

Análisis de Picking en la importadora Imcobaza y su incidencia en la distribución
Analysis of Picking at importer Imcobaza and its impact on distribution

Tnlgo. Maitte Noemi Delgado Solorzano, Tnlgo. Johanna Yadira López Arrobo, Ing. María Isabel Echeverría Padilla, ing. Cristian German Rodríguez Bonilla, MSc., Ing. Francisco Javier Santamaria Granda, MSc.

APRENDIZAJE

Junio, V°4-N°1; 2023

- ✓ **Recibido:** 20/04/2023
- ✓ **Aceptado:** 18/05/2023
- ✓ **Publicado:** 30/06/2023

PAIS:

- ✚ Ecuador, Santo domingo

INSTITUCIÓN

- Instituto Superior Tecnológico Tsáchila.

CORREO:

- ✉ maittedelgadosolorzano@tsachila.edu.ec
- ✉ johannalopezarrobo@tsachila.edu.ec
- ✉ mabel_07ec@hotmail.com
- ✉ cristhianrodriguez@tsachila.edu.ec
- ✉ franciscosantamaria@tsachila.edu.ec

ORCID:

- 📄 <https://orcid.org/0009-0007-0015-7621>
- 📄 <https://orcid.org/0009-0007-0015-7621>
- 📄 <https://orcid.org/0000-0001-7936>
- 📄 <https://orcid.org/0000-0002-8559-3217>
- 📄 <https://orcid.org/0000-0003-1504-2820>

FORMATO DE CITA APA.

Delgado, M. López, Echeverría, M. Rodríguez, C. Santamaria F. (2023) *Análisis de Picking en la importadora Imcobaza y su incidencia en la distribución*. G-ner@ndo, V°4 (N°1),. 1203 – 1219

Resumen

El picking es considerado como el proceso de selección, extracción y transporte de pedidos dentro de un almacén, lo que se pretende realizar en la empresa IMCOBANZA, ubicada en la ciudad de Santo Domingo es mejorar el sistema de picking y distribuir la mercadería, por lo tanto, es necesario implementar el método ABC, y mejorar el sistema de inventario, como almacenar la mercadería, por el tipo y venta, por otra parte, se tiene como finalidad analizar los el proceso de picking. La Metodología que se utilizó, fue con un enfoque mixto, basados en los problemas de investigación, con sus respectivos objetivos, lo primordial es proponer estrategias de mejora para el proceso, cabe mencionar, la situación de la empresa cuenta con un 50,7% en conocimiento, mientras un 49,3% es totalmente desconocido, por ende, se mencionan, aportar conocimiento y establecer un modelo de picking y distribución de mercadería junto a un método ABC.

Palabras Clave: Picking, Distribución, Almacenamiento, Mercadería, Inventario

Abstract

Picking is considered as the process of selection, extraction and transport of orders within a warehouse, what is intended to be done in the company IMCOBANZA, located in the city of Santo Domingo, is to improve the picking system and distribute the merchandise, therefore Therefore, it is necessary to implement the ABC method, and improve the inventory system, how to store the merchandise, by type and sale, on the other hand, the purpose is to analyze the picking process. The Methodology that was used, was with a mixed approach, based on the research problems, with their respective objectives, the main thing is to propose improvement strategies for the process, it is worth mentioning, the situation of the company has 50.7% in knowledge, while 49.3% is totally unknown, therefore, it is mentioned, provide knowledge and establish a model for picking and distribution of merchandise together with an ABC method.

Keywords: Picking, Distribution, Storage, Merchandise, Inventory

Introducción

IMCOBAZA CIA. LTDA. Es una importadora de repuestos para todo tipo de vehículos, la cual fue fundada el 15 de marzo de 2015 en la ciudad de Santo Domingo, esta importadora realiza sus entregas y envíos de una forma segura a cualquier punto de Ecuador, las ventas que realiza la importadora son entregadas mediante Tramaco Express (Courier); la importadora cuenta aproximadamente con 4 trabajadores, y actualmente está importadora es dirigida por el Ing. Alejandro Baños Gerente General.

Es una importadora que tiene la misión de atender las necesidades de repuestos y servicios en el mercado automotor a través del mejor equipo humano, brindando un excelente servicio de venta, post venta. Son distribuidores de repuestos originales como: Snorkel, Fajas de rescate, Jerry can entre otros, con precios competitivos, (Bravo, 2019).

Los valores que identifican a la importadora es el respeto se considera que sea totalmente mutuo, así mismo, dignidad de trabajadores, socios de negocios y con la sociedad en general, además el compromiso por los trabajamos con una alta vocación de servicio, de forma que ofrecemos lo mejor de nosotros y recibimos la satisfacción de servir, (Buenas gestiones, s.f.). Demostrando siempre la excelencia, siempre los mejores estándares de desempeño, desarrollando las habilidades y conocimiento de todos nuestros colaboradores, trabajando en equipo para lograr una mejor calidad de vida.

De manera que, el problema radica, desde el almacenamiento, de manera que, no existe suficiente espacio en la bodega, siendo así, una dificultad en las estanterías en la inadecuada aplicación de estrategias en la distribución considerándose como un contratiempo en el proceso del Picking, presentan un decremento en las ventas de la empresa, (Macías Acosta, et al., 2019). Siendo así, deficiencia en el proceso de Picking,

en la planificación previa, recorridos, extracción y verificación, (Cerezo, 2018). La presente investigación busca dar una solución con la finalidad de mejorar en los procesos de Picking para mayor incremento en la productividad de la importadora IMCOBAZA, dado que la importancia de este factor considerable lo cual ayudara a la importadora mantener una mejor y eficiente expedición y distribución de sus repuestos optimizando tiempos, (Collignon, 2012).

Entre varios aspectos se tiene operatividad de la importadora, la cual necesita identificar y analizar los problemas en el proceso de Picking para así poder diseñar un plan de mejora, la cual dará beneficios directos a una correcta ubicación y posicionamiento de los repuestos para la preparación de pedidos, (Diaz, 2019).

La actual investigación será de gran utilidad principalmente para la importadora IMCOBAZA, segundo para aportes en los conocimientos adquiridos de los investigadores, como tercero para futuras investigaciones con temas relacionados al Picking y a la distribución, (Gonzáles, 2019). Adicionalmente el plan creando oportunidades fomentando la productividad y competitividad en el sector industrial aportando no solo a esta importadora sino a diversas importadoras que presenten los mismos problemas, logrando dar un gran apoyo para la toma de decisiones a la hora de realizar la preparación de pedidos y distribución en una importadora, (Lazo, ,2019).

Finalmente, el trabajo de integración curricular tiene relación con el objetivo 11 del plan nacional de desarrollo “Creación de oportunidades”, junto con el eje económico y objetivo 1, que es impulsar un sistema económico con reglas claras que fomente el comercio exterior, turismo, atracción de inversiones y modernización del sistema financiero nacional, (López, 2019).

Materiales Y Métodos

El trabajo de investigación se lleva a cabo en la empresa IMCOBAZA, Cía. Ltda. Se emplea un enfoque mixto, combinando datos cualitativos obtenidos a través de observaciones y entrevistas, con datos cuantitativos que implican y tabulación de datos recopilados mediante encuestas.

El alcance de la investigación incluye dos enfoques:

Investigación descriptiva, se centra en analizar las características de la población o fenómeno bajo estudio. En este caso, la población consiste en 4 trabajadores que desempeñan roles en diferentes áreas de la empresa, con 1 persona actuando como administrador y gerente propietario. Investigación exploratoria, tiene como objetivo aumentar el conocimiento sobre el tema en cuestión, recopilando información relacionada con el problema principal y buscando soluciones. La investigación exploratoria también implica revisar información e investigaciones previas sobre el tema del "Picking" y su impacto en la distribución de la importadora IMCOBAZA. Se llevarán a cabo análisis y observaciones para comprender mejor la situación actual de la importadora.

El contexto de la investigación se ubica en las instalaciones de la importadora IMCOBAZA, en una dirección específica en Santo Domingo, durante el año 2023. El acceso a la empresa se ha obtenido a través del gerente general, lo que facilitará la recopilación de información adicional sobre la empresa, (Minaya, 2018).

Este trabajo de investigación se enfoca en analizar cómo las características y el proceso de "Picking" afectan la distribución en la empresa IMCOBAZA, utilizando un enfoque mixto que combina datos cualitativos y cuantitativos. Se lleva a cabo tanto una

investigación descriptiva como exploratoria, con el objetivo de comprender y abordar los problemas relacionados con este proceso en la importadora, además como técnica en este apartado detalla para la recopilación de datos y los instrumentos utilizados en la investigación de campo, destacando la entrevista, la observación, (Noegasystems, 2022).

Análisis de resultado.

Al levantar la información por medio de la ficha de observación, realizada en la empresa IMCOBAZA, se obtiene los siguientes resultados:

Tabla 1: Ficha de observación

FICHA DE OBSERVACIÓN		
IMPORTADORA IMCOBAZA		
FECHA:		
INDICADORES DE EVALUACIÓN	CALIFICATIVO	
	SI	NO
1	¿El personal realiza con suficiente conocimiento sus actividades?	X
2	¿La mercadería se encuentra bien organizada?	X
3	¿La mercadería es ubicada en estanterías?	X
4	¿La cantidad de estanterías son suficientes para toda la mercadería?	X
5	¿El almacén cuenta con espacio físico suficiente para toda la mercadería?	X
6	¿Cuentan con canales de distribución?	X

Adoptado por: López J. Delgado, M

A través de la observación se puede considerar que en la empresa, a pesar de tener un espacio físico suficiente para el almacenamiento de la mercadería, este no ha sido optimizado y la mercadería no se encuentra organizada de manera apropiada de manera que, no cuenta con la cantidad suficientes de estanterías, por ello es prudente que aumente el número de estantes para poder tener una mejor forma del mismo, y así

se evitara la mala organización de mercadería la cual trasciende de forma negativa al momento de despachar. También es relevante evidenciar que existe un amplio tiempo de espera de los clientes, se puede indicar que debido a la falta de conocimiento en el proceso de picking y la poca capacidad de estanterías el cliente debe esperar más de 10 min.

Resultado de entrevista

Al levantar la información por medio de la entrevista, (ver Anexo A), al señor Alejandro Baños gerente propietario de IMCOBAZA, la cual estuvo conformada por 5 preguntas de tipo abierta, que permitió obtener el siguiente resultado:

Efectivamente, en la empresa IMCOBAZA, ubicada en la ciudad Santo Domingo, se logra determinar, que existe una falta de conocimiento en el área de picking y distribución de mercadería, así mismo, debido a que no cuentan con un almacenamiento adecuado, siendo este proceso realizado de manera empírica o en algunos casos improvisando, de igual forma el gerente está al tanto de la necesidad que tiene la empresa de mejorar procesos como transporte y entrega, siendo esto un complemento a las actividades que la empresa desarrolla.

IMCOBAZA está en desarrollo por lo que saben que sus conocimientos son básicos, algo que resalto en la entrevista, es que están dispuestos a obtener conocimientos logísticos con un enfoque de mejora continua.

Adicional a lo tratado se ha podido determinar que los trabajadores de IMCOBAZA presentan inconvenientes al tratar de traducir el idioma de productos importados de

origen chino, esto está enfocado a que algunos productos no son reconocidos por los trabajadores, llevando a la pérdida de la venta o al estancamiento del stock.

Encuesta a colaboradores

Por medio de la encuesta (ver Anexo B), realizada a los colaboradores de la empresa IMCOBAZA se obtuvo la siguiente información:

Tabla 2: *Conocimiento de picking, información obtenida de la empresa IMCOBAZA*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	66,7%
No	3	33,3 %
Total	9	100 %

Fuente: Importadora IMCOBAZA

Adoptado por: López J. Delgado, M

En efecto, según los datos obtenidos el 33% que es equivalente a tres colaboradores de la empresa, no tienen conocimiento de picking, mientras que el 67% entienden acerca del mismo, por lo tanto, es necesario impartir el tema antes mencionado y la respectiva preparación de pedidos.

Efectivamente, los colaboradores necesitan obtener conocimiento sobre el picking y la preparación de pedidos con la finalidad de lograr un mejoramiento en la empresa, evitar tiempos muertos al localizar y realizar los procedimientos antes mencionados.

Tabla 3: *Correcta aplicación de procesos*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	66,7%
No	3	33,3 %

Total	9	100 %
--------------	---	-------

Fuente: Importadora IMCOBAZA

Adoptado por: López J. Delgado, M

De acuerdo, a los resultados obtenidos el 33% de colaboradores de la empresa dicen no aplicar correctamente los procesos de la preparación de pedidos, mientras que el 67% restante mencionan si aplicar los procesos correctamente. Por lo tanto, se concluye que la empresa si cumple un 67% con la correcta aplicación de procesos. De acuerdo, a los conocimientos de los colaboradores que mencionan si aplicar procesos, sin embargo, el gerente propietario mencionaba no cumplir con todos, por lo tanto, es necesario, que se brinde capacitaciones con temas referente al proceso de Picking.

Tabla4: *Conocimiento de preparativos, desplazamiento, extracción y revisión de mercadería*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	77,8%
No	2	22,2%
Total	9	100 %

Fuente: Importadora IMCOBAZA

Adoptado por: López J. Delgado, M

De acuerdo, a los resultados obtenidos el 78% de colaboradores de la empresa mencionan tener conocimiento de preparativos, desplazamiento, extracción y revisión de mercadería, mientras que el 22% equivalente a dos trabajadores, dicen no tener conocimiento de los temas antes mencionados. Por lo tanto, se concluye que el 78% de los colaboradores de la empresa si realizan adecuadamente la preparación de pedidos.

En síntesis, los colaboradores mencionan que, si tiene conocimiento, por lo tanto, se debería pulir con la finalidad tener mejores rendimientos en la empresa.

Tabla 5: *Diseño de picking de la Importadora IMCOBAZA*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	9	100%
Total	9	100 %

Fuente: Importadora IMCOBAZA

Adoptado por: López J. Delgado, M

A continuación, se logró denotar que el 100% equivalente a nueve colaboradores de la empresa mencionan que la comercializadora IMCOBAZA, no cuenta con un diseño de Picking, de manera que, se trata de proponer establecer un modelo. De acuerdo a los resultados obtenidos, mencionan no contar con un diseño de Picking, por ende, es necesario en toda empresa con la finalidad de detener los tiempos muertos, satisfacción del cliente.

Tabla 6: *Conocimiento de tipos de distribución*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	55,6%
No	4	44,4%
Total	9	100 %

Fuente: Importadora IMCOBAZA

Adoptado por: López J. Delgado, M

En efecto, el 56% de los colaboradores encuestados dicen tener conocimiento sobre distribución, mientras que el otro 44% equivalente a 4 colaboradores mencionan que no tienen conocimiento del mismo. Por lo tanto, es importante impartir conocimiento de dicho proceso dentro de la Importadora IMCOBAZA.

La distribución, como uno de los complementos del picking, de manera que, es necesario que tenga conocimiento del mismo.

Tabla 7: *Conocimiento de las funciones de distribución.*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	66,7%
No	3	33,3%
Total	9	100 %

Fuente: Importadora IMCOBAZA

Adoptado por: López J. Delgado, M

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 33% de los colaboradores encuestados dicen no tener conocimiento sobre las funciones de distribución. Por otro lado, el 67% de colaboradores encuestados mencionan que si tienen conocimiento de las funciones del mismo. Por lo tanto, es importante impartir conocimiento de dicho proceso dentro de la Importadora IMCOBAZA. Las funciones de distribución, son un complemento de los procesos del picking, por lo tanto, deben obtener conocimiento de ambos y cumplir con todos los procesos.

Tabla 8: *Verificación del Tipo de producto y su proceso*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
----------	------------	------------

Si	8	88,9%
No	1	11,1%
Total	9	100 %

Fuente: Importadora IMCOBAZA

Adoptado por: López J. Delgado, M

Entre la población encuestada, es evidente que 89% de colaboradores de la empresa dicen no contar con las estanterías adecuadas en la empresa, mientras que el 11% restante mencionan si contar con las estanterías. Por lo tanto, se concluye que la empresa necesita realizar un método ABC, de acuerdo, al inventario de la empresa con la finalidad de implementar las estanterías necesarias. La verificación del producto es parte del almacenamiento, es decir, se debe verificar si esta ordenado de acuerdo a su tipo, sin embargo, lo más optimo y correcto es aplicando el método ABC, donde A son los que tienen mayor salida o venta, B un porcentaje medio y C, netamente no salen del mercado.

Tabla 9: *Mejorar el método de Picking*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100 %

Fuente: Importadora IMCOBAZA

Adoptado por: López J. Delgado, M

Se puede determinar que el 100% de los colaboradores encuestados si están de acuerdo en que se mejore el método de picking dentro de la Importadora IMCOBAZA. En efecto, los colaboradores, están de acuerdo en mejorar el método, es decir, el proceso

del picking, que consta de planificación previa, recorridos, extracción y verificación de productos o mercadería. En efecto, el método de picking, debe obtener mejoras y ser aplicado en la empresa, de manera que, contribuye con cada uno de los procesos de la Importadora IMCOBAZA.

Tabla 10: *Estanterías suficientes en Importadora IMCOBAZA*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	33%
No	6	67%
Total	9	100 %

Fuente: Importadora IMCOBAZA

Adoptado por: López J. Delgado, M

Se puede determinar que el 33% de los colaboradores encuestados si consideran que las estanterías son suficientes para poder almacenar la mercadería, por el contrario, un 67% mencionan que no son suficientes. Es decir que la Importadora no cuenta con suficiente capacidad de almacenamiento, por lo tanto, los productos no se encuentran bien organizados.

Análisis general de la encuesta

En síntesis, con los resultados obtenidos se puede decir que el proceso de picking en la comercializadora Importadora IMCOBAZA, es eficiente, más sin embargo se puede acotar que en la realidad no cumplen con este proceso ya que existe ineficiencia en las fases del proceso de Picking lo que repercute a la hora del despacho de mercadería ocasionando incumpliendo en las entregas de productos e insatisfacción de los cliente, por otra parte, recordemos, el gerente propietario de la misma dio a conocer, que en la

actualidad la empresa, no cuentan con todos los procesos de picking, ni tiene un claro conocimiento del mismo. Sin embargo, cuentan con un canal de distribución mixto, es decir, cuentan con una planeación o estimación de ventas, procesamiento de pedidos, gestión de almacén, carga y descarga de la mercadería, transporte de la empresa, por último, gestión de cobros. Al analizar la situación IMCOBAZA, es una empresa, dedicada a la venta de repuesto, de manera que, se ha hallado algunas inconformidades, como; poco conocimiento en picking y distribución de mercadería. Así mismo, cuentan con poco espacio físico para colocar la mercadería, de la misma manera, no se encuentran bien organizada.

