

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
NESTLÉ HONDUREÑA S.A.**

**SUSTENTADO POR:
ROLANDO ALBERTO SALGADO GUTIERREZ
21541077**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE
NEGOCIOS**

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C. A.

JULIO, 2019

ÍNDICE DE CONTENIDO

1	<i>ÍNDICE DE CONTENIDO</i>	I
2	<i>ÍNDICE DE FIGURAS</i>	III
3	<i>ÍNDICE DE TABLAS</i>	IV
4	<i>RESUMEN EJECUTIVO</i>	V
	<i>INTRODUCCIÓN</i>	VI
1.	<i>Capítulo I</i>	1
1.1.	Objetivos de la práctica profesional.....	1
1.1.1.	Objetivo general.....	1
1.1.2.	Objetivos específicos	1
1.2.	Datos generales de la empresa	2
1.2.1.	Reseña Histórica	2
1.2.2.	Misión	2
1.2.3.	Visión.....	2
1.2.4.	Valores	3
1.2.5.	Organigrama	3
2.	<i>Capítulo II</i>	4
2.1.	Actividades realizadas en la empresa	4
2.1.1.	Creación Rutina de Reclamos	4
2.1.2.	Creación de Reclamos.....	4
2.1.3.	Visita a bodegas de GBK Logistics	5
2.1.4.	Checklist de Buenas Prácticas de Distribución (BPD)	5
2.1.5.	Checklist de Seguridad, Orden y Limpieza (SOL)	6
2.1.6.	Control de humedad.....	6
2.1.7.	Participación en Daily Operational Review (DOR).....	6
2.1.8.	Apoyo en donaciones	6
2.1.9.	Apoyo en la identificación de áreas	7
2.1.10.	Pruebas de calidad de chocolate	7
3.	<i>Capítulo III</i>	8
3.1.	Propuesta de mejora implementada	8
3.1.1.	Checklist de Picking Purina	8
3.1.1.1.	Antecedentes	8
3.1.1.2.	Checklist de Picking Purina	9
3.1.1.3.	Impacto de Propuesta	11
3.2.	Propuesta de Mejora	15
3.2.1.	Manual Purina Nestlé.....	15
3.2.1.1.	Antecedentes	15

3.2.1.2. Descripción de la propuesta	15
3.2.1.3. Impacto	17
4. <i>Capítulo IV</i>	23
4.1. Conclusiones	23
4.2. Recomendaciones	25
4.2.1. Recomendaciones a Nestlé Hondureña S.A.....	25
4.2.2. Recomendaciones a Universidad Tecnológica Centroamericana	25
4.2.3. Recomendaciones a Estudiantes	25
<i>BIBLIOGRAFÍA</i>	26
<i>GLOSARIO</i>	27
<i>ANEXOS</i>	28

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: Organigrama Nestlé Hondureña.....	3
FIGURA 2: Gráfica de registros del checklist mes de mayo.....	11
FIGURA 3: Diágrama Manual Purina Nestlé.....	15
FIGURA 4: Gráfica de daños en porcentaje	17
FIGURA 5: Gráfica de daños en porcentaje según manual.....	19

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Costo de elaboración de Checklist.....	10
TABLA 2: Análisis Costo-Beneficio de Checklist de Picking Purina	10
TABLA 3: Sumatoria de registros de Checklist de Picking en el mes de mayo	11
TABLA 4: Análisis en porcentaje del total del mes de mayo.....	12
TABLA 5: Costo de elaboración de Manual Nestlé Purina	15
TABLA 6: Cantidad de causa de daños	17
TABLA 7: Cantidad de causa de daños según manual.....	18
TABLA 8: Calculo de tiempo actual en preparacion de producto	19
TABLA 9: Calculo de tiempo mejorado en preparacion de producto.....	20
TABLA 10: Análisis Costo-Beneficio de Manual Nestlé Purina.....	21

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa Nestlé Hondureña S.A. se dedica a la distribución de productos de diferentes categorías como: Maggi, Gerber, Nestum, Nescafé, Purina, entre otros, en todo el territorio nacional. En la actualidad Nestlé Hondureña cuenta con dos almacenes en el país, el principal en San Pedro Sula y uno mucho más pequeño en la ciudad de Tegucigalpa, donde se almacena todo producto con rutas más lejanas al centro de distribución en la ciudad de San Pedro Sula.

El primer paso es definir y establecer los objetivos de las labores para poder llevar a cabo la práctica profesional lo cual permitirá estar mejor encaminado a la identificación de áreas, o procesos con oportunidades de mejora que traigan y agreguen valor a la empresa. La práctica profesional inició y concluyó en el departamento de Supply Chain, en el puesto de Técnico de Calidad, desarrollando tanto las tareas del puesto de calidad como: Checklist diarios como SOL, Checklist BPD, Reclamos, Inventarios, apoyo en donaciones, etc. Todas éstas actividades ayudaron a la elaboración de la propuesta de mejora con el objetivo de generar cambios positivos en la organización, debido a que el especialista en calidad se encarga de las tareas de reclamos tanto de Purina como de Nestlé, ambos de mucha importancia para la elaboración de la propuesta de mejora, al igual están las auditorías internas que realizan como el BPD que se realiza semanalmente o las auditorías internas diarias comