



SECRETARIA DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA  
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTLA GUTIÉRREZ

**MANUAL DE CONTROL DE INVENTARIOS**

**INFORME TECNICO DE RESIDENCIA PROFESIONAL**

INGENIERIA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Presenta:

**MIGUEL ÁNGEL TREJO TOALÁ**

Asesor interno:

ING. GABRIELA ALEJANDRA RÍOS ZÚÑIGA

Asesor externo:

ING. SANDRA ACOTO MUÑOZ

**Tuxtla Gutiérrez Chiapas, México; a 13 de Junio del 2013**

## JUSTIFICACION

¿Para que sirvió la realización del proyecto?

El Manual de Control de Inventarios, es una herramienta administrativa que ha gestionado un correcto mantenimiento del control del inventario de existencias (pido una disculpa por la necesaria redundancia) en últimas fechas dentro de la representación local de Starbucks en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Este proyecto ha generado diferentes beneficios bilaterales que van desde la obtención de nuevas competencias personales, hasta la disminución de mermas diarias y acumuladas semanales producto de la operación de la empresa. Por ende, podemos clasificar los beneficios desde dos perspectivas:

Para la empresa

La realización de este proyecto ha servido y seguirá sirviendo para:

- La mantención de estándares conductuales en la manipulación de productos.
- La reducción de mermas.

Para el residente Profesional:

De la realización de este proyecto se han generado y fortalecido diferentes competencias como lo son:

- El desarrollo y perfección de la herramienta de observación en investigaciones metodológicas.
- Toma de decisiones a nivel gerencial.
- Capacidad para delimitaciones conductuales para manipulación de productos.

Cabe resaltar que a lo largo de su gestión y en el proceso de desarrollo, este manual ha cumplido con el objetivo por el cual fue concebido, "disminuir las

mermas sin importar la causal que la produzca" y lo cual a su vez, ha sido posible gracias al desempeño demostrado por el equipo de trabajo al acatar la orden que de esta emana. A causa de lo anterior, y gracias a la visión de los administrativos de Starbucks, se está analizando la posibilidad de reproducir este ejemplar para que cada tienda (por lo pronto) de la región cuente con este instrumento administrativo, posteriormente, de ser mismo resultado obtenido (en cuanto a la reducción de mermas) en la tienda de Tuxtla Gutiérrez, podríamos tratar la posibilidad de incorporación del manual, entre los manuales operativos que se desarrollan en la marca.

Habiendo dicho lo anterior, cabe remarcar que esta herramienta administrativa ha sido de gran apoyo en la gestión de captura de la tienda al disminuir gradualmente las mermas y dar las herramientas necesarias para una correcta administración de insumos. Lo ya mencionado refleja números más favorables (y atractivos) para los intereses de la empresa. En los estados financieros se refleja una gradual disminución de gastos, la cual se generó conforme fue desarrollado el proyecto, lo que a su vez aumenta el margen de utilidad (a menos merma, mayor producto para comercializar, y por ende mayor margen de ganancia) y genera un panorama prospero para futuras inversiones dentro de la región y más específicamente en Chiapas.

Los resultados benefician a un grupo de personas pertenecientes a la región, entre otros beneficios este proyecto a ayudado:

Gerente de Tienda: La herramienta ha propiciado la disminución de la merma que a su vez reflejados en la disminución de los gastos de la tienda, y generación de mayor utilidad, lo anterior refleja ante los mandos medios superiores inmediatos, mejores resultados que son interpretados como un buen desempeño por parte del personal al mando de la Gerente.

Gerente de Distrito: En futuras fechas, a la aplicación de la herramienta administrativa, podemos hablar de una disminución acumulada de mermas en el distrito, que generaría una buena perspectiva respecto del trabajo realizado

dentro del mismo, lo que a su vez reflejaría un mejor panorama para la apertura de nuevas tiendas dentro del distrito.

Administrativos Región Sureste: El cumulo de disminuciones distritales (que se espera a la aplicación de la herramienta), reflejaría para la marca una región de provecho en la cual será atractiva para invertir y de este modo generar mayor empleo.

Cabe recalcar que si bien se han disminuido las mermas, este proyecto ayudo a la detección de conductas no configuradas anteriormente por algún manual o documento alguno. Existen Manuales de Bebidas que especifican paso a paso el cómo realizar cada bebida que oferta la marca, pero no considera la posibilidad de error. Los errores forman parte de cualquier actividad y en Starbucks no existe la excepción. Por ello, en el presente proyecto se desarrollo la configuración de conductas anómalas en la manipulación de productos, que a su vez son productos de falta de conocimiento, torpeza y (en determinados casos) por dolo de los partners.

Se espera que con el tiempo la herramienta siga en gestión o funcionamiento, que sea actualizada para cubrir cualquier detalle no detectado o nuevo y que los resultados arrojados por la misma sigan siendo fructíferos para los fines de esta gran empresa.

## **OBJETIVO GENERAL**

Establecer un instrumento administrativo que permita efficientar el proceso de control de inventarios, a través de la distribución adecuada de tareas y responsabilidades entre los partners que participan en este proceso; además de mantener el registro y documentación oportuna y suficiente de los movimientos que se realicen durante el proceso.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar los diferentes canales de rotación de los productos.
- Canalizar la rotación de productos con la correcta gestión de PEPS.
- Determinar la causales de mermas dentro de la operación diaria de la empresa.
- Establecer medidas preventivas de mermas.
- Elaborar una clave de distinción entre productos.
- Concretar lugares específicos de acomodo por producto.
- Configurar estándares conductuales para la correcta manipulación de productos.

## **PROBLEMAS A RESOLVER PRIORIZÁNDOLOS**

1. Existen causales de mermas sin identificar o delimitar.
2. Existen medidas preventivas de mermas no delimitadas o bien definidas, lo que genera existencia merma posible de evitar.
3. No existe distintivo alguno entre productos, lo que dificulta el desarrollo de PEPS y estancamiento de productos perecederos.
4. Existe falta de gestión de PEPS al rotar productos.
5. Existen malos hábitos de manipulación de productos.
6. Los productos cuentan con lugares de acomodo no definido.

## **PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS**

Las primeras cuatro semanas se consumieron en la observación activa realizada en la tienda, se realizaron bitácoras que reflejaron las mermas producto de la operación diaria y al mismo tiempo, se llevo una relación de las actividades por las cuales se producían las mermas. De este modo se genero un listado de padrones conductuales para delimitar todas aquellas que configuraran como frecuentes. Dentro del primer mes, además, se realizaron inventarios de alimentos, vasos y tapas, así como un inventario general que comprende el cumulo de productos existentes en la tienda, esto ayudo a detectar errores en el acomodo y distribución de los productos, que a su vez dificultaba la gestión de los inventarios y la pérdida de productos. Se realizo también la recepción de mercancías donde se observo de manera activa que no existía un orden (en tiempos) de acomodo por producto, además se observo que no existía signo distintivo alguno que facilitara la rotación por PEPS. Cabe hacer mención, que dentro de este primer mes de observación, se realizo participación activa con los partners, pero no se les informo sobre las observaciones que se iban capturando en la bitácora, esto con el objetivo de que los partners no modificaran su conducta habitual y poder obtener resultados fidedignos para la elaboración del manual.

De la semana 4 a la semana 10, se llevo a cabo la observación activa que desde un principio fue empleada, pero en esta ocasión se hablo con la gerente de tienda para hacerla conocer la información que se ha recolectado y los procedimientos a desarrollar. Se establece un orden de acomodo a la recepción de los productos, así como el inicio de la configuración de una Clave Única de Registro Inventariado para identificar los productos y de este modo poder realizar PEPS. Inicia la redacción del Manual de Control de Inventarios y se revisa en compañía de la Gerente de Tienda. Se presenta un borrador del proyecto, el cual es aplicado para observar: primero, la respuesta de los partners a la aplicación del nuevo programa; segundo: para observar los resultados arrojados por la herramienta. De acuerdo a lo que arrojó el borrador, se realizan las modificaciones pertinentes con el apoyo de la gerente de tienda, quien a su vez genera nuevas ideas de recolección de

datos. Cabe hacer mención que los partners siguen sin saber el producto del proyecto, se les hizo saber la implementación de un nuevo reglamento de control conductual, pero no se les informo que era producto del proyecto. Hasta estas fechas, los partners suponían que el proyecto no estaba siendo realizado, lo que les dio confianza para actuar normalmente y dichas conductas fueron consideradas para la elaboración del manual.

Dentro de las gestiones de la semana 11 a la 15 se presenta la CURI (Clave Única de Registro Inventariado), la cual fue producto de diversas pruebas con pedidos predecesores, la clave se compuso con las codificaciones que reflejaron mayor aceptación por parte de los partners. Se estableció la nueva prueba piloto del manual, en el cual se presentan nuevos parámetros a observar y nuevos listados para el control de la rotación de productos entre contenedores. Aunado a lo anterior, se realizaron pequeñas reuniones con los partners para entablar charlas con ellos y realizar conciencia (principalmente), se realizaron críticas constructivas, pequeñas mesas redondas donde se propusieron ideas para trabajar con el manual en la mejor disposición posible. En esta ultima sección, se realizaron modificaciones "en la marcha" de las operaciones, se hizo de este modo para tener evidencia contundente y presente para que de este modo lo asentado tuviera mayor validez.



## RESULTADOS, PLANOS, GRAFICAS, PROTOTIPOS, MAQUETAS, PROGRAMAS, ENTRE OTROS

### INTRODUCCION

El Manual de Control de Inventarios está diseñado para lograr una administración de productos eficiente y eficaz que permita reducir las mermas y obtener la renta parcial más alta de cada pedido de tienda. Es la herramienta de consulta fundamental para obtener la información necesaria respecto del cuidado de conteo y de los mismos productos al realizar el inventario.

Este instrumento proporciona a la tienda una herramienta idónea para eficientar el movimiento de productos y alcanzar los objetivos semanales establecidos por mandos superiores.

El documento contiene secuencialmente: El objetivo del Manual, El alcance del Manual y las secciones que resultaron de la investigación realizada.

Sin más por agregar, damos paso al contenido del Manual, sin dejar de lado la pasión que nos mueve como partners, el café.

**OBJETIVO**

Establecer un instrumento administrativo que permita eficientar el proceso de control de inventarios, a través de la distribución adecuada de tareas y responsabilidades entre los partners que participan en este proceso; además de mantener el registro y documentación oportuna y suficiente de los movimientos que se realicen durante el proceso.

<b>ALCANCE DEL MANUAL</b>
---------------------------

El control de inventarios contempla una serie de disposiciones que incluyen desde la recepción de mercancía en tienda, pasando por el ingreso de facturas al sistema, acomodo (en recepción), salvaguarda (colocar la mercancía en el contenedor correspondiente sea congelador o refrigerador), conservación (mantener la atención en fechas de caducidad), presentación en mostrador y entrega al cliente final.

El presente manual contiene una serie de disposiciones que permitirán a los partners conocer las tareas y responsabilidades a su cargo, tales como el manejo físico de los productos, la emisión de la información correcta, oportuna y confiable que deben proporcionar a los Partners encargados de tienda para la adecuada toma de decisiones. Se contempla a su vez, la necesidad de establecer una coordinación estrecha entre los partners (Baristas, Shift Supervisor y Store Manager) para efecto de conciliación, de movimientos y manejo de información homogénea y veraz.

Las disposiciones contenidas en este Manual son de aplicación obligatorias, por lo que los partners deberán observarlas en la ejecución de sus actividades, sin embargo, los procedimientos pueden ser aplicados y ajustados de acuerdo a las necesidades que se vayan presentando siempre y cuando se observen las políticas establecidas para ello, cuidando que las adecuaciones o adiciones estén siempre encaminadas al cumplimiento de los objetivos que marca el presente manual, en tal caso, es recomendable hacerlo del conocimiento del Store Manager para que realice los ajustes o adecuaciones correspondientes, evitando la omisión de alguna de las partes del procedimiento general.

## ÍNDICE

### Sección 1: Del Stock

Cuadro de Máximos y Mínimos.....	6
Método de pedido óptimo (Método de Wilson.....	6

### Sección 2: De la recepción de mercancía

Supervisión de productos.....	9
Clasificación.....	9
Del acomodo.....	10
Alimentos (Panadería, Pastelería, Paninis, Ensaladas, Yogurts, Frutas).....	10
Lácteos.....	10
Salsas y bases.....	11
Jugos y embotellados.....	11
Jarabes.....	11
Secos.....	11

### Sección 3: De la identificación de la mercancía

Clave Única de Registro Inventariado (CURI).....	14
Configuración del CURI.....	14
Diseño estructural del CURI.....	15

### Sección 4 De la merma

Factores a cuidar.....	17
Recepción de productos caducos o por caducar.....	17
Error o confusión.....	17
Malos hábitos de manipulación.....	17
Malos hábitos de rotación.....	17
Caducidad.....	17
Recomendaciones.....	18

Price	Chng	52 week High	Low	Yld	P/E	Vol	Stock
937	644	50	3.5	11.4	635	ChTelecom	
549.50	421	25	4.1	23.5	20844	ChMerchMob	
1.705	1.316	2.7	12.8	4987	ChNetcom		
1.705	1.316	2.7	10.6	3367	ChResEntp		
1.705	1.316	2.7	12.0	1161	ChTelecomH		
1.705	1.316	2.7	19.4	88166	ChUnicom		
1.705	1.316	2.7	5889		CiticPac		
1.705	1.316	2.7	4218		CoscoPac		
1.705	1.316	2.7	4041		DenwaMtr		
1.705	1.316	2.7	318		EspnAsia		
1.705	1.316	2.7	1407		Sanco Gp		

## DEL STOCK

Se entiende por Stock la cantidad de productos, materias primas, herramientas, etc., que es necesario tener almacenadas para compensar la diferencia entre el flujo del consumo y el de la producción. Constituye una inversión que permite asegurar en condiciones óptimas la continuidad de las ventas, las elaboraciones y la explotación normal de la empresa.

## Sección 1

### Índice

Cuadro de Máximos y Mínimos.....	4
METODO DE PEDIDO OPTIMO (METODO DE WILSON).....	4

## Cuadro de Máximos y Mínimos

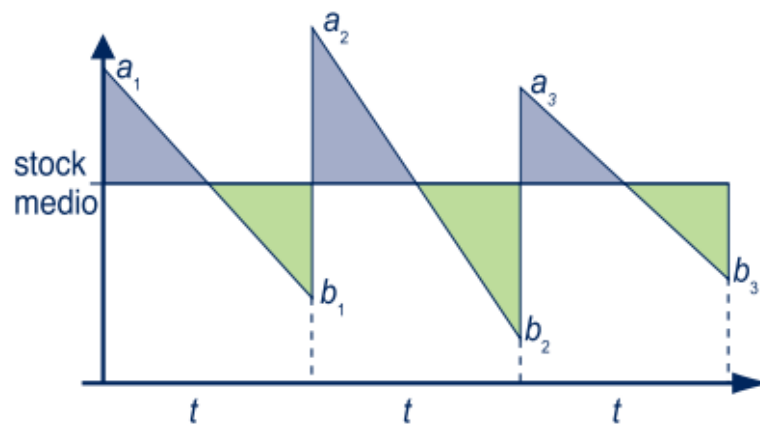
Esta herramienta la podrás encontrar en formato de Microsoft Excel, el formato de cuadro se encuentra dentro de la carpeta gerencial, y servirá de referencia de acuerdo a lo solicitado en la formular para el Stock Medio empleado para la solicitud de pedido.

En este cuadro deberás ingresar el registro fehaciente de la rotación diaria por producto (producto del inventario nocturno). Procura ingresar el dato correcto en la casilla que le corresponda para evitar futuras confusiones.

Una vez capturada la información, procede a guardarla y verifica que los cambios realizados (de ser el caso) se realicen al unisonó con el cuadro de Máximos y Mínimos así como en la tabla de promedios.

## METODO DE PEDIDO OPTIMO (METODO DE WILSON)

Para calcular el stock medio de un periodo amplio necesitamos calcular la media aritmética, teniendo en cuenta que los periodos son iguales.



Matemáticamente, lo expresaremos de la siguiente forma:

$$SM = \frac{\sum(a_i + b_i)}{2n}$$

En esta fórmula:

$a_i$  = nivel máximo de stock en el periodo

$b_i$  = nivel mínimo de existencias en el periodo

$n$  = número de ciclos de reaprovisionamiento

Es de suma importancia que rectifiques que la tabla de Máximos y Mínimos se encuentre actualizada para efecto de realizar un pedido óptimo y sin imprevistos.





## DE LA RECEPCIÓN DE MERCANCÍA

Recibir la mercancía no se limita a simplemente acomodar el producto que está entrando, sino implica la responsabilidad de saber recibir, clasificar y acomodar los diferentes tipos de productos así como la verificación de que estos lleguen en buen estado y llevar un control de lo que entra al inventario de la tienda.

## Sección 2

### Índice

<b>Supervisión de productos.....</b>	<b>7</b>
<b>Clasificación.....</b>	<b>7</b>
<b>Del acomodo.....</b>	<b>8</b>
Alimentos (Panadería, Pastelería, Paninis, Ensaladas, Yogurts, Frutas) .....	8
Lácteos.....	8
Salsas y bases.....	8
Jugos y embotellados.....	9
Jarabes.....	9
Secos.....	9

## Supervisión de productos

Antes de realizar cualquier actividad con el pedido debe realizarse una minuciosa inspección de este. revisar que no lleguen productos rotos, aboyados, húmedos o en general, en mal estado.

Es recomendable revisar antes de acomodar o clasificar los productos, pero de acuerdo a la naturaleza del producto y entendiendo que la mayoría de estos son de origen perecedero, se recomienda que (en este caso específico) la revisión se realice mientras se lleva a cabo la clasificación y acomodo de los mismos.

Es recomendable además, revisar la temperatura en la que llegan los productos, ya que por cualquier eventualidad, estos pueden llegar fuera de la temperatura comprendida como fuera de riesgo.

## Clasificación

La clasificación de la mercancía nos ayudara a determinar lugares específicos de acomodo así como la pronta localización de los productos que se encuentran dentro de la tienda. En palabras más concretas nos facilita la administración por producto.

Por ende, y para facilitar el punto siguiente, la clasificación de los productos es la siguiente:

- 🌿 Alimentos (Panadería, Pastelería, Paninis, Ensaladas, Yogurts, Frutas).
- 🌿 Lácteos.
- 🌿 Salsas y bases.
- 🌿 Jugos y embotellados.
- 🌿 Jarabes.
- 🌿 Secos.

Recuerda que el acomodo por clasificación nos ayuda a agilizar la operación en tienda así como el correcto mantenimiento de los productos.

## Del acomodo

Cada producto debe tener un lugar específico determinado de acomodo. Para efecto de este apartado, debes acomodar cada producto estratégicamente de acuerdo a la rotación o necesidad de cada uno de estos. Aunado a lo anterior, no debes olvidar acomodarlos por familia, ya que de este modo evitas posibles confusiones futuras entre los partners.

Para la separación por familias, se debe tomar en cuenta el orden asignado el catálogo de Excel predeterminado para dicha acción. El encargado de tienda tendrá la obligación de mantener permanentemente actualizado el catálogo para evitar confusión alguna.

El encargado de tienda, será la única persona que pueda asignar la CURI a los nuevos productos que lleguen a las instalaciones.

El acomodo estratégico del que hablamos, dependerá de la funcionalidad que requiera la tienda de acuerdo al acomodo de racks o anaqueles en el back y del pastry case y demás muebles en barra y tienda. No podemos determinar un lugar específico en este manual, pero lo siguiente son consejos que podrán ayudarte a tomar una mejor decisión sobre el acomodo permanente. Por familia, se te recomienda:

### *Alimentos (Panadería, Pastelería, Paninis, Ensaladas, Yogurts, Frutas)*

- 🌿 Ingresar el producto rápidamente en el contenedor correspondiente a fin de evitar descongelamiento de productos, pastelería y panadería deben ir rápidamente al congelador, ensaladas, yogurts, paninis y frutas deben ir en refrigeración.
- 🌿 El pastry case no debe estar vacío o faltar producto, asegúrate de tener todos los pasteles, panes, desayunos, paninis, frutas y ensaladas a la vista del cliente.
- 🌿 Posteriormente revisa tu refrigerador y mantén la cantidad necesaria de acuerdo al stock que por demanda se encuentra preestablecido en tienda.

### *Lácteos*

- 🌿 Una vez recibido el pedido de leches procura ubicarlo en el sitio determinado para el acomodo del mismo, recuerda que este sitio debe ser ajeno al suelo, sin humedad y con temperatura no mayor a los 40 °C.

- ☉ Una vez puesto en refrigeración, procura que estos no pierdan temperatura por que de este modo pierde la calidad necesaria para las bebidas o puede llegar en dado caso al grado de descomposición.

#### *Salsas y bases*

- ☉ Deben ubicarse en el Rack determinado para su acomodo, a su vez, este debe estar en un lugar seco, fresco y lejos de cualquier ente que emane calor.
- ☉ Una vez puesto en refrigeración, el producto debe mantenerse a la temperatura correspondiente (entre 0 y 7 °c) para que de este modo no pierda la calidad requerida para las bebidas que la incluyan.

#### *Jugos y embotellados*

- ☉ Debes revisar que el grab and go se encuentre lleno de todos los productos y de hacer falta realiza el restock correspondiente sin olvidar realizar PEPS.
- ☉ Acomoda lo que resta del producto recibido en el lugar determinado para su acomodo, recuerda que este debe ser seco, fresco y lejos de cualquier ente que emane calor.
- ☉ Una vez puesto en refrigeración, el producto debe mantenerse a la temperatura correspondiente (entre 0 y 7 °c) para que de este modo no pierda la calidad que le caracteriza.

#### *Jarabes*

- ☉ Revisa que las áreas de Cold Beverage y espresso cuenten con todos los jarabes, que estos se encuentren dentro del rango de tiempo permitido para su uso y en funcionamiento, de no ser así, coloca un jarabe nuevo.
- ☉ Revisa el área determinada para la colocación de jarabes y acomoda según corresponda.

#### *Secos*

- ☉ Procura tener completo el stock de la barra para no carecer de estos productos cuando sea necesario.

- Ubica cada uno de estos productos en el área determinada para su acomodo, recuerda que esta área debe ser libre de humedad, polvo e impurezas que puedan contaminar estos productos.

Al recibir la mercancía y al rotar los productos, debes cuidar que los productos no se desorganicen y se mantengan ordenados de acuerdo a la caducidad, para de este modo respetar los procedimientos para correcta realización de PEPS.



