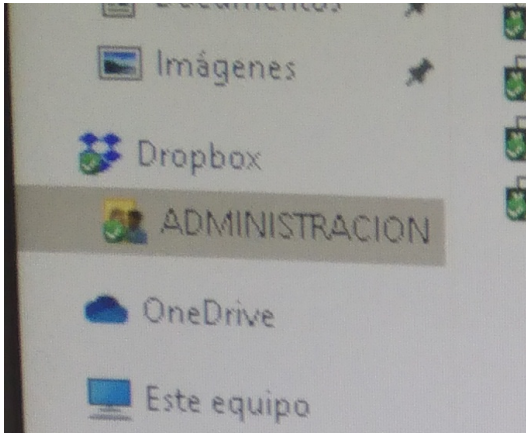


Figura No. 9

Dentro de ella existen tres subcarpetas con nombre:

- ✓ Pedidos especiales
- ✓ Pedidos de ofasa
- ✓ Sams fórmula láctea

Dentro de la subcarpeta pedidos especiales existen otras 3 carpetas con nombre:

- ✓ Soluciones
- ✓ Concentrado
- ✓ Alta rotación

Ingres a una carpeta de nombre administración

Dentro de esa carpeta existen tres subcarpetas con nombre:

- ✓ Pedidos especiales
- ✓ Pedidos de ofasa
- ✓ Sams fórmula láctea

Dentro de la subcarpeta pedidos especiales existen otras 3 carpetas con nombre:

- ✓ Soluciones
- ✓ Concentrado
- ✓ Alta rotación

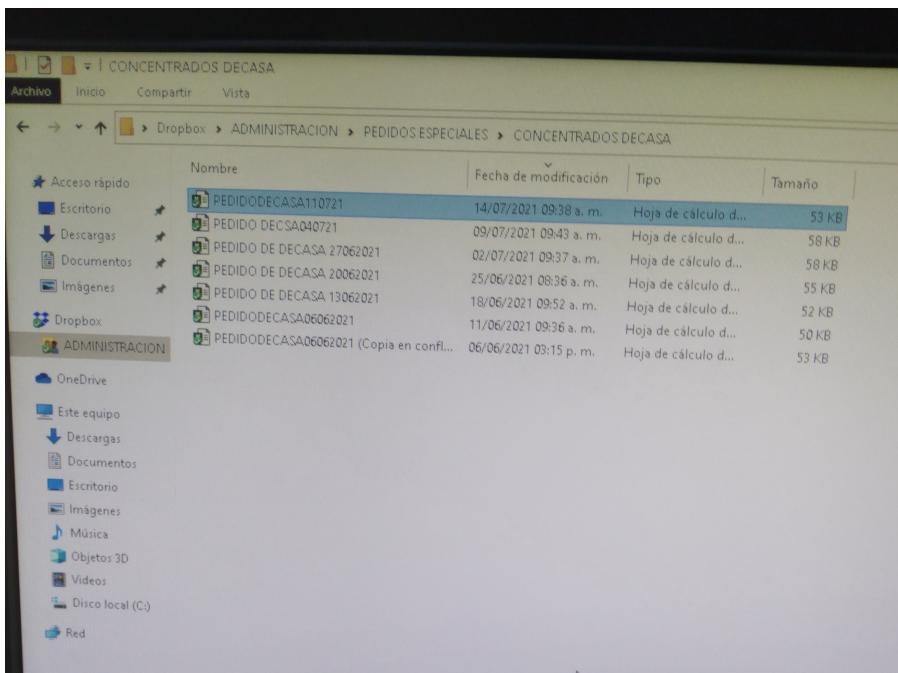


Figura No. 10

Ingresa a una carpeta de nombre administración

Dentro de esa carpeta existen tres subcarpetas con nombre:

- ✓ Pedidos especiales
- ✓ Pedidos de ofasa

- ✓ Sams formula láctea

Dentro de la subcarpeta pedidos especiales existen otras 3 carpetas con nombre:

- ✓ Soluciones
- ✓ Concentrado
- ✓ Alta rotación

Se elige la carpeta con la que se va a trabajar, ya que, todas las carpetas antes mencionadas se tienen que abrir pues en ellas está lo que requiere la sucursal, una vez que se abrió la carpeta seleccionada, enviará a un documento de Excel el cual indicará el producto y la cantidad que se debe enviar.

El documento es de esta manera

A	B	C	D
EAN	CALLE 7	EX	PEDIDO
7501059200777	AGUA NESTLE PUREZA VITAL 1.5LT	32	24
7501059215764	AGUA NESTLE PUREZA VITAL 1LT	45	12
7501059236745	AGUA NESTLE PUREZA VITAL 4LT	4	12
7501000984770	AGUA PURIFICADA GERBER 4LT	10	20
7501027512574	BIBERON EVENFLO ENTINTADO 240 ML	6	6
7501199424279	CRA P PEIN PERT RIZOS CONTROLADOS 300MLN	0	3
7501199424071	CRA PERT ARGA AC AGU P PEIN 300MLN	1	1
7501199424286	CRA PERT LISO PROLONGADO 300ML	0	2
7501199424064	CRA PERT ANTI NUDOS 300ML	0	2
7501199424088	CRA PERT LARGO INCREIBLE 300ML	0	2
7509552901511	CRA GARNIER FRUCT RIZOS ELSTICOS 300ML	0	3
7506306210530	CRA SEDAL BOMBA ARGAN 300ML	1	1
7506306216730	CRA SEDAL CACAO Y AGUACATE 300ML	1	1
7791293025803	DESOD AXE MEN EXCITE SPY 150	1	1
7506306202832	DEO AXE COLLISION BODY AEROSOL 150L	1	1
7791293025865	DEO AXE GOLD TEMP BODY AEROSOL 150ML	0	2
7506306221000	DEO AXE KILO BODY AEROSOL 150ML	0	1
7506306244795	DEO AXE INTENSE BODY AER 150ML	0	2
7509552907490	DESOD BIO CLARIFY AFINA RONS00MLN	1	2
7506078948068	DESOD BI O ACL R ON 50G	1	2

Figura No. 11

Y en la parte superior indica la sucursal a la cual pertenece

Abrir otra ventana, dar clic en intersucursal

- ✓ Dar en consulta de artículo
- ✓ Dar en nombre de la sucursal en la que quieres consultas
- ✓ Dar clave

Copiar el código y pegarlo; y así sucesivamente

Esto es para corroborar que la existencia que está marcando el documento en Excel sea correcto con la actual cantidad que se indica, en dado caso que no sea así se tiene que ajustar, por ejemplo, si el documento en Excel indica que la sucursal cuenta con seis productos y se están solicitando cuatro, pero al corroborar en la sucursal dice que solo tiene tres productos entonces se deben enviar siete productos, puesto que, cuatro son los que se solicitaron el día en que la sucursal envió su pedido pero en ese trascurso vendió tres, es por ello que se deberán enviar siete, por tal motivo, es de suma importancia siempre corroborar su existencia en sucursal.

Si existe producto se da clic en aceptar y si no en salir

Una vez que ya se consultó en sucursal y ya tiene la cantidad correcta a enviar se debe

Dar clic en la ventada de “traspaso”

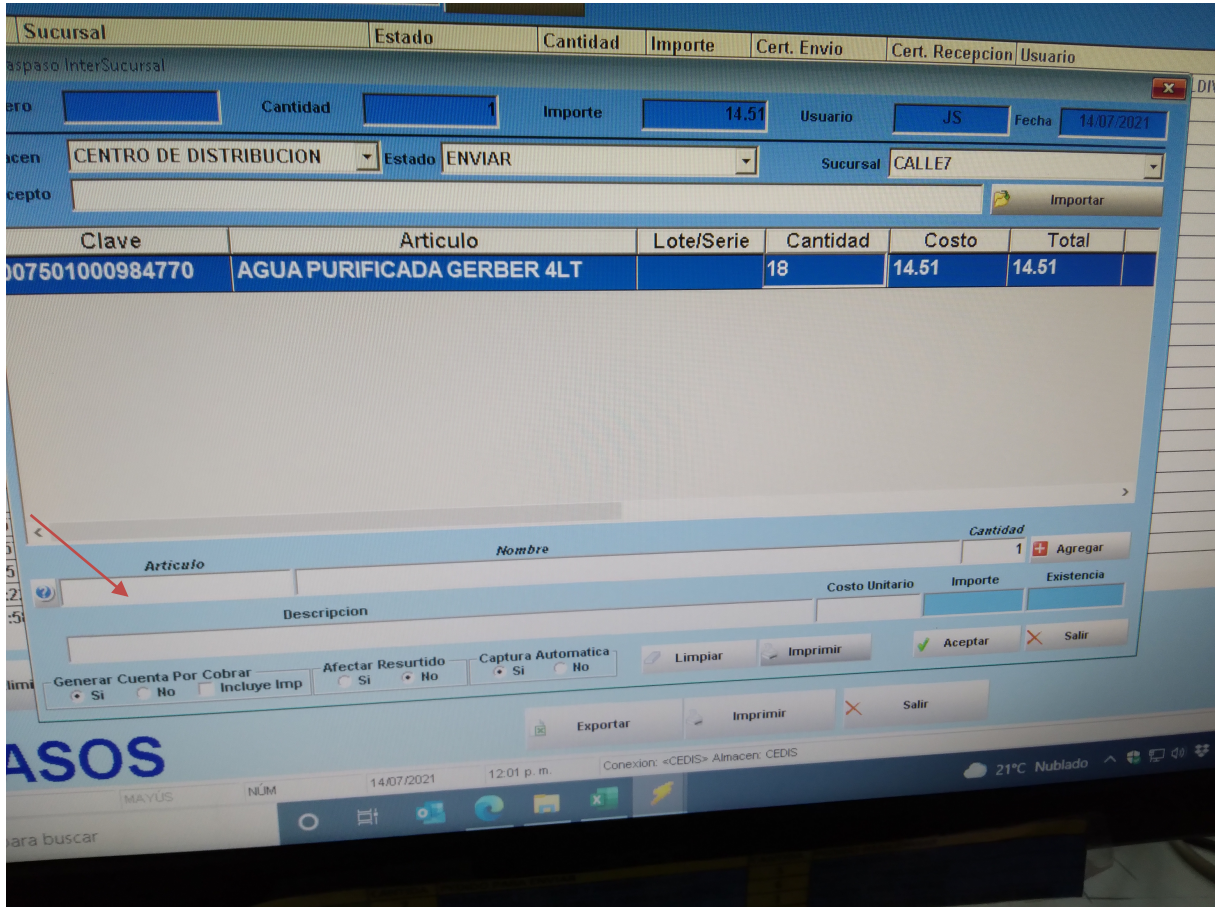


Figura No. 12

En la esquina de la ventana que abre pero en la parte de abajo hay un círculo azul y un cuadro, ahí se agrega el código que se copia del documento de Excel que abrió, dar doble clic al círculo y se abre una ventana en la cual se proporciona la cantidad del producto con la que cuenta el

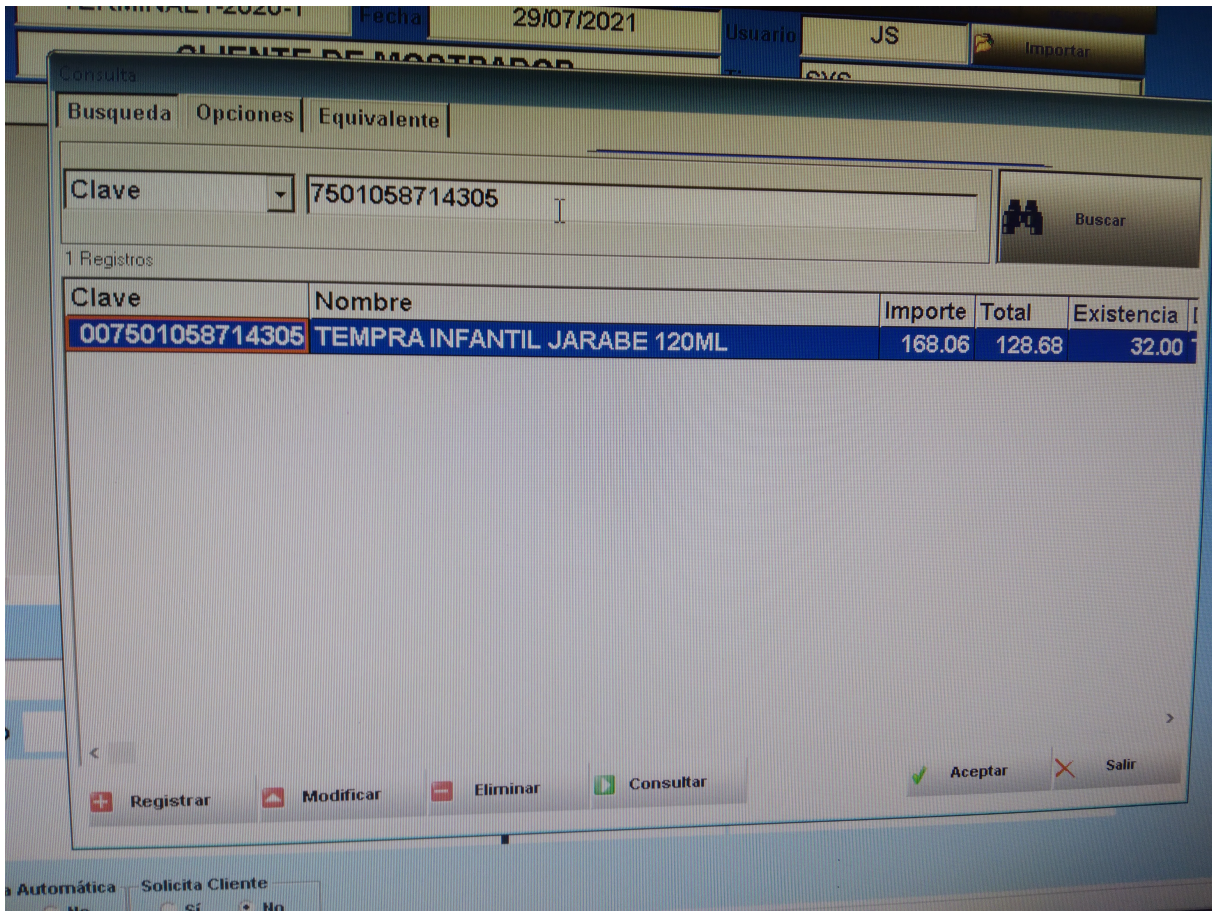


Figura No. 13

Si la cantidad con la que cuenta el Cedis es la correcta con la que se desea enviar, dar clic en aceptar; en dado caso que no cuente con la cantidad que se requiere, solo se enviarán las que existan u otra, si no hay producto en Cedis dar clic en salir, ya que, si se da clic en aceptar se agregará el producto como si lo hubiera, al igual, si se guardó, después se tendrá una diferencia del producto a la hora de enviar; si hay equivocación y se detecta a tiempo, solo dar clic al que se agregó y dar suprimir; en el Excel se debe marcar con color amarillo el producto que no hay en Cedis; una vez checado esto y si todo está bien lo agregas y al final solo dar doble clic en cantidad y marcar el número de piezas que se va a enviar.

Así queda cuando ya está agregado el producto:

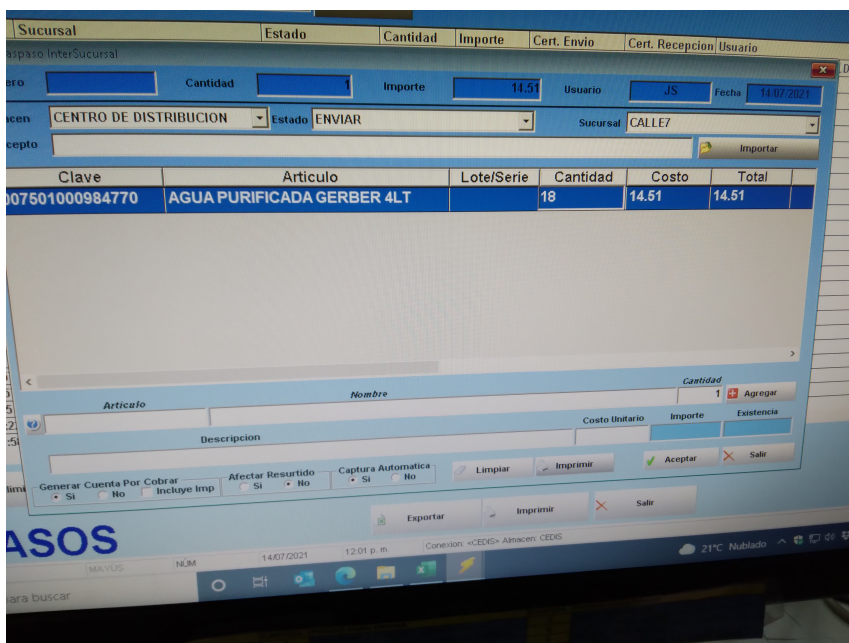


Figura No. 14

Esto se tiene que hacer con todos los productos que vas a enviar una vez agregado todos le das aceptar y le das que si

Después de seleccionar traspaso, aparece el archivo que se acaba de guardar, dar clic en consultar y posteriormente en imprimir dos veces y, listo, ya quedó el traspaso.

Movimientos de almacén

Estos se realizan en caso de que al realizar el traspaso se haya agregado un producto que no cuente con existencia o esté en mal estado es que se realiza el ajuste en el Cedis.

Este se realiza de la siguiente manera

Abrir el sistema administrativo de la empresa

- A. Ir a Movimientos de almacén
- B. Dar en Registrar
- C. Dar en Ajuste +
- D. Pasar el producto con el elector de código
- E. Cantidad a eliminar, es la cantidad que se dio salida o la que está en mal estado

F. Descripción: se coloca en mal estado o error de Cedis en caso que no haya producto

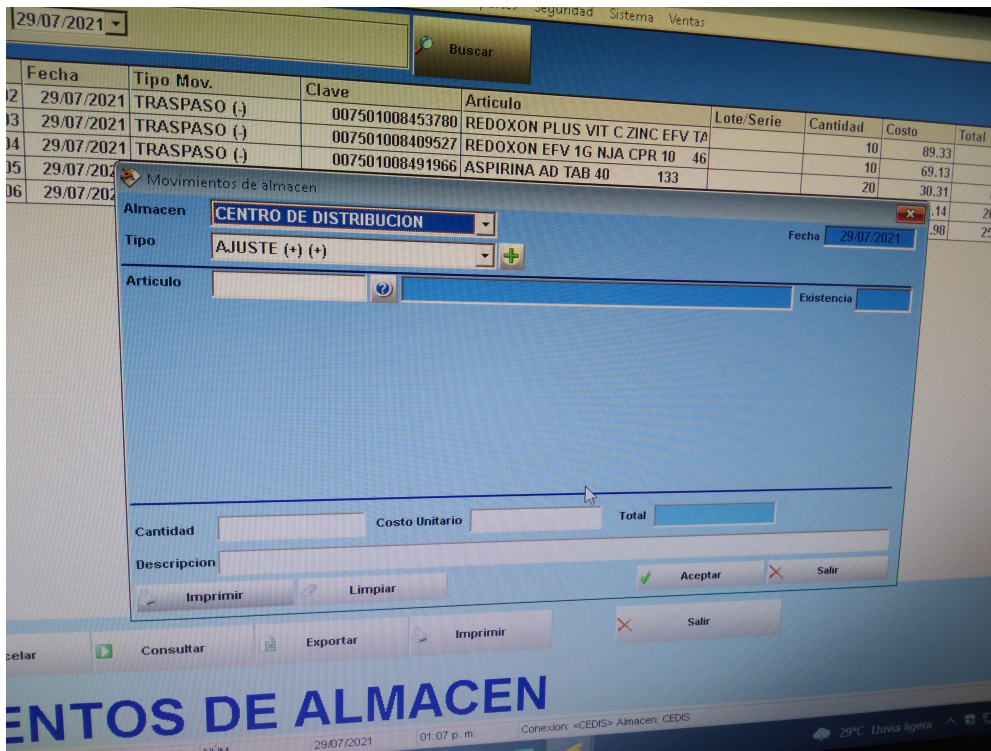


Figura No. 15

Aparece si los datos están correctos, oprimir que sí y listo; esto solo se hace a partir de ajustes de más de dos productos,

Si solo es un producto:

- ✓ Ingresar a movimientos de almacén
- ✓ Pasar el producto o código
- ✓ Dar clic en aceptar

Tabla 2 actividades semanales.

1	lunes	martes	miercoles	jueves	viernes
2	sutir suc.av 1	sutir suc.carrillo	sutir suc.yanga	verificar mercancia de ofasa recibir	sutir suc.paldema
3	sutir suc.av 10	sutir suc.matriz	recibir proveedor decasa y verificar producto razon social y fecha	mercancia de sams,decasa,alta a decasa .alta rotacion ,ofasa y verificar producto fecha	sutir suc.matriz
4	acomodar mercancia de cedis	realizar inventario	recibir proveedor ofasa y verificar producto razon social y fecha	sutir suc.av 7	realizar inventario
5	limpiar bodega ,tarimas muebles y producto				limpiar bodega ,tarimas muebles y producto

Banco de alimentos

Este consiste en sacar los productos con dos meses de anticipación a su caducidad y estos son enviados a un banco de alimentos llamado caritas, los productos que se envía son de todas las sucursales.

Para poder enviar estos productos al banco se deben dar de baja del sistema y se hace de la siguiente manera:

1. Una vez que ya todas las sucursales mandaron sus productos previos a su fecha de vencimiento.
2. Estos son revisados para corroborar las fechas y las cantidades que enviaron las sucursales
3. Una vez realizada la revisión se pasa a dar de baja el producto
4. Abrir el sistema
5. Abrir movimientos de almacén

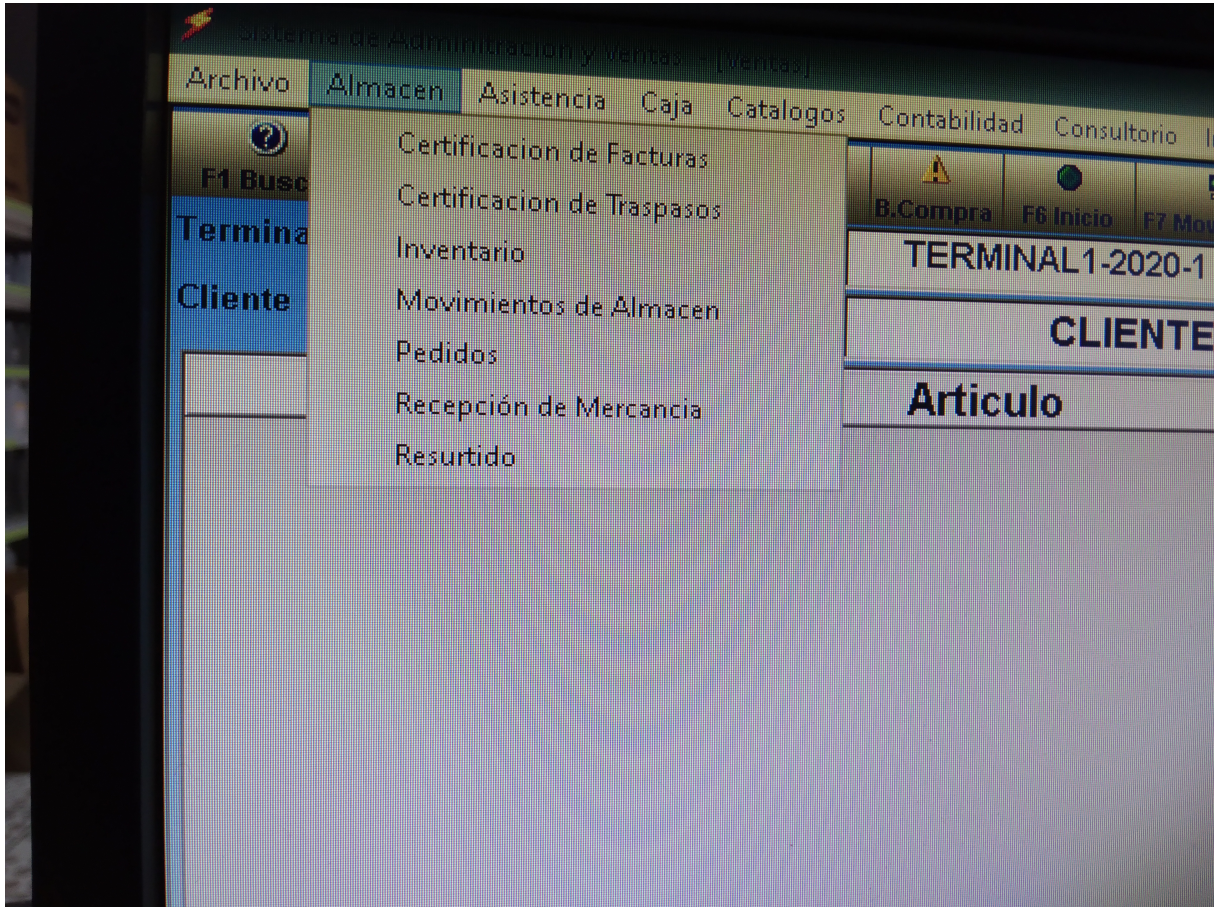


Figura No. 16

6. Dar en registrar
7. Banco de alimentos Córdoba
8. Pasar cada producto en físico con la cantidad que haya del producto
9. Dar exportar
10. Guardar como
11. En la carpeta pedidos especiales
12. Nombre banco de alimento con el nombre de la sucursal
13. Una vez dado de baja se empaquetan todos los productos excepto los que son en aerosol eso productos no se envían.
14. Colocar los señalamientos en la caja y se cierra con cinta

Inventario

Es el inventario que se saca para corroborar existencias físicas

1. Realizar de la siguiente manera
2. Abrir archivo
3. Dar en reporte
4. 282 inventarios por mes
5. Verificar fecha del archivo
6. Exportar
7. Abrir un Excel, eliminar todas las celdas y columnas, solo dejar clave, nombre y existencia
8. Seleccionar clave y dar clic en número sin ceros
9. Seleccionar todo y dar clic en ordenar y filtrar
10. Dar formato condicional
11. Reglas para resaltar celdas
12. Valores duplicados
13. Quitar filtro
14. Ordenar de la A-Z
15. Dar imprimir

