



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”
VICE-RECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PRÁCTICA PROFESIONAL**



**PLAN DE MEJORAS PARA LA GESTION DESPACHO DE MATERIALES Y
RESPUESTOS EN ALMACEN CENTRAL DE PLANTA DE PELLAS DE CVG
FERROMINERA ORINOCO C.A**

TUTOR ACADÉMICO

Ing. MSc. Iván Turmero

TUTOR INDUSTRIAL

Abg. Iraima Sánchez

AUTOR:

Br. Vanessa Tizamo 19.905.138

Puerto Ordaz, Octubre 2013

CONTENIDO



Introducción

Planteamiento de problema

La empresa

Diseño metodológico

Situación actual

Análisis y resultados

Conclusión

Recomendaciones

INTRODUCCIÓN



Extrae
mineral de
hierro



materia
prima a
otras
empresas



Así
como

comercializaci
ón de sus
productos a
otros países.

Comprendida por dos instalaciones de
operaciones:

Ciudad
(principales
yacimientos
de mineral de hierro)

Piar
de



Puerto Ordaz (la planta
de procesamiento de
mineral de hierro, la
planta de pellas, muelles
y oficinas principales.

INTRODUCCIÓN



Planta de Pellas

Estructurada básicamente por 7 áreas para el proceso de producción y 12 áreas de servicios generales.

Ubicada en el parque industrial MINORCA, Sector Punta de Cuchillo, Zona Industrial Matanzas, Puerto Ordaz.

Encargada de producir pellas para reducción directa y/o altos hornos.



INTRODUCCIÓN

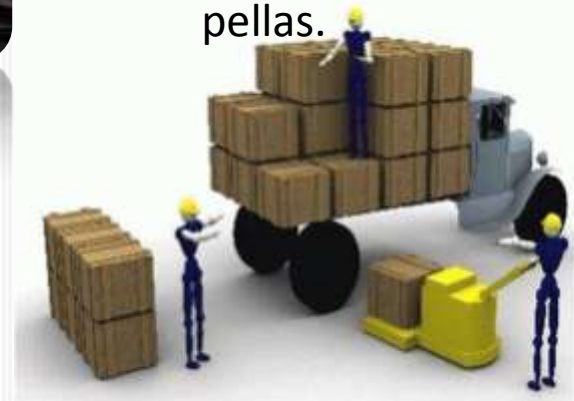


Dentro de estas áreas se encuentra el área de sección almacén de planta de pellas

Presenta una serie de debilidades en su proceso de despacho, ocasionando que este sea ineficiente. ❌



Abastece la planta de todos aquellos materiales y repuestos necesarios para la producción de pellas.



tiene 4 áreas, las cuales son: recepción, almacenaje, despacho y control de materiales.



INTRODUCCIÓN

Es importante decir que el presente proyecto brinda mucha ayuda, debido a que a través del mismo se puede identificar las debilidades que actualmente presenta el proceso de despacho de la sección almacén central de Planta de Pellas de C.V.G. FMO

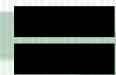
El siguiente proyecto se basará en:



Identificar las debilidades del proceso de despacho



Proponer ciertas mejoras

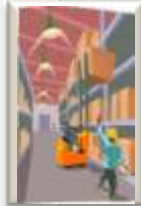


PROCESO DE
DESPACHO
EFECTIVO Y
FUNCIONAL



EL PROBLEMA

En la actualidad el almacén presenta ciertas problemáticas que hace que este no tenga un servicio de despacho eficiente



Desde el año 2008 no se realiza un ajuste de inventario, lo que hace que el mismo no este actualizado y con precisión



A la hora de realizar el mismo, se puede observar faltantes y sobrantes de los materiales y repuestos, lo que hace que exista una disparidad entre el sistema de inventario y la realidad en físico.



Tiempo de demora significativo en los despachos, debido a la mala organización de ubicación en materiales y repuestos.



EL PROBLEMA

OBJETIVO GENERAL

- ✓ Realizar un plan de mejoras a la gestión de despacho de los materiales y repuestos para la sección almacén central de planta de pella CVG FERROMINERA ORINOCO C.A.



EL PROBLEMA



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar la documentación teórica y práctica referida al despacho de materiales y repuestos.
2. Identificar las causas que originan las fallas en el servicio de despacho de materiales y repuestos de la sección almacén de Planta de Pellas.
3. Identificar Fallas y/o debilidades administrativas y operativas.
4. Diagnosticar la situación actual de la sección almacén de Planta de Pellas, mediante un análisis FODA, además de usar encuestas que nos permitan establecer las condiciones del almacén.
5. Contribuir con la eficiencia del proceso de despacho del almacén de planta de pellas a través de la realización de un plan de acción y mejora, haciendo uso de las 5S como herramientas básica de mejora.

EL PROBLEMA



6. Aplicar la metodología de los 7 pasos para el mejoramiento continuo al almacén.



LA EMPRESA

Creada el 1 de
enero de 1975



Ubicada en el sector
“Campos de
Ferrominera”, av.
Caracas, Estado Bolívar.



Dedicada a la extracción,
procesamiento, comercialización y venta de
mineral de hierro y sus derivados en el
territorio venezolano, donde provee a una
acería y cinco plantas de reducción directa y
exporta a diversos países



LA EMPRESA

Misión

- Explotar la industria del mineral de hierro y derivados con productividad, calidad y sustentabilidad, para abastecer en forma suficiente y oportuna la industria siderúrgica nacional y aquellos mercados que resulten estratégicamente atractivos, garantizando la rentabilidad de la empresa, fomentando la responsabilidad social y el desarrollo endógeno del país.



Visión

- Ser la empresa base del desarrollo siderúrgico del país coadyuvando al bienestar de sus trabajadores. Comunidad y accionistas, siendo referencia mundial de éxito del nuevo modelo socio productivo.

DISEÑO METODOLÓGICO



Unidad de análisis



**Procedimiento
metodológico**



**Diseño
metodológico**



Tipo de estudio



Recursos

Población y muestra



DISEÑO METODOLÓGICO

UNIDAD DE ANÁLISIS

En el presente estudio, se presentara como unidad de análisis los factores que afectan en la actualidad a la Sección Almacén Planta de Pellas, los cuales serán medidos a través de encuestas y herramientas estadísticas que permitan lograr los objetivos propuestos. Los datos a estudiar serán obtenidos del análisis del proceso de despacho en los últimos 2 años.



TIPO DE ESTUDIO

↓
Según el nivel de profundidad. → **Descriptiva**



↓
Se tendrá como objetivo indagar, describir, analizar el comportamiento que en la actualidad tiene el proceso de despacho en el almacén central de materiales y repuestos de planta de pellas CVG Ferrominera Orinoco C.A, con el fin de diagnosticar fallas, y a partir de ahí proponer soluciones que mejoren la problemática.

DISEÑO METODOLÓGICO

Según el propósito o razón. → **De aplicación**



Definido así de acuerdo al fin del proyecto, ya que con el mismo se darán ciertas propuestas con el objetivo de que mejore el proceso de despacho que se realiza en el almacén central de planta de pellas en C.V.G Ferrominera Orinoco C.A.



Según la estrategia. → **De campo**



Ya que las muestras y los hechos fueron basados en un contexto natural, es decir, fueron tomadas en el área de trabajo (almacén central de pellas).



DISEÑO METODOLÓGICO

POBLACIÓN Y MUESTRA.

Población.

El “Almacén Central De Planta De Pellas”, posee una población aproximada de 400 trabajadores, al cual le brinda servicio de recepción y despacho de materiales y repuestos, abasteciendo dicha planta de todos aquellos insumos necesarios para la producción.



Muestra.

La investigación se realizará con una muestra de la población antes descrita, exactamente se tomara como muestra a 16 trabajadores que intervienen de manera directa e indirecta con el proceso de despacho, los mismos laboran en la sección almacén de Planta de Pellas.



DISEÑO METODOLÓGICO

Recursos.



Observación directa



Lápiz



Equipos de protección personal



Entrevistas informales



Materiales bibliográficos



Computadora

DISEÑO METODOLÓGICO

Para lograr los objetivos planteados en el “Almacén Central De Planta De Pellas”, se llevaran a cabo ciertas actividades estructuradas, dichas actividades son las siguientes:



La primera parte de esta investigación consistió en familiarizarse con la empresa C.V.G Ferrominera Orinoco C.A, conocer la historia de la empresa y su estructura organizativa, debido a que el sistema organizacional de esta tiene gran importancia y es necesario saber y estar claro el nivel en el que esta se encuentra.

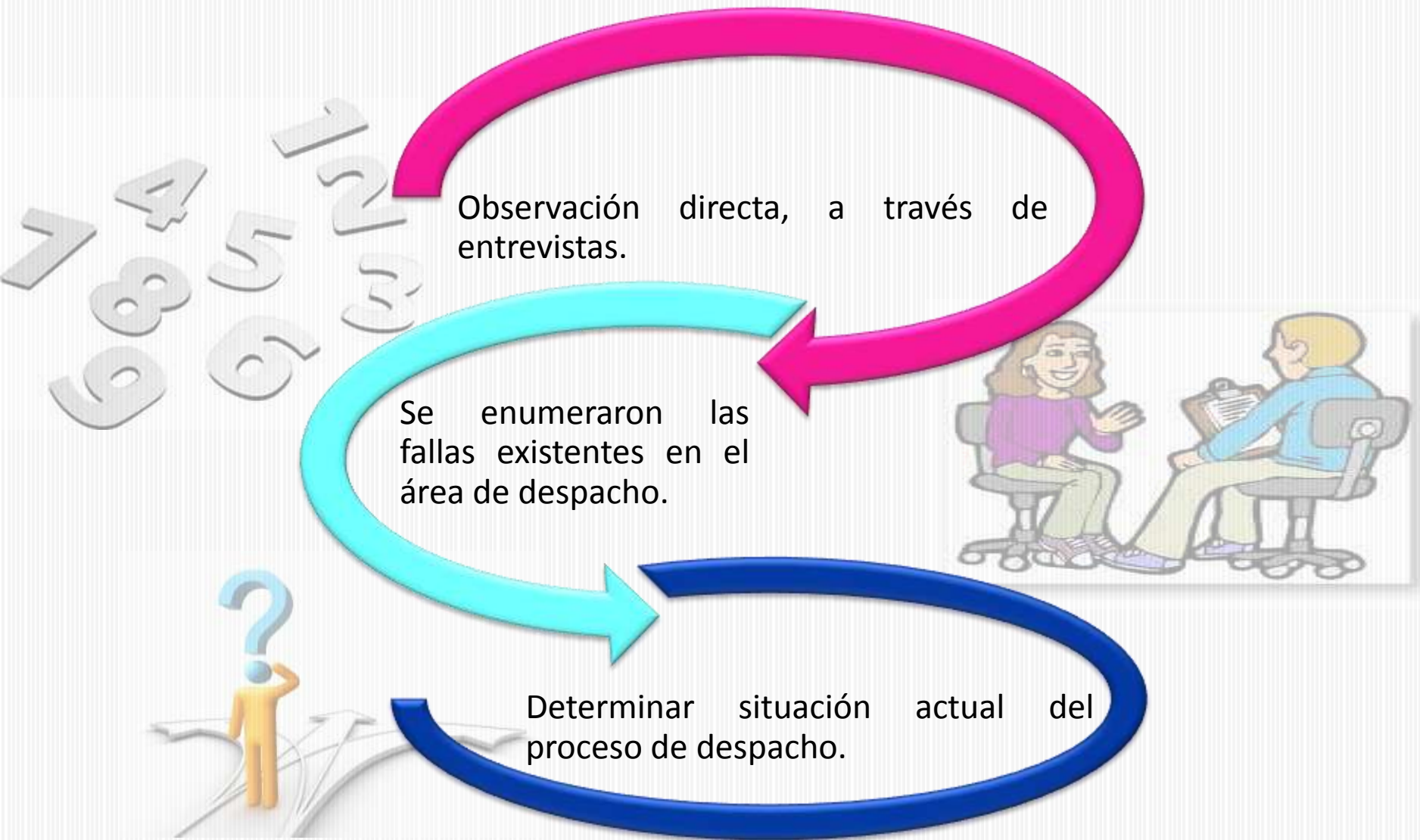


Se realizó una revisión detallada del “Almacén Central De Planta De Pellas”.



Se verificó si el procedimiento para realizar un proceso de despacho estaba siendo ejecutado de acuerdo a las normativas y pasos a seguir implementados por la organización.

DISEÑO METODOLÓGICO

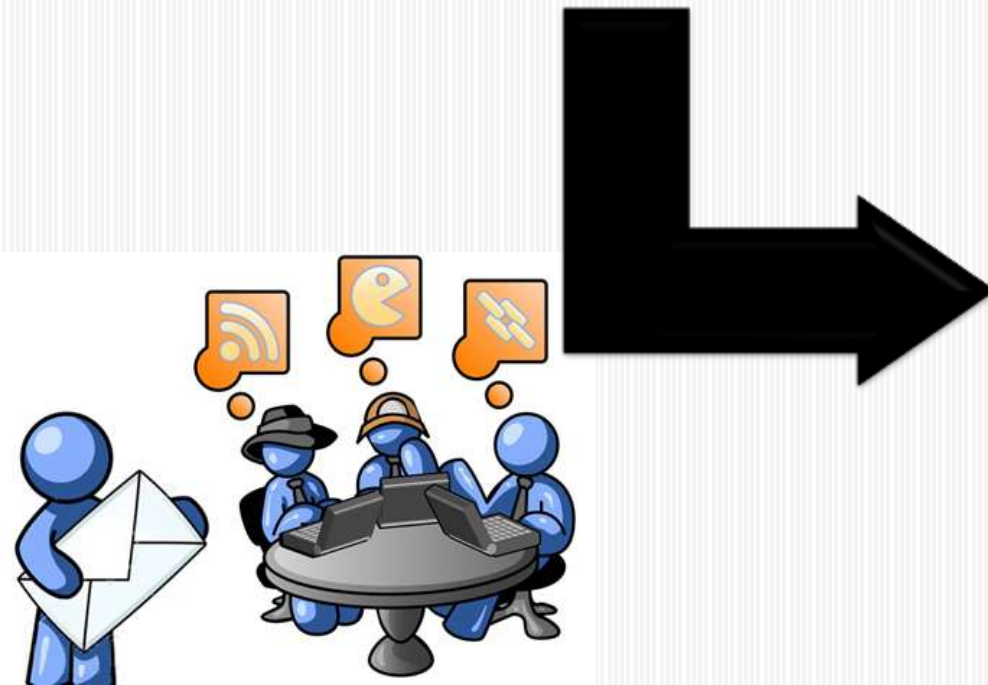


DISEÑO METODOLÓGICO

Con la información recolectada se realizó un análisis FODA con el fin de conocer los aspectos internos del almacén.

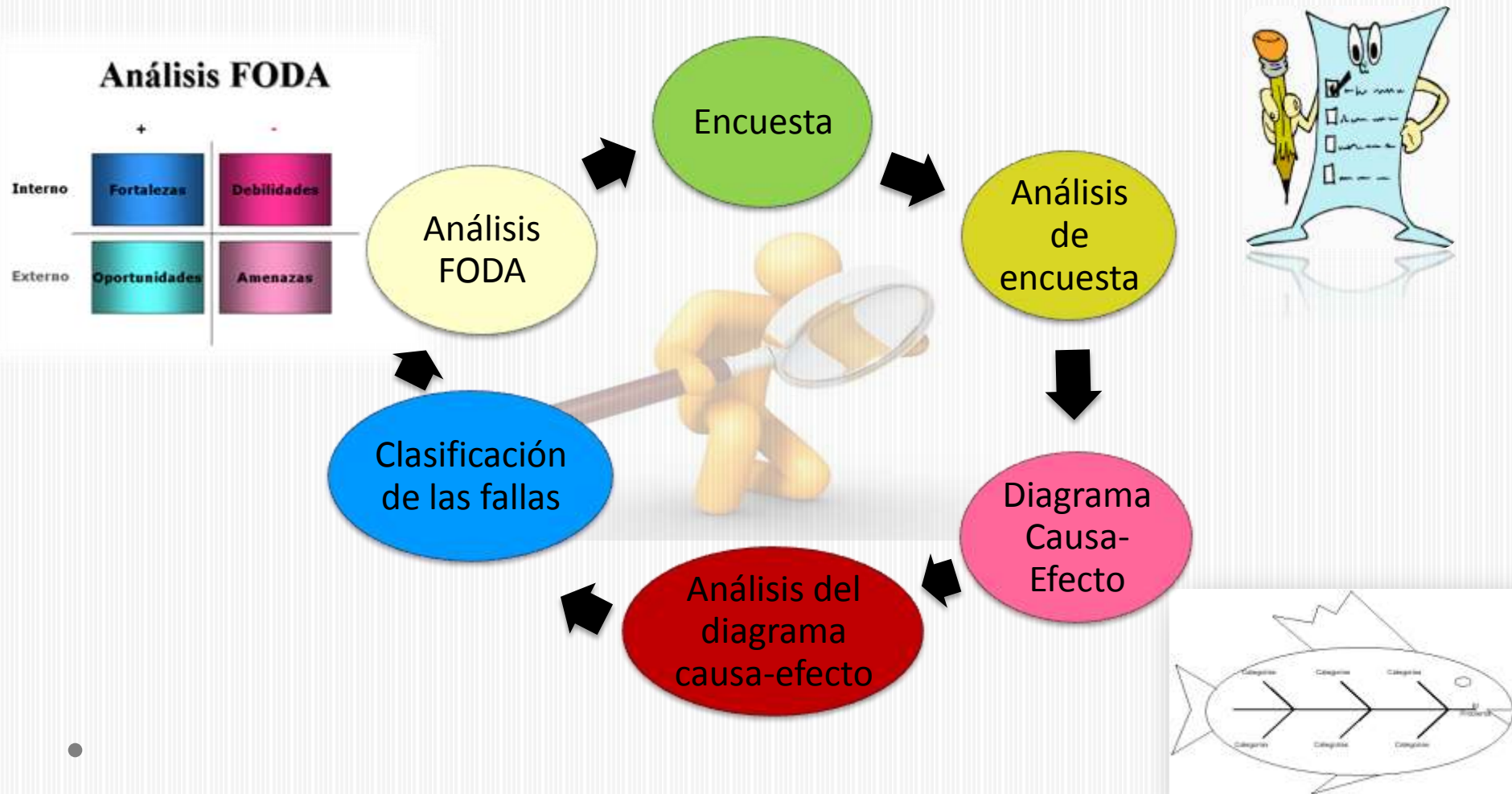


Se propuso un plan de mejoras en la gestión de despacho del “Almacén Central De Planta De Pellas”, a través de los 7 pasos para el mejoramiento continuo, complementado por la metodología de las 5S.





SITUACIÓN ACTUAL

Para definir la situación del almacén fue necesario realizar un levantamiento de información a través del uso de herramientas y técnicas:



SITUACIÓN ACTUAL

**ENCUESTA
APLICADA A
LOS 16
TRABAJADORES
DEL ALMACÉN.**



CUESTIONARIO

1.- ¿Existe un control de inventario en la Sección Almacén Planta de Pellas?

SI ☐ NO ☐

2.- ¿Sabe usted con qué frecuencia se realizan los inventarios?

SI ☐ NO ☐

3.- ¿Tiene conocimiento de que tipo de inventario se realizan en su unidad de trabajo?

SI ☐ NO ☐

4.- ¿Cuál de las siguientes alternativas considera usted sean causas de los inconvenientes que se presentan en el proceso de despacho?

Poco personal ☐

Mejora del plan del trabajo ☐

Falta de supervisión ☐

5.- ¿Conoce usted el sistema Mysap en su totalidad?

SI ☐ NO ☐

6.- ¿Considera usted que el personal recibe cursos de adiestramiento continuamente?

SI ☐ NO ☐

7.- ¿Considera usted que existen todas las herramientas necesarias para realizar un proceso de despacho eficiente en el almacén?

☐ ☐

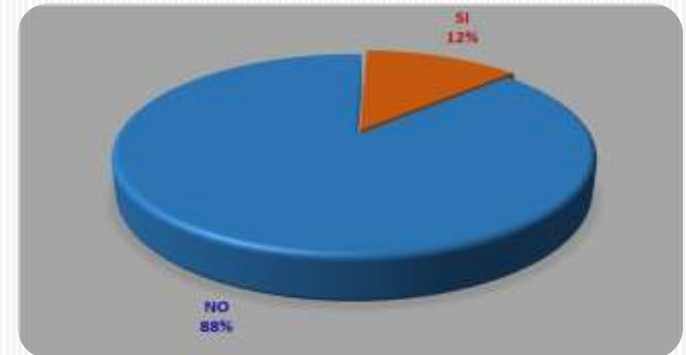
MODELO DE ENCUESTA APLICADA

SITUACIÓN ACTUAL

Ítems número 1: ¿Existe un control de inventario en la Sección Almacén Planta de Pellas?

Alternativas	Numero de respuestas	Porcentajes
Si	2	12
No	14	88
Total	16	100

Control de inventario en la Sección Almacén Planta de Pellas.



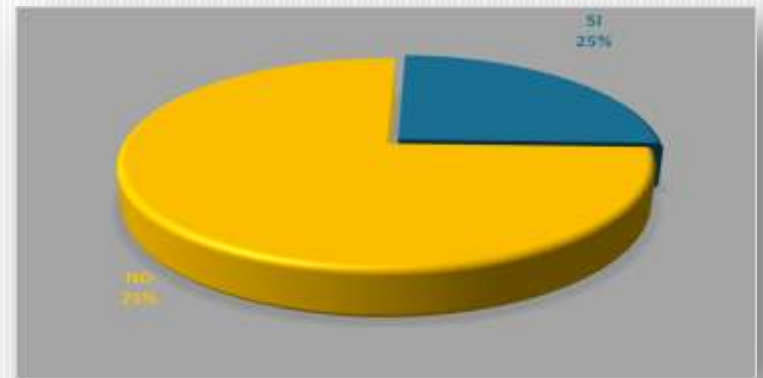
Control de inventario en la Sección Almacén Planta de Pellas.

Con los resultados obtenidos se pudo observar que en la Sección Almacén Planta de Pellas no se lleva un control de inventario, en esto basado en la respuesta del ochenta y ocho por cientos (88%) del personal que allí labora, mientras que solo un doce por cientos considero que si había un control planificado de inventario.

SITUACIÓN ACTUAL

Ítems numero 2: .- ¿Sabe usted con qué frecuencia se realizan los inventarios?

Alternativas	Numero de respuestas	Porcentajes
Si	4	25
No	12	75
Total	16	100



Frecuencia con que se realizan los inventarios.

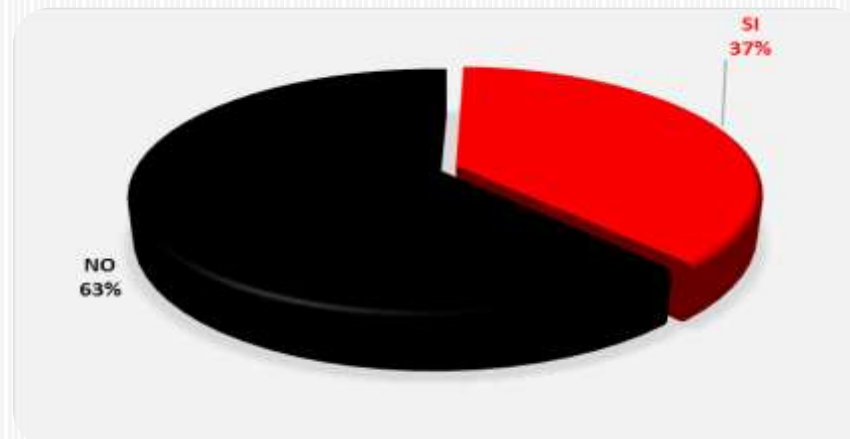
De la muestra consultada el setenta y cinco por cientos (75%) respondió que no estaba al tanto de la frecuencia con que se hacía inventario en el almacén, mientras que el veinticinco por cientos (25%) expreso que en el almacén se hacía inventario con frecuencia.

SITUACIÓN ACTUAL

Ítems número 3: ¿Tiene conocimiento de que tipo de inventario se realizan en su unidad de trabajo?

Alternativas	Numero de respuestas	Porcentajes
Si	6	37
No	10	63
Total	1	100

Los resultados arrojaron que la mayoría de los trabajadores no saben qué tipo de inventario se ejecuta en su lugar de trabajo, exactamente fue el sesenta y tres por cientos (63%) de trabajadores que pudo expresar esto a través de la encuestas, y el restante siendo solo un treinta y siete por cientos (37%) opino que si estaban al tanto del tipo de inventario.

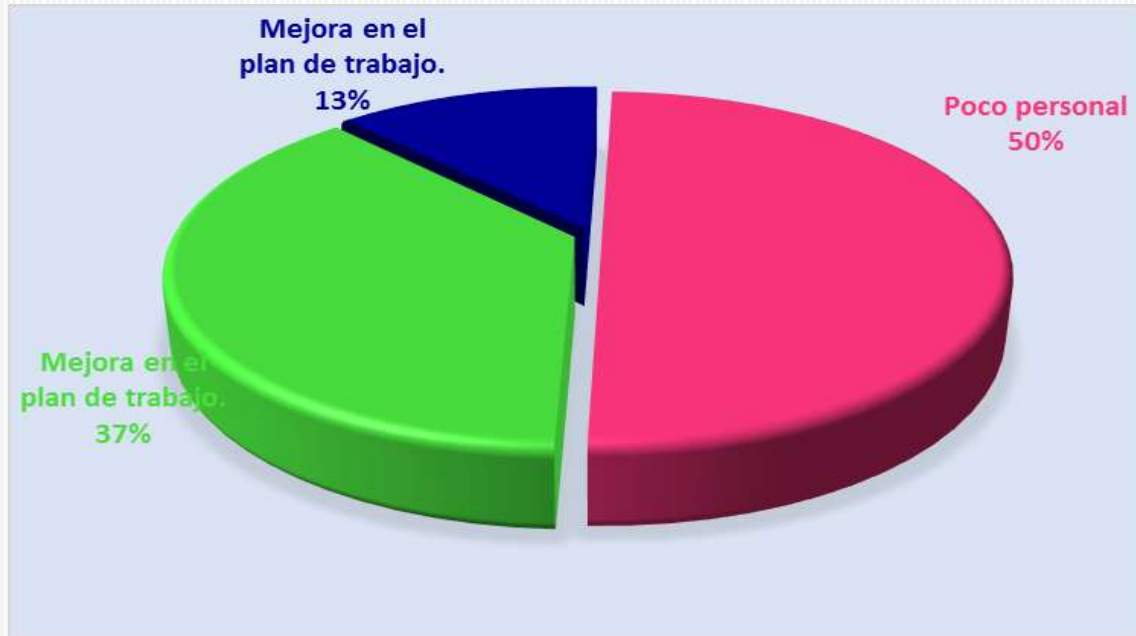


SITUACIÓN ACTUAL

Ítems número 4: ¿Cuál de las siguientes alternativas considera usted sean causas de los inconvenientes que se presentan en el proceso de despacho?

Alternativas	Numero de respuestas	Porcentajes
Poco personal	8	50
Mejora en el plan de trabajo.	6	37
Falta de supervisión.	2	13
Total		

SITUACIÓN ACTUAL

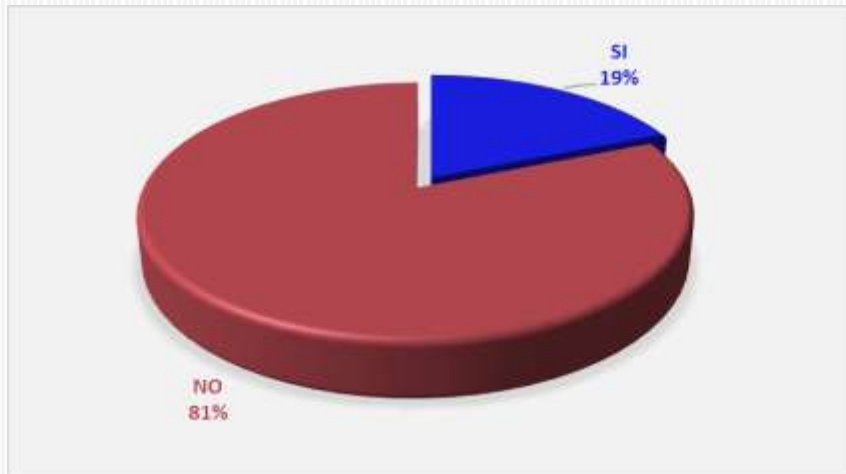


- En esta oportunidad se reflejó un resultado disperso, ya que a la hora de analizar los resultados, se pudo notar que las opiniones estuvieron divididas. Sin embargo, un cincuenta por cientos (50%) respondió que en la actualidad uno de los inconvenientes más importantes que había en el proceso de despacho era la insuficiencia del personal de trabajo, mientras que un treinta y siete por cientos (37%) opina que se debe a la falta de un plan de mejora en el proceso, y por último, un trece por cientos expreso que no existía
- supervisión en el procedimiento del despacho.

SITUACIÓN ACTUAL

Ítems número 5.- ¿Conoce usted el sistema Mysap en su totalidad?

Alternativas	Numero de respuestas	Porcentajes
Si	3	37
No	13	63
Total	16	100

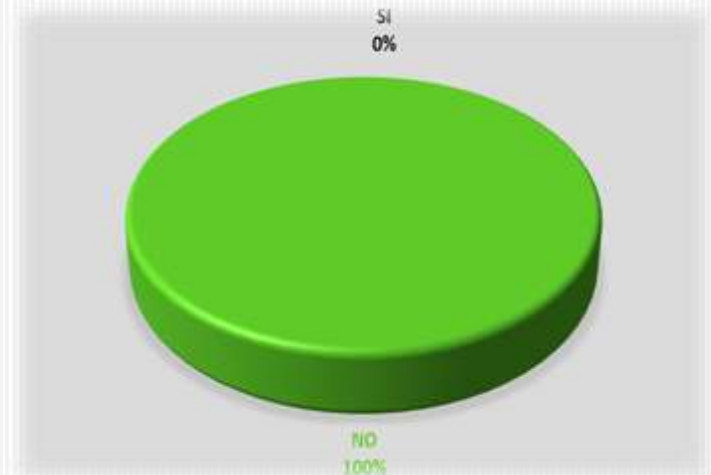


Cuando se aplicó dicha pregunta en la muestra del almacén, los resultados fueron que un ochenta y un por cientos (81%) del personal no manejaba al 100% o en su totalidad una de las herramientas de trabajo más importantes del trabajo, como lo es el sistema Mysap. Por otro lado un diecinueve (19%) por cientos expreso que si lo manejaba en su totalidad.

SITUACIÓN ACTUAL

Ítems numero 6.- ¿Considera usted que el personal recibe cursos de adiestramiento continuamente?

Alternativas	Numero de respuestas	Porcentajes
Si	0	0
No	16	100
Total	16	100



El personal del almacén considera en su totalidad que no reciben ningún tipo de cursos de adiestramiento, ni de ningún tipo referente a su ambiente de trabajo. El cien por cientos (100%) de los trabajadores estuvo de acuerdo con lo antes mencionado.

SITUACIÓN ACTUAL

Ítems numero 7.- ¿Considera usted que existen todas las herramientas necesarias para realizar un proceso de despacho eficiente en el almacén?

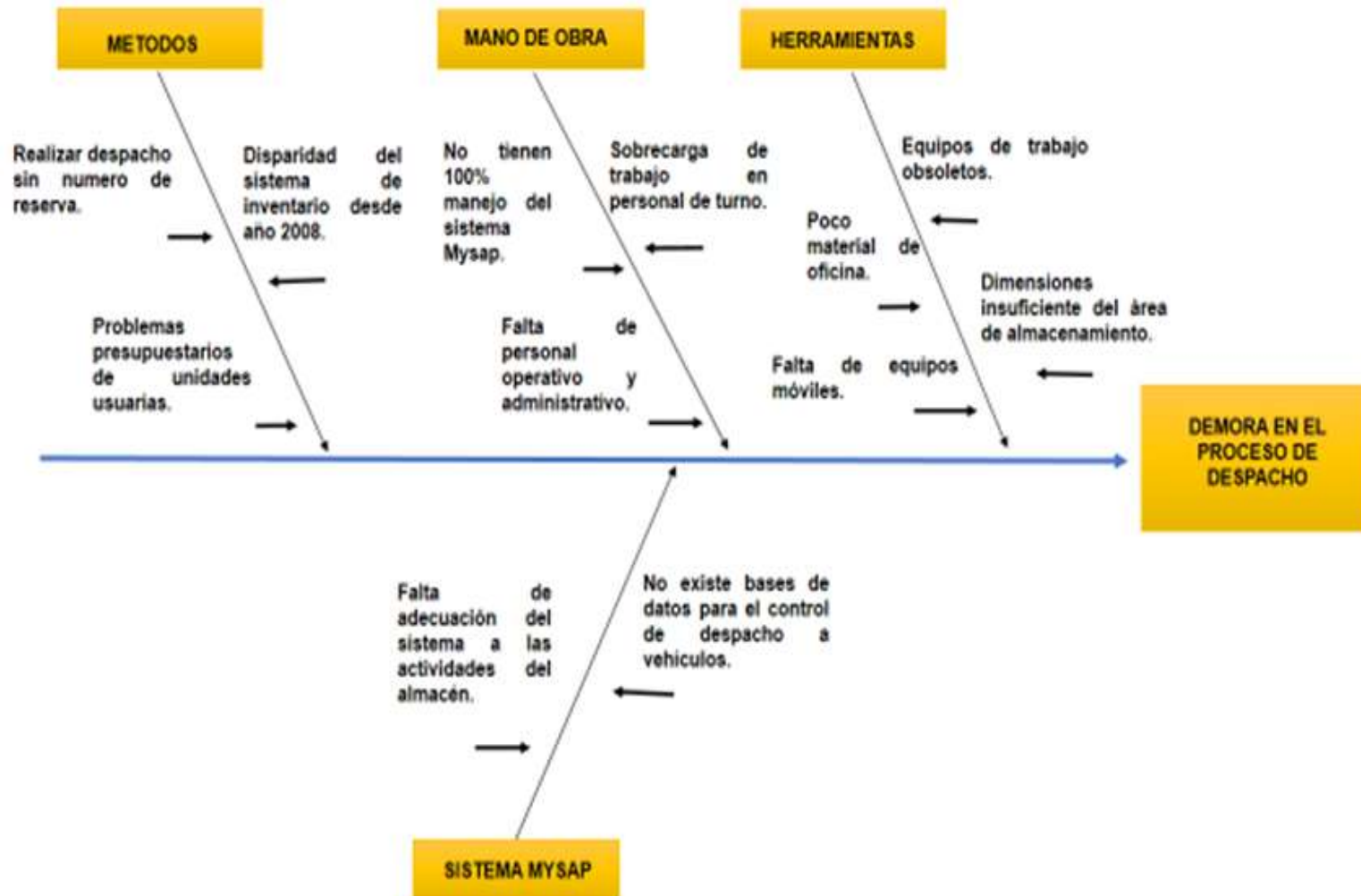
Alternativas	Numero de respuestas	Porcentajes
Si	7	0
No	9	100
Total	16	100

El cincuenta y seis por cientos (56%) del personal que labora en la Sección Almacén Planta de Pellas considera no tener todas las herramientas necesarias que contribuyan a la eficiencia del proceso de despacho, mientras que el cuarenta y cuatro por cientos (44%) respondió que estas herramientas si existen, que la ineficiencia del proceso viene dada por otros factores.



SITUACIÓN ACTUAL

Diagrama Causa-Efecto



SITUACIÓN ACTUAL

Análisis del diagrama causa-efecto

La presencia de las fallas antes nombradas en la Sección Almacén Planta de Pellas, ha traído como consecuencia la ineficiencia de manera significativa del sistema de despacho del almacén.

Mano de obra

Falta de conocimiento en la herramienta de trabajo Mysap (Falta de adiestramiento).



Falta de personal administrativo y operativo.



Sobrecarga de trabajo.



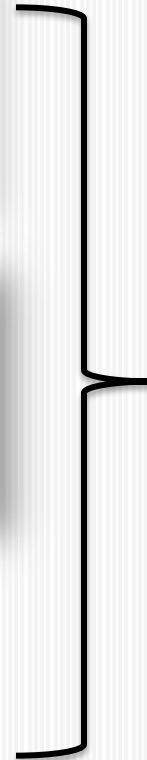
SITUACIÓN ACTUAL

Herramientas

El almacén no
cuenta con



Equipos
actualizados.



Ocasionando



Tiempo de
demora en el
despacho



SITUACIÓN ACTUAL

Métodos

En la actualidad el almacén presenta ciertas problemáticas que hace que este no tenga un servicio de despacho eficiente:



No existe ajuste de inventario desde el año 2008.

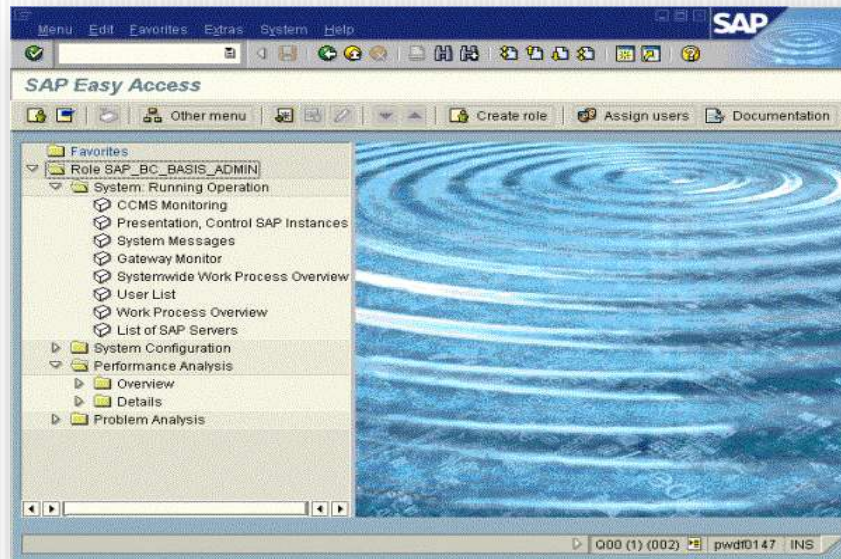
Incumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por la empresa, en relación al formato FERRO-5830 “Reserva de Materiales”, debidamente firmado. El cual es obligatorio para realizar el despacho y muchas veces el personal no cumple con esto.



Problemas presupuestarios.

SITUACIÓN ACTUAL

Sistema Mysap



Falta de adecuación del sistema a las actividades del almacén.



No existe base de datos para el control de despacho a vehículos.

SITUACIÓN ACTUAL

Clasificación de las fallas



SITUACIÓN ACTUAL



Debilidades operativas

El personal operativo debe hacer a su vez trabajos administrativos por falta de personal.

Se puede observar faltantes y sobrantes de los materiales y repuestos

Los trabajadores no tienen total noción sobre el sistema de trabajo MySap.

Inadecuada organización y ubicación de los materiales y repuestos.

SITUACIÓN ACTUAL

Análisis FODA

Análisis Interno	Fortalezas	Debilidades
	<p>F1. Buen trato a los usuarios.</p> <p>F2. Disponibilidad del equipo de trabajo.</p> <p>F3. Trabajadores de producción capacitados en el área administrativa.</p> <p>F4. Buen ambiente de trabajo.</p> <p>F5. Materiales y repuestos de alta calidad.</p> <p>F6. Se cuenta con manuales de normas y procedimientos.</p> <p>F7. Adecuada estructura física del almacén.</p>	<p>D1. Falta de adiestramiento en las herramientas de trabajo en relación al sistema para el trabajador por parte de la empresa.</p> <p>D2. Presencia de agentes biológicos en el área de trabajo.</p> <p>D3. Inconformidad por parte de los trabajadores al no tener adecuados mobiliarios en el área de trabajo.</p> <p>D4. Falta de personal en área administrativa.</p> <p>D5. Falta de materiales de oficina (papel, tóner, bolígrafos, carpetas, etc.)</p>
Análisis Externo	Oportunidades	Amenazas
	<p>O1. Inexistencia de competencia.</p> <p>O2. Alianza con otros almacenes.</p> <p>O3. Ubicación geográfica.</p> <p>O4. Conocimiento de la existencia del almacén por parte de los trabajadores usuarios.</p>	<p>A1. Continuidad de la crisis económica.</p> <p>A2. Inestabilidad del mercado nacional e internacional.</p> <p>A3. Falta de inversión en equipos de movilización (montacargas)</p> <p>A4.</p>

ANÁLISIS Y RESULTADOS

Metodología de las 5S.

Seiri (Separar).

Eliminar el desorden

Involucrando

Todos los miembros del almacén.

DEJAR SOLO LO QUE REALMENTE SIRVE

Quitar del paso todos aquellos obstáculos que puedan interferir en el trabajo, además de ocasionar accidentes. Tales como:



ANÁLISIS Y RESULTADOS

procedimiento para la implantación de la primera S:

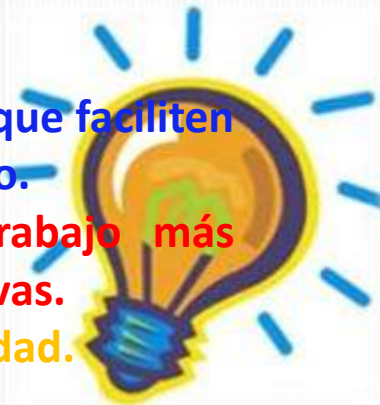


Se debe:

- ❖ Sacar del almacén los materiales innecesarios para la labor operativa del almacén.
- ❖ Eliminar cualquier condición insegura.
- ❖ Concienciar a los trabajadores.

LOGRANDO

- ✓ Áreas de trabajo que faciliten el buen desempeño.
- ✓ Condiciones de trabajo más seguras y productivas.
- ✓ Menos accidentalidad.



Materiales y herramientas organizados

ANÁLISIS Y RESULTADOS

¡ CADA COSA EN SU LUGAR!

Seiton (Orden).

Aquí básicamente se implementa:

ORDEN

IDENTIFICACIÓN DE LOS MATERIALES

Todo esto con el fin de encontrar de manera rápida su ubicación en el almacén.

Recomendaciones para la aplicación del Seiton dentro del almacén:

- **La ubicación de cada uno de estos elementos se puede determinar según:**
- **la frecuencia de despacho.**
- **Tamaño.**
- **peso.**
- **mantenimiento y su conservación en buen estado.**

ANÁLISIS Y RESULTADOS

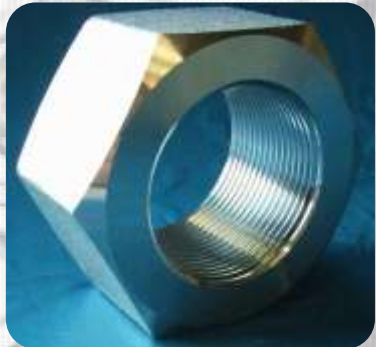
El objetivo será



Ubicar los elementos necesarios en sitios donde se puedan encontrar fácilmente para su despacho, incluso para su uso y retornarlos nuevamente a su lugar.

PERMITIENDO:

Mejora el control de repuestos y materiales.



Mejora la coordinación para la ejecución de trabajos.

Mejora el control de repuestos y materiales.

La ubicación de materiales, herramientas y mejora la imagen del área ante el usuario.



ANÁLISIS Y RESULTADOS



LIMPIAR

Seiso (Limpieza)

Consiste en:

Identificar y eliminar las fuentes de suciedad

Esto significa

Limpiar suelos

Identificar las fuentes de suciedad

Mantener las cosas en orden

Inspeccionar el equipo durante el proceso de limpieza con el fin de identificar problemas, averías o fallas.



ANÁLISIS Y RESULTADOS

La tercera



INSPECCIÓN



Para evitar averías y daños futuros, es decir se busca desarrollar un mantenimiento preventivo.

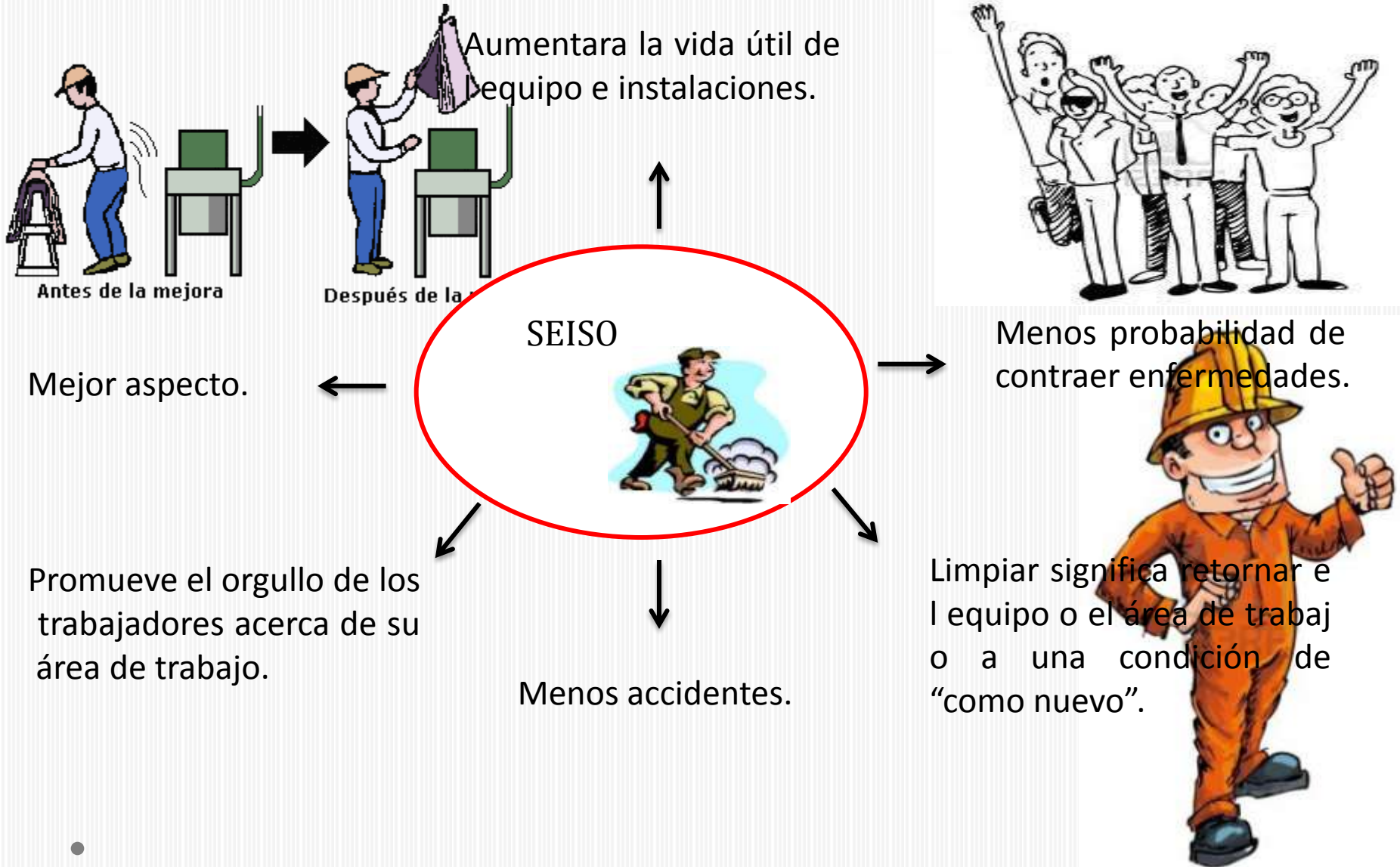


Dotar al personal de limpieza de:



- ✓ Aumentara la vida útil del equipo e instalaciones.
- ✓ Menos probabilidad de contraer enfermedades.
- ✓ Menos accidentes

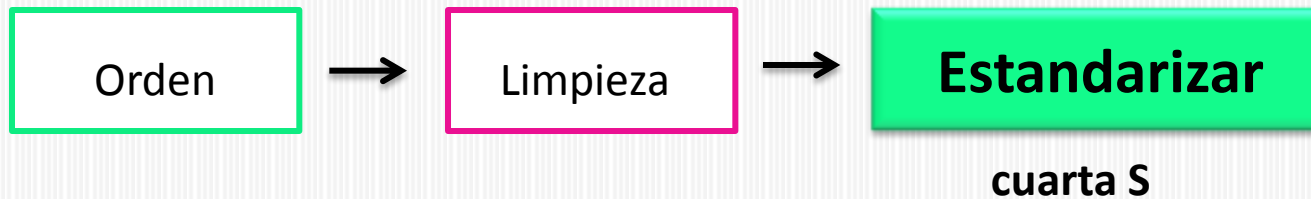
ANÁLISIS Y RESULTADOS



ANÁLISIS Y RESULTADOS

Seiketsu (Estandarizar).

DISCIPLINA Y
COMPROMISO



En esta cuarta S, los pasos a seguir son los siguientes:

- ❖ Limpiar con la regularidad establecida.
- ❖ Mantener todo en su sitio y en orden.
- ❖ Establecer procedimientos y planes para mantener orden y limpieza.
- ❖ Sensibilizar al personal sobre la mejor forma de hacer las tareas.
- ❖ Dar la formación y el adiestramiento necesarios.



ANÁLISIS Y RESULTADOS

- ❖ Definir en instrucciones cómo llevar a cabo las tareas.
- ❖ Asignar los medios y recursos necesarios para poder realizar las tareas.
- ❖ Establecer los controles que eviten y/o detecten el origen de los problemas
- ❖ (focos de suciedad, desorden, exceso de material, riesgo para las personas).



Se mejora el bienestar del personal al crear un hábito de conservar impecable el sitio de trabajo en forma permanente.

Los operarios aprenden a conocer con profundidad el equipo y elementos de trabajo.

Se evitan errores de limpieza que puedan conducir a accidentes o riesgos laborales innecesarios.

Haciendo todo esto, traería los siguientes beneficios:



ANÁLISIS Y RESULTADOS

Shitsuke (Disciplina).

El objetivo de esta S es:



Que el personal se acostumbre a aplicar las 5s en su sitio de trabajo y a respetar las normas establecidas, con rigor.



Pretende lograr el hábito de respetar y utilizar correctamente los procedimientos, estándares y controles previamente desarrollados.

SEIRI
Clasificar

SEITON
Ordenar

SEISO
Limpiar

SEIKETSU
Estandarizar

SHITSUKE
Concienciar

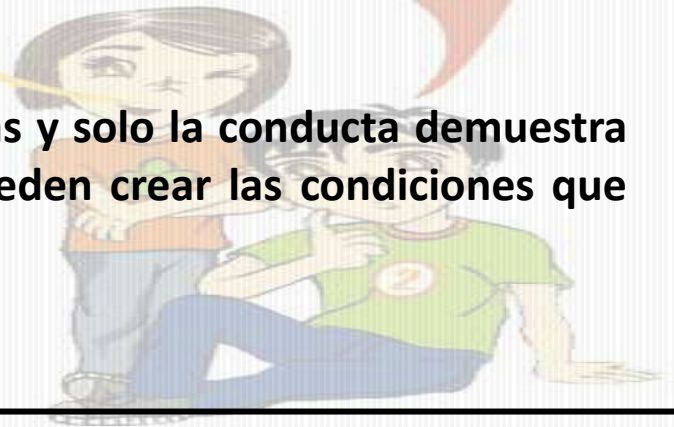


ANÁLISIS Y RESULTADOS

La disciplina no es visible y no puede medirse a diferencia de las otras S que se explicaron anteriormente.

Existe en la mente y en la voluntad de las personas y solo la conducta demuestra el compromiso en esta etapa, sin embargo se pueden crear las condiciones que estimulen la práctica de la disciplina.

"Disciplina"



Manteniendo y mejorando asiduamente el nivel de 5S se logra una mayor productividad que se traduce en:

Menos accidentes.

Menos movimientos y traslados inútiles.

Mejor ubicación de equipos y herramientas.



ANÁLISIS Y RESULTADOS



Organización

Orden

Limpieza



**MEJOR LUGAR
DE TRABAJO**

**Más
espacio.**

**Orgullo del lugar en
el que se trabaja**

**Mejor imagen ante los
clientes.**

**Mayor cooperación ante el
trabajo en equipo**

**Mayor compromiso y
responsabilidad en las tareas.**



ANÁLISIS Y RESULTADOS

Aplicación de los siete (7) pasos de mejoramiento continuo.



Paso 1

Seleccionar oportunidad de mejora

Deficiencia en la estructura organizativa del almacén



Problema: Luego de la aplicación de ciertas herramientas a la situación actual del almacén, se logró detectar una serie de debilidades referentes a su despacho, por ser el proceso a estudiar. Entre estas debilidades se encuentran:

Servicio de Intranet lento



Desajuste del inventario físico con el inventario a nivel de sistema



Carencia de materiales de oficina



ANÁLISIS Y RESULTADOS

Otras de las debilidades son:

Inadecuada organización y ubicación de los materiales y repuestos

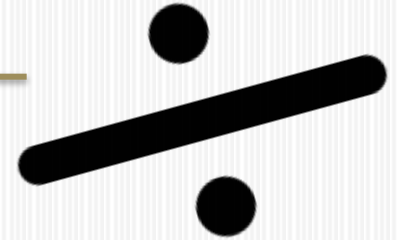
Incumplimiento de las normas y procedimientos

Poco conocimiento sobre el sistema de trabajo MySap

~~NORMAS~~



ANÁLISIS Y RESULTADOS



Paso 2 Clarificar, cuantificar y dividir

Dividir

Clarificación del problema.

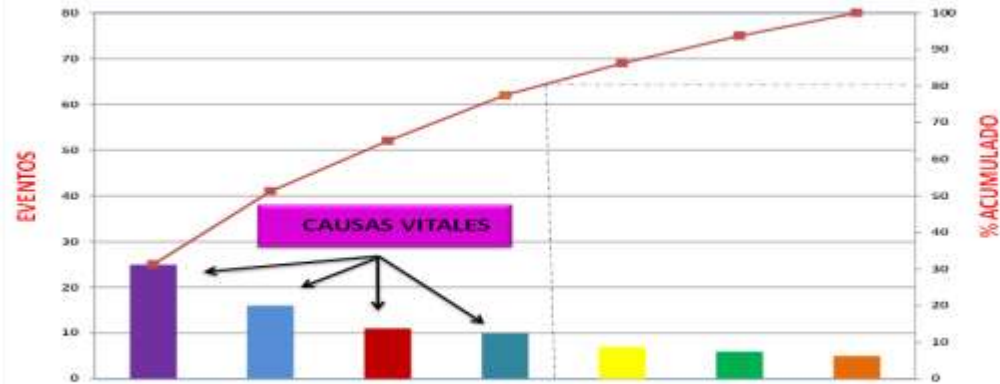
DEMORA EN EL PROCESO
DE DESPACHO DE LA
SECCIÓN ALMACEN DE
MATERIALES Y REPUESTOS
DE PLANTA DE PELLAS.

Causas	Eventos	% Acumulado	%
Desajuste del inventario físico con el inventario a nivel de sistema.	25	31,25	31,25
Inadecuada organización y ubicación de los materiales y repuestos.	16	51,25	20
Deficiencia en la estructura organizativa del almacén.	11	65	13,75
Falta de conocimiento sobre el sistema de trabajo MySap.	10	77,5	12,5
Incumplimiento de las normas y procedimientos.	7	86,25	8,75
Servicio de Intranet lento.	6	93,75	7,5
Carencia de materiales de oficina.	5	100	6
Total	80		








Diagrama de Pareto

ANÁLISIS Y RESULTADOS

Histograma de frecuencia.



Leyenda del histograma de frecuencia

-  Desajuste del inventario físico con el inventario a nivel de sistema.
-  Inadecuada organización y ubicación de los materiales y repuestos.
-  Deficiencia en la estructura organizativa del almacén.
-  Falta de conocimiento sobre el sistema de trabajo MySap.
-  Incumplimiento de las normas y procedimientos.
-  Servicio de Intranet lento.
-  Carencia de materiales de oficina.

ANÁLISIS Y RESULTADOS

Paso 3 Análisis De causas

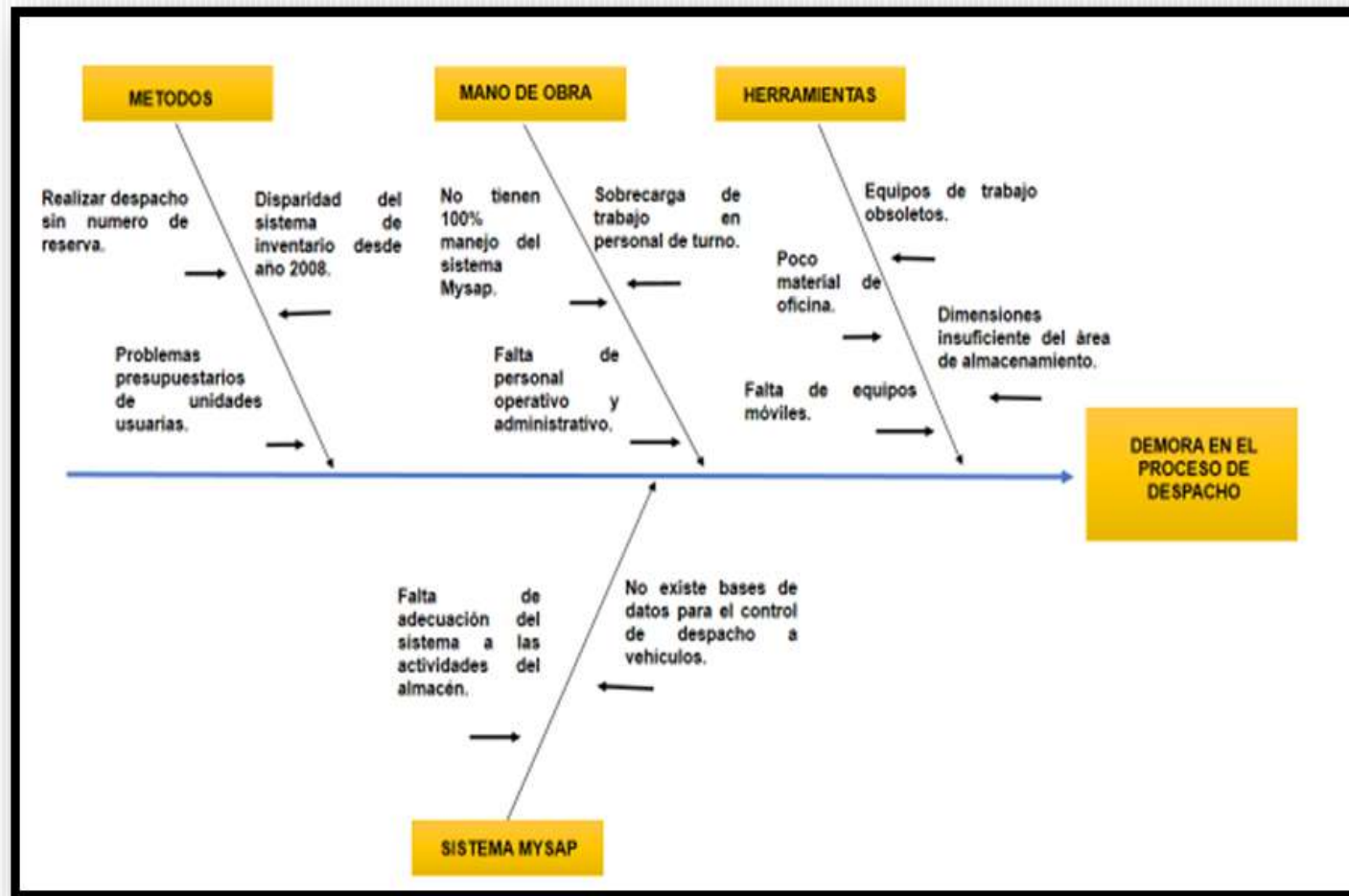


Diagrama Causa-Efecto. Análisis de las causas que intervienen en la deficiencia del proceso de despacho.

ANÁLISIS Y RESULTADOS

Paso 4 Establecer el nivel exigido

Reducir y mejorar el tiempo de entrega de los pedidos en el almacén.



Demora en el
proceso de
despacho



Problema



Meta

ANÁLISIS Y RESULTADOS



PARA LOGRAR LA META, ES NECESARIO:

Atender de manera eficiente y rápida a sus usuarios, para que de esta forma los mismos se sientan como en casa y quieran volver a ella.

Que no se produzcan fallas, demoras o errores en los despachos.

Que los estantes de los materiales y repuestos estén debidamente identificados y ordenados.

Que el almacén cuente con una estructura organizacional definida.

Que exista una Unidad de Control de Inventarios.

Que la empresa promueva la Formación y el Desarrollo del Personal.



ANÁLISIS Y RESULTADOS



Paso 5

Definición y programación
de soluciones

Identificar soluciones



Programar soluciones



Desajuste del inventario físico con el inventario a nivel de sistema.

- Realizar periódicamente inventario completo en el almacén.

Inadecuada organización y ubicación de los materiales y repuestos.

- Organizar los materiales y repuestos, estos podrían ser clasificados por frecuencia de salida de despacho, tamaño, tipo de material, etc.

Deficiencia en la estructura organizativa del almacén.

- Incluir personal administrativo al área operativa del almacén.



ANÁLISIS Y RESULTADOS

Falta de conocimiento sobre el sistema de trabajo MySap.

Programar charlas instructivas dirigidas al personal que labora en el almacén.



Incumplimiento de las normas y procedimientos.

Aplicación de las normas y procedimientos de los procesos internos del almacén por el personal operativo y administrativo.



Servicio de Intranet lento.

Solicitar al departamento encargado de este servicio, la limpieza periódica del disco duro en las computadoras del almacén.

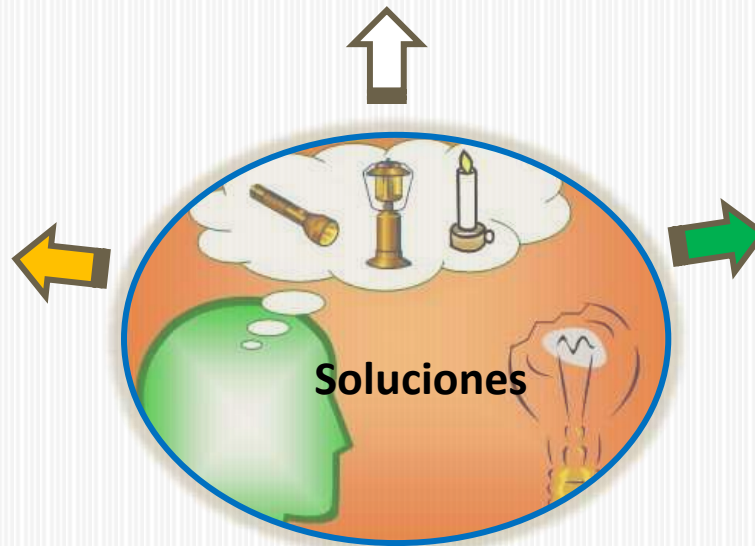
ANÁLISIS Y RESULTADOS



Incluir personal administrativo al área operativa del almacén ayudaría a alivianar la carga de trabajo del personal operativo

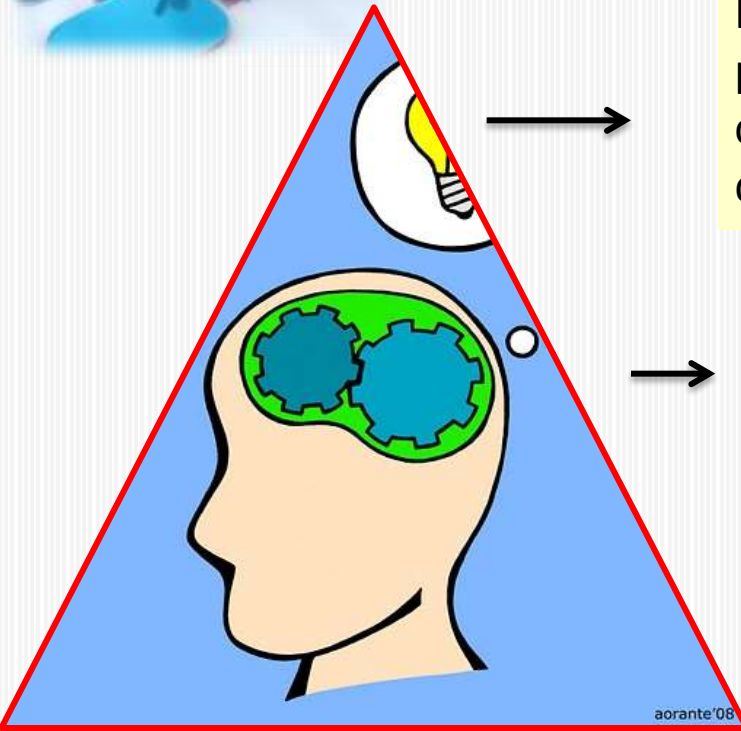
Paso 6 Verificar las soluciones

Realizar periódicamente inventario en el almacén permitirá que exista un control organizado del stock interno del almacén.



Organizar los materiales y repuestos en el almacén permitirá que a la hora de realizar un despacho, estos sean ubicados de manera más rápido, además que se tendría un ambiente organizado y limpio, lo cual arrojaría una buena imagen del almacén ante la empresa y los usuarios.

ANÁLISIS Y RESULTADOS



SOLUCIONES

Programar charlas instructivas dirigidas al personal que labora en el almacén permitirá la concientización y elevar el nivel de conocimiento del personal.

Si el personal cumple y aplica todas las normas y procedimientos regidos por la empresa para cada proceso que se realiza, se estaría garantizando el éxito en cada uno de estos procesos

El abastecimiento de materiales de oficina al almacén evitaría el embotellamiento de usuarios que requieren el despacho de algún material o repuesto

ANÁLISIS Y RESULTADOS

Paso 7 Establecer acciones de garantía

Se debe asegurar el mantenimiento del nuevo nivel de desempeño alcanzado.



Realizar inspecciones continuas, para asegurarse que el personal cumpla con todo lo establecido anteriormente.



Dictar charlas y prácticas para ayudar al personal a asimilar y a valorar cada uno de los cambios realizados en el almacén.



ANÁLISIS Y RESULTADOS



La Gerencia debe difundir en toda su organización los resultados alcanzados, de esta manera hacerle saber que todos son parte importante del logro alcanzado.



Definir si en realidad los resultados obtenidos con los cambios efectuados serán los esperados por toda la organización y si garanticen la mejora continua en el proceso de despacho que se realiza en el almacén.



CONCLUSIONES



1. Las que se relacionan con la mano de obra, donde se pudo determinar que el personal presenta diversas debilidades, entre ellas están el hecho de no tener un manejo completo de una de las herramientas de trabajo más importante para el almacén, como lo es el sistema Mysap, además de presentar sobrecarga de trabajo a consecuencia de falta de personal. Todas estas debilidades interfieren de manera directa en el proceso de despacho, ocasionando que este sea lento y deficiente.

2. Cuando se aplicó la encuesta en el almacén, uno de los aspectos o debilidades más resaltantes fue el hecho de que el personal que allí labora, no tiene conocimiento del tipo de inventario que se aplica en el almacén, además, que en esta sección no se lleva un control completo de inventario desde el año 2008, donde esto ha ocasionado una gran disparidad entre la realidad en físico y a nivel de sistema de los materiales y repuestos.



CONCLUSIONES

3. Se pudo observar que el almacén no cuenta con las herramientas necesarias para realizar sus actividades diarias, carece de materiales de oficina y de equipos móviles, situación que afecta al proceso de despacho por ser estos equipos y herramientas fundamentales para el personal en su área de trabajo.
4. Al realizar el análisis FODA se pudo observar que el almacén cuenta con varios aspectos positivos, entre estos esta que el mismo cuenta con la documentación necesaria, es decir, el mismo en la actualidad cuenta con todas las normas y procedimientos necesarios para realizar sus actividades.

CONCLUSIONES

50%

100%

5. El almacén requiere de charlas para el personal, que vayan desde su capacitación, hasta la concientización. Todo esto con el objetivo de lograr el crecimiento en las habilidades, conocimientos, destrezas, desenvolvimiento y actitud en su área de trabajo.
6. La aplicación de las diversas herramientas de calidad, se hizo con el fin de lograr mejoras en el proceso de despacho, y así lograr que este sea eficiente, alcanzando satisfacer las necesidades de todos los usuarios de Planta de Pellas y de la empresa en general.



RECOMENDACIONES FINALES



De los resultados y conclusiones obtenidas en la presente investigación se recomienda lo siguiente:

1. Implementar el programa propuesto con la finalidad de tener un proceso de despacho efectivo, además de crear un espacio de trabajo más adecuado y de mejorar los aspectos de organización y limpieza en la Sección Almacén de materiales y repuestos Planta de Pellas.
2. Incentivar a los trabajadores con la finalidad de lograr un mejor desempeño de la ejecución de sus actividades y crear un sentido de pertenencia de su lugar de trabajo.
3. Impartir charlas de capacitación y adiestramiento al personal, con el fin de garantizar su crecimiento en conocimientos, destrezas y habilidades dentro de su trabajo.

RECOMENDACIONES FINALES



4. Asegurarse que el personal este recibiendo todas las charlas e información referente a sus actividades laborales.

5. Realizar un plan de organización del personal de almacén. De manera tal que cada trabajador tenga claro cuál es su trabajo, además con esto se tendría un equilibrio en número de trabajadores, según sea el trabajo o actividad a realizar.

6. Adquirir equipos móviles que faciliten el manejo de los materiales y repuestos del almacén.

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!



*Es necesario aprender lo que necesitamos y
no únicamente lo que queremos."*