## DE LA IDENTIFICACIÓN DE LA MERCANCÍA

Convenientemente estudiada la clasificación de los productos, ya sólo nos resta efectuar su identificación de acuerdo con las designaciones o descripciones que deberán figurar en una nomenclatura definida de acuerdo a las diferentes variables que la componen.

### Sección 3

#### Índice

<b>Clave Única de Registro Inventariado (CURI).....</b>	<b>11</b>
<b>Configuración del CURI.....</b>	<b>11</b>
<b>Diseño estructural del CURI.....</b>	<b>12</b>

## Clave Única de Registro Inventariado (CURI)

El CURI es la clave de identificación individual que permite el fácil acomodo de la mercancía de acuerdo a su llegada, su manejo al realizar PEPS así como la fácil rotación de esta en su transcurso de vida dentro de la tienda.

El CURI aplicara todos aquellos productos perecederos como lo pueden ser: Pastelería, panadería, paninis y desayunos.

Es importante plasmar el CURI en los productos perecederos antes mencionados para que de este modo se evite cualquier tipo de eventualidad como lo pueden ser:

- Desorden entre productos de acuerdo a su fecha de entrada.
- Estancamiento de productos.
- Caducidad y merma por mala rotación.

## Configuración del CURI

La clave se compone por:

**La fecha de recepción en el orden de día, mes y año.** Este dato servirá para mantener un control/historial de la fecha de caducidad respecto de la fecha de recepción, esto te ayudara para mantener el parámetro estadístico de venta y merma.

**Primer letra del primer nombre y primer vocal del apellido materno del encargado de tienda que recibe.** Esto es para identificar a la persona responsable de la recepción de productos y mantener un control de las actividades de recepción por partner.

Por último, un **número compuesto por tres dígitos** que constituirán el registro distintivo de cada producto. Este ultimo número distintivo, corresponde a un conteo continuo que comprende del 001 al 999. Una vez consumido el registro del conteo (cuando se llegue al 999) el conteo se reiniciara comenzando desde el 001 nuevamente.

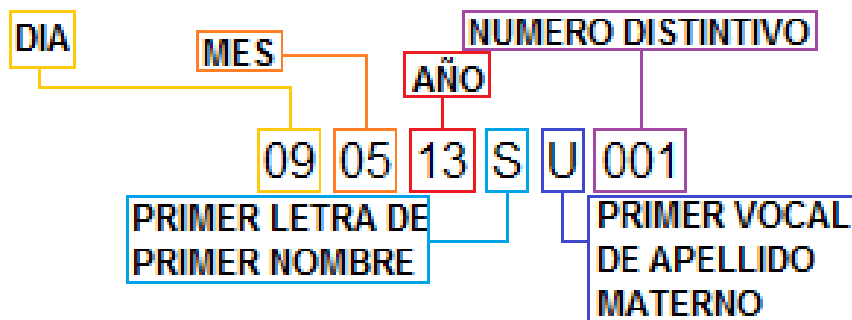
Como se puede observar, los datos necesarios para la constitución de la CURI son de fácil obtención y puede servir para controlar la actividad de recepción por partner, la rotación con el empleo de PEPS, fincar responsabilidades en caso de ser necesario y mantener un control real de existencias.

Ejemplo:

El 9 de Mayo del 2013 se recibe pedido en tienda, la supervisora en turno es Sandra Acoto Muñoz y dentro del pedido ingresan 4 cajas de Muffin de plátano, 3 cajas Muffin de chocolate y 8 cajas de Muffin de blueberry. La CURI de cada caja (en caso de ser las primeras con clave) se compone de la siguiente manera:

No. de cajas	M. de Plátano	M. de chocolate	M. de Blueberry
1	090513SU001	090513SU001	090513SU001
2	090513SU002	090513SU002	090513SU002
3	090513SU003	090513SU003	090513SU003
4	090513SU004	-	090513SU004
5	-	-	090513SU005
6	-	-	090513SU006
7	-	-	090513SU007
8	-	-	090513SU008

### Diseño estructural del CURI







## DE LA MERMA

La merma es la porción de algo que se consume naturalmente o se sustrae o sisa y ese proceso de desgaste, representa la disminución poco a poco de un todo.

*"Benito del Pliego"*

## Sección 4

### Índice

<b>Factores a cuidar.....</b>	<b>14</b>
<i>Recepción de productos caducos o por caducar.....</i>	<b>33</b>
<i>Error o confusión.....</i>	14
<i>Malos hábitos de manipulación.....</i>	14
<i>Malos hábitos de rotación.....</i>	14
<i>Caducidad.....</i>	14
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>15</b>

## **Factores a cuidar**

Existen diversos factores a cuidar para evitar pérdidas del inventario por merma, los cuales se encuentran presentes en toda la vida rotativa que tienen los productos perecederos en la breve estancia que presentan en tienda.

Estos factores son:

### *Recepción de productos caducos o por caducar*

Representa el cumulo de productos mermados que llegan dentro del pedido correspondiente al día y cuentan con fecha de caducidad próxima o vencida.

### *Error o confusión*

Representa el cumulo de productos mermados por descuido de los partners. Engloba todas aquellas actividades que los partners realizan sobre los productos perecederos, sin saber la correcta realización de las mismas, por ejemplo, colocar crema para batir dentro de los sifones usando una mano desnuda como embudo o errores de comunicación entre el Register y el Food en el momento de solicitar las ordenes. Engloba además, a todas aquellas mermas producto de algún descuido o accidente que a causa de fuerza mayor se encuentran fuera de la voluntad o capacidad de reacción de los partners.

### *Malos hábitos de manipulación*

Representa el cumulo de productos mermados por descuido de los partners. Engloba todas aquellas actividades que los partners realizan sobre los productos perecederos, aun sabiendo los estándares de calidad para la correcta manipulación del producto, por ejemplo, Usar leches refrigeradas para preparar bebidas y dejarlas sin refrigeración por prolongados periodos de tiempo, mantener alimentos por periodos superiores a los establecidos.

### *Malos hábitos de rotación*

Se presenta cuando los partners toman productos de los contenedores sin verificar la fecha de caducidad de los demás productos para evaluar cual es el primero en salir.

### *Caducidad*

Representada por todos aquellos productos cuya fecha de vida útil o consumo se encuentra expirada o excedida.

## Recomendaciones

Revisa las fechas de caducidad adheridas a los recipientes de los productos perecederos al recibir el pedido, esta no debe ser menor a 4 días.

Al acomodar la mercancía entrante procura realizar la debida rotación a modo de evitar malos hábitos de rotación.

Cuando percibas malos hábitos de manipulación por parte de los partners, asegúrate de:

1. Asistir al partner haciéndole ver su error a través de una crítica constructiva,
2. Asegúrate de que le haya quedado claro y ratifica con un ejemplo,
3. Procura darle continuidad a su nueva conducta con el fin de evitar futuros malos hábitos de manipulación posibles, y
4. Retroalimenta con los demás partners con el fiel objetivo que esa mala conducta detectada no se presente en algún momento futuro por parte de alguno de ellos.

Procura utilizar la CURI y poner al tanto de la misma a los partners para evitar malos hábitos de rotación.

Mantén constante atención en las fechas de caducidad para realizar actividades preventivas a fin de evitar la merma, por ejemplo, venta sugestiva o degustaciones con clientes.

Cuando percibas mala rotación de acuerdo al orden de las CURI as del conocimiento de tu gerente de tienda esta eventualidad y tomen las medidas que consideren necesarias para evitar posibles reincidencias.

En el caso del cantado de alimentos entre el Food y el Register, procura que la solicitud sea enérgica y el Food conteste de la misma manera.

En caso de tener cualquier duda, asegúrate de hacerla llegar a tu gerente de tienda o gerente de distrito según sea el caso o se presente la ocasión.

*"Si la actividad es posible de realizar, realízala, de no serla, busca como volverla posible de realizar"*

## COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS

### 1. Desarrollar y aplicar habilidades directivas.

Se considera que esta competencia fue desarrollada pues se analizó la conducta operativa de los partners, se delimitaron las conductas anómalas y las posibles razones por las cuales estas se presentan, además se desarrolló una herramienta que regula la conducta de estas personas. Al supervisar las tareas se hicieron recomendaciones, llamados de atención y se realizaron críticas constructivas que facilitaron la armonía entre el trabajo y los estándares preestablecidos y dentro de todo esto, se mantuvo el ambiente laboral.

Es de reconocer que al realizar actividades directivas siempre habrá mal entendidos entre lo que se solicita y lo que se hace, pero en esta ocasión, se estableció la herramienta, se le dio seguimiento y se trató cualquier problema presentado en la gestión del mismo, evitando de este modo, cualquier mal entendido que emanara de la aplicación de las normas establecidas en el manual.

### 2. Diseñar e innovar estructuras administrativas y de procesos.

El Manual de Control de Inventarios es una herramienta administrativa que ayuda a la reducción de costos producto de la disminución de mermas, de este modo podemos hablar de una maximización en la renta de los productos y un alza en la renta del mercado en Chiapas lo que a su vez genera un panorama de inversión más atractivo para la empresa.

Anteriormente, no existía un manual de control para la conducta sobre la manipulación de productos. En la gestión de inventarios existían protocolos de contabilidad de productos, de registro al sistema, y un seguimiento de acomodo, solamente. El presente manual genera una perspectiva nueva al desarrollar una clave de identificación (CURI), un panorama de acomodo que se genera de acuerdo a las necesidades y capacidades de la tienda y una pequeña reseña de la solicitud de pedido que toma en cuenta el historial de la demanda de periodos próximos pasados.

### 3. Suministrar bienes y servicios de calidad.

La empresa siempre ha tenido el fiel objetivo de entregar productos de calidad, para este fin ha desarrollado diversos manuales conductuales, de rotación en el Pastry Case y la creación de una cultura que gestiona la calidad. El Manual de Control de Inventarios, si bien no llega a revolucionar todo el trabajo antes hecho dentro de la empresa, apoya el desarrollo de este ideal que es vital dentro de los procesos de la empresa. Debe recordarse que esta es una empresa de clase mundial que brinda un servicio completo y productos de calidad, que cuenta con certificaciones reconocidos mundialmente y que el proceso de su materia prima más importante "el café" lleva un riguroso sistema de control de calidad desde su cultivo y hasta la preparación de sus bebidas que finalmente se entregan al cliente. La herramienta que hoy se presenta, ayuda a la correcta rotación de productos alimenticios (que por principio son perecederos) para aprovecharlos al máximo dentro de su periodo de vida y de este modo obtener la mayor renta de cada uno de estos.

### 4. Aplicar métodos cuantitativos y cualitativos.

La investigación se realizó dentro de un enfoque mixto, en el cual se recabaron datos a través de la observación y participación activa. Fue mixto por que se recabaron datos cuantitativos para establecer las conductas más frecuentes y delimitar problemas objetivos dentro de la rotación de productos, recabo datos cualitativos al realizar una participación activa con los partners y de este modo conocer sus incomodidades y su forma de pensar del programa, de las nuevas disposiciones y del panorama que tenían de la aplicación por parte de los mandos medios superiores inmediatos.

### 5. Aplicar métodos de investigación.

Para el caso de este proyecto, se empleo el método inductivo (que va de lo particular a lo general) pues se observo activamente la conducta de los partners de una sola tienda de la empresa. Los resultados reflejados de esta observación

generaron el manual objeto de esta proyecto, que a su vez será reproducido para abarcar un universo más amplio que generaran futuras observaciones.

#### 6. Gestionar la cadena de suministros.

Si bien no se gestiono la cadena de suministro (que ya cuenta con protocolos de trabajo), se genero una herramienta para la correcta rotación dentro de la tienda, que ha permitido hasta el día de hoy la disminución de las mermas.

Este trabajo comprende desde la recepción de mercancía hasta la entrega al cliente final, delimita las conductas y los espacios en tiempo y físicos para el correcto acomodo de los productos y genera una clave de identificación que apoya la gestión de PEPS en la rotación de los mismos.

## CONCLUSIÓN

Al desarrollar el proyecto pude percatarme de la carencia de disciplina al realizar las actividades predeterminadas por cada persona. El arduo esfuerzo, los complejos desarrollos y las habilidades bien definidas no sirven de mucho si lo planeado no es bien realizado por quienes se supone deben de llevar a cabo cada tarea.

El presente proyecto me ha dado un nuevo panorama del desarrollo empresarial, del como dirigir el personal, de cómo planear los retos benideros, el que hacer en problemas inminentes, en fin, como afrontar cada reto según vaya llegando.

Un manual de control de inventarios no es poca cosa, es una herramienta de apoyo para el equipo gerencial, ayuda a resolver controvercias como el ¿Qué hacer? ¿Por donde iniciar? ¿Qué cambiar? Y ¿Qué mantener? Asi como el ¿Por qué? de cada cosa. Es por eso que, a pesar de las dificultades afrontadas y el esfuerzo realizado, puedo hablar de una satisfaccion al ver el proyecto realizado.

De este proyecto he aprendido, ademas, que siempre y cuando se tenga una meta bien definida, y se le inyecte el esfuerzo sin excesos, podra alcanzarse la meta pre establecida y de este modo lograr los objetivos que nos hemos predispuesto a realizar a lo largo de nuestra vida.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS Y VIRTUALES

1. Rodríguez Caeiro, M. J. (2005). *Identificación, Control y Almacenamiento de Materias Primas, Productos Auxiliares y Embalajes*. Vigo: Ideaspropias Editorial S.L.
2. Bingham, R. S. (1983). *Manual de Control de Calidad*. Barcelona: Reverte.
3. (2010, 10). *Manual De Control De Inventarios*. BuenasTareas.com. Recuperado 05, 2013, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Manual-De-Control-De-Inventarios/913998.html>.
4. Stutely. R. (2000). *Plan de negocios: la estrategia inteligente*. México: Ilustra.