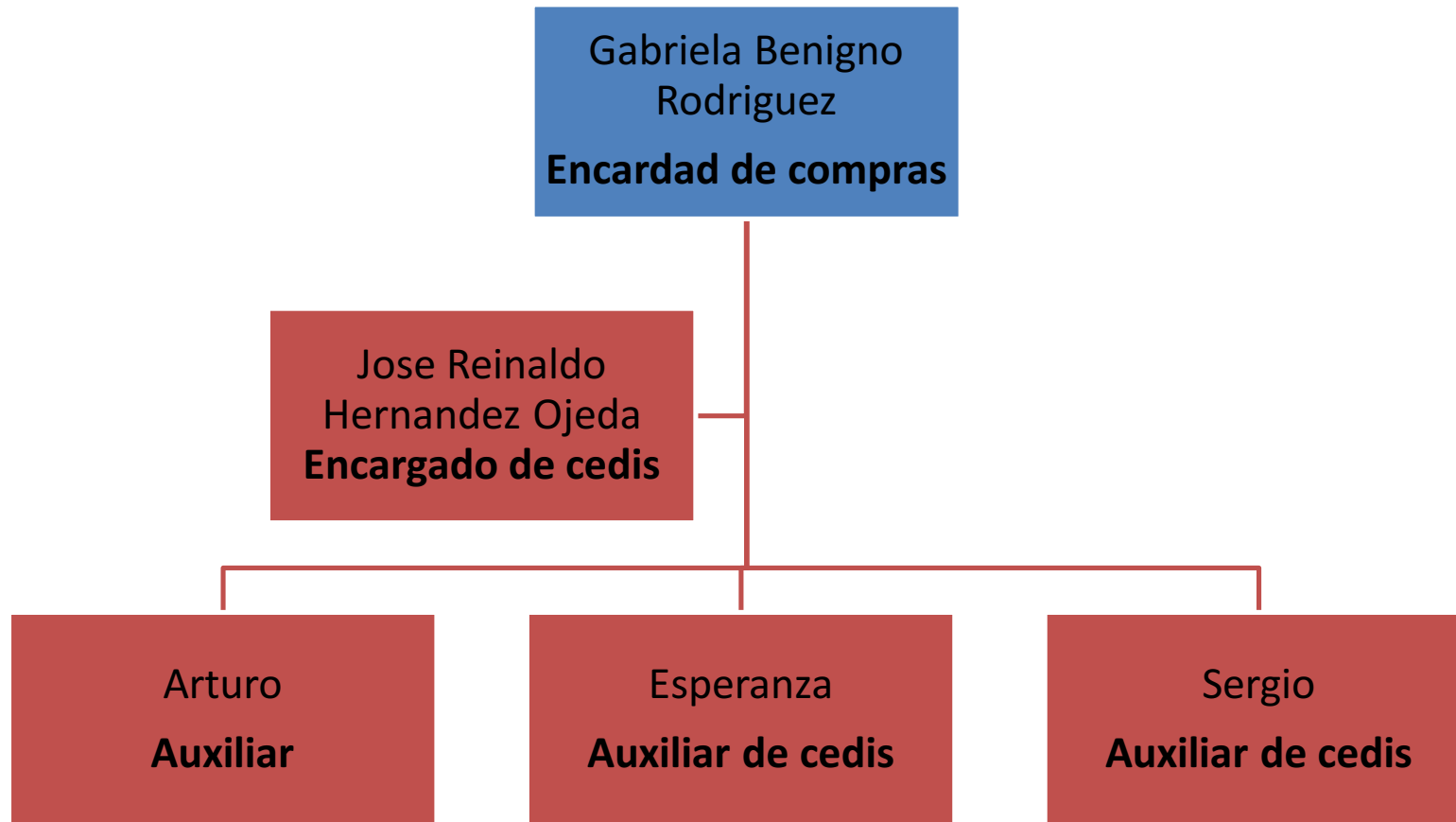


Figura No. 17 organigrama

Descripción del puesto

El área compras cuenta con un número de personal pequeño a pesar de la cantidad de trabajo que se origina dentro de la misma.

- Lic. Gabriela Benigno Rodríguez es la encargada del área, denominado compras la cual tiene una gran responsabilidad ya que es la encargada de buscar a los proveedores que abastecerán a la empresa, así mismo, la que debe buscar los precios más convenientes para la empresa, la mejor calidad y mejores tiempos de entrega, de la misma forma está a cargo de resolver las dudas y brindar solución a las solicitudes del encargado de Cedis.
- Encargado de Cedis: José Reinaldo Hernández Ojeda es el encargado de recibir y llevar el control de todo lo que entra y sale del almacén, así como de llevar un control de los productos físicos y de realizar el resurtido de las demás sucursales así como de resolver las dudas de los auxiliares también es el encargado de pasar el reporte de inventario a los auxiliares
- La auxiliar de Cedis 1: Arturo. Es el encargado de la realización los reportes de inventario de las áreas de perfumería ,toallitas pañales ,biberones y tintes así mismo como apoyar a la recepción de mercancía y a la preparación de la misma también como mantener limpia el área.
- La auxiliar de Cedis 2: Esperanza. Es la encargada de la realización los reportes de inventario del área de medicamentos, así mismo, apoyar a la recepción de mercancía y a la preparación de la misma, también a mantener limpia el área.
- El auxiliar de Cedis 3: Sergio. Es el encargado de la realización de los reportes de inventario del área de aguas, fórmulas, electrolitos y jugos, así mismo, de apoyar a la recepción de mercancía y a la preparación de la misma; también a mantener limpia el área.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Realizar el análisis del entorno de la organización para determinar la situación de la organización fue una herramienta de gran utilidad, derivándose de éste las estrategias a seguir para la mejora de la misma. Resumiendo la información obtenida, en información pertinente para ampliar el panorama, abriendo nuevos horizontes para solución de la problemática, es importante resaltar que para toda organización es de suma importancia mantener una planeación de las actividades que se deben desarrollar internamente, así como, realizar una adecuada distribución de las mismas al personal encargado de llevarlas a cabo.

Derivado del análisis de situación, la implementación de un manual de operaciones de cedis para la mejora de las actividades da a la Distribuidora Farmacéutica de Cristo una mejor administración tanto de la empresa como del personal que labora, pues ayuda tanto a la administración de todos los productos existentes, así como a tener un mejor panorama de los criterios que se deben tener para la recepción, acomodo y salida de los productos; de esta manera. se planifica cada actividad para que se realice de la mejor manera y en el tiempo requerido puesto a que es de suma importancia realizar cada actividad, por ello, la empresa, ha logrado mayor rendimiento en su personal ya que cuenta con las actividades previas a realizarse, esto le beneficia al evitar tiempos muertos entre su trabajadores y a aumentar las actividades, no solo del Cedis sino también de toda la organización, ya que todas las sucursales pertenecientes a la distribuidora se verán beneficiadas al incrementar el rendimiento del centro de distribución. Con lo antes mencionado se logra su objetivo, debido a que, al contar con los procedimientos adecuados para el manejo de la funciones se logra incrementar la calidad, eficiencia y eficacia tanto del personal como de la empresa y, con ello se contribuye al mejoramiento de todas las tareas realizadas.

4.1 Resultados

Los resultados esperados fueron satisfactorios ya que al implementar un manual de operaciones en Cedis contribuyó en gran medida al mejoramiento empresarial y personal, obteniendo mejores rendimientos tanto en la realización de las actividades como en aprovechamiento del tiempo, pues al tener definida cada actividad se reducen los errores y aumenta la productividad del cedis.

4.2 Trabajos Futuros

El trabajo futuro que se recomienda es que se le den seguimiento a esta propuesta para que se evalúe realmente el rendimiento ya que fue muy corto el lapso de tiempo para realizarlos y ya no se pudo evaluar cómo debería de ser ya que se debió contemplar más tiempo para ver u rendimiento.

4.3 Recomendaciones

Las recomendaciones son las siguientes:

- A. Implementar el presente manual en el área de Cedis, como base para el desarrollo de las actividades ayudará al mejoramiento de las actividades realizada en el mismo.
- B. Realizar análisis del entorno del área para aprovechar áreas de mejora para incrementar la eficiencia del cedis y el personal.
- C. Mantener la comunicación entre el personal para lograr una mejor eficiencia.
- D. Seguir paso a paso las indicaciones, sin omitir ninguna para lograr mejores resultados.
- E. Hacer uso de la motivación para un mejor desarrollo de las actividades y lograr mejores rendimientos
- F. Hacer actualizaciones si es que se cambia el sistema o se agrega al nuevo.

ANEXOS

Índice de figuras

Figura No. 1 Estructura organizacional.....	19
Figura No. 3	23
Figura No. 4	24
Figura No. 5	27
Figura No. 6	28
Figura No. 7	29
Figura No. 8	30
Figura No. 9	30
Figura No. 10	31
Figura No. 11	32
Figura No. 12	33
Figura No. 13	35
Figura No. 14	36
Figura No. 15	37
Figura No. 16	38
Figura No. 17	40
Figura No. 18 organigrama.....	42

Índice de tablas

Tabla 1. Puestos.....	18
Tabla 2 actividades semanales.	39

Bibliografía

- Arrieta Posada, J. (2011). Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes. *radaly*, 15.
- Portal Rueda, C. (2014). *GESTION DE STOCKS Y*. paraguay: Ediciones de la U.
- Arrieta Posada, J. G. (2011). Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas (Centros de Distribución, CEDIS). *scielo*, 14.
- CORREA ESPINAL, A. A., GÓMEZ MONTOYA, R. A., & CANO ARENAS, J. A. (2010). GESTIÓN DE ALMACES Y TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION (TIC). *ESTUDIOS GERENCIALES* , 117.
- Durán, y. (2012). Administración del inventario. *radaly*, 55_78.
- GARCIA, L. A. (2011). *GESTION LOGISTICA EN CENTROS DE DISTRIBUCION, BODEGAS Y ALMACENES*. ECOE.
- Garrido Bayas, I. Y., & Cejas Martínez, M. (2017). LA GESTIÓN DE INVENTARIO COMO FACTOR ESTRATÉGICO EN LA. *radaly*, 109-129.
- Hernandez cruz, F. (2010). *Manual de procedimientos para el manejo de almacenes*. comeri.
- Morante Asesores. (28 de Noviembre de 2016). *Asesores Tributarios Morante*. Recuperado el 2021 de Febrero de 09, de Asesores Tributarios Morante: <https://www.moranteasesores.es/importante-marketing-una-empresa/#:~:text=As%C3%AD%2C%20la%20funci%C3%B3n%20del%20Departamento,la%20satisfacci%C3%B3n%20de%20sus%20necesidades.&text=Sin%20ella%2C%20la%20empresa%20no%20podr%C3%ADa%20sobrevivir>.
- PÉREZ GOSENDE, P. A. (2016). EVALUACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN ESPACIAL. *radaliy*, 14.
- POSADA, J. G. (2011). ASPECTOS A CONSIDERAR PARA UNA BUENA EN LOS ALMACENES (CENTROS DE DISTRIBUCIÓN, CEDIS). *SCIELO*.
- RESTREPO, D. L. (2020). *ALMACENES Y CENTROS DE DISTRIBUCION. MANUAL PARA OPTIMIZAR PROCESOS Y OPERACIONES*. MARGE BOOKS.
- zonalogistica* . (15 de 01 de 2018). Obtenido de zona logistica: <https://zonalogistica.com/que-es-un-centro-de-distribucion/>