Factores de picking

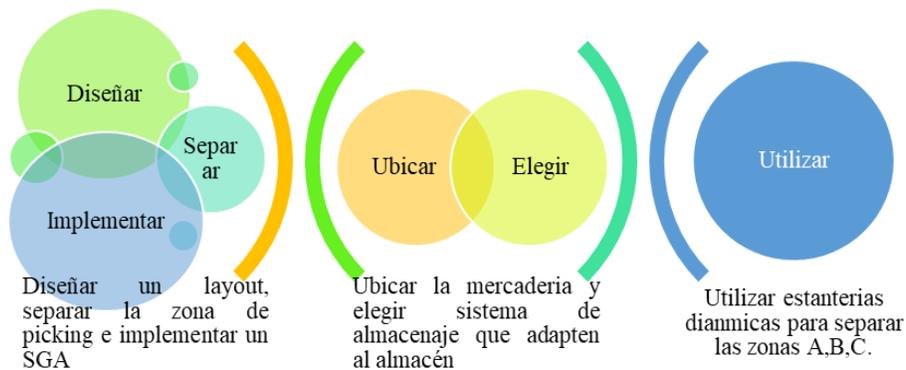


Figura 1: Factores de picking
Adoptado por: López J. Delgado, M

Conclusiones

En efecto, se identificó que la empresa IMCOBANZA, se realiza los procesos de picking y distribución, sin embargo, presentan inconsistencias en el proceso antes mencionado, es decir, no se encuentra bien organizada la mercadería, ni en las estanterías adecuadas. Sin embargo, se tiene en cuenta que a cada una de ellas se les debe proponer acciones de mejora, el cual se logrará mediante la actuación directa en los factores que afectan al despachar, de manera que, es necesario implementar el método ABC.

En síntesis, los principales factores que se han logrado hallar en el estudio realizado, efectivamente no cuentan con todos los conocimientos de los procesos, elementos y factores, uno de ellos, es la mala distribución de la mercadería, diseño no apropiado, de manera que no existe un almacenamiento adecuado.

En efecto, al rediseñar el Layout de la empresa, se obtendrá mejoras, a su vez, aplicar el método ABC con su respectivo, se podrá demostrar que en el área A se requerirán aproximadamente 2 racks de 3 niveles, se logrará un total de 6 niveles. En la zona B se necesita 1 estante, junto con 2 pisos, se puede aprovechar todo el espacio de almacenaje, hay que decirlo, la medida la tiene clara la empresa, eso son datos reales, el objetivo es aprovechar todo el espacio.

En base a los componentes a implementar en la función de almacén, en la recepción de mercadería no se verifica continuamente la proporción de mercadería, es decir se denotará un período muerto, con almacenamiento deficiente en una determinada región, por lo tanto, no brindará una entrega óptima. De manera que, no es posible ser

competitivo por una mala organización, por lo tanto, es una desventaja a la hora de gobernar. Por consiguiente, la infraestructura de la empresa es la misma, efectivamente, se debe realizar cambios, por último, no existe políticas de etiquetado, de manera que, debe ser aplicado.

Referencias bibliográficas

- Bravo, J. (2019). *Análisis de los procesos de distribución y su incidencia en la comercialización de la empresa gerardo ortiz, ubicada en la ciudad de cuenca, período 2014.* . Riobamba- Chimborazo: dspace.unach.
- Buenas gestiones (s.f). Tipos de almacenes. Scielo Perú. Recuperado el 21 de enero del 2011, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-18862011000100007
- Cerezo, J. (2018). Picking visual con realidad aumentada (ar). *scm logistica*, 1-10.
- Collignon, J. (Febrero de 2012). *Lokad*. Obtenido de Definición-Analisis ABC: [https://www.lokad.com/es/definicionanalisis-abc-\(inventario\)](https://www.lokad.com/es/definicionanalisis-abc-(inventario))
- Diaz, J. (2019). Modelo de abastecimiento para el proceso de order picking y su impacto en los inventarios. *Universidad Militar Nueva Granada*, 120.
- Gonzáles, C. &. (2019). *Logística empresarial*. Argentina: NULAN - Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Lazo, R. (2019). Análisis y propuesta de mejora en la gestión de inventarios a una empresa de venta de productos de consumo masivo para aumentar la productividad de los operarios. *UNIVERSIDAD RICARDO PALMA*, 130.
- López, C. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto*. Tarapoto, Perú: Universidad Nacional de San Martín.
- Macías Acosta, R., León Resendiz, A., & Limón Lozano, C. L. (2019). Análisis de la cadena de suministro por clasificación ABC. *Dialnet*, 86.
- Minaya, J. (2018). Mejora en el sistema de gestión de almacenes para. *Universidad Cesar Vallejo*, 130.
- Noegasystems. (2022) *FUNCIONES DE PLANIFICACIÓN Y UBICACIÓN*. Blog, de. <https://www.noegasystems.com/blog/logistica/almacen-funciones-actividades-planificacion-ubicacion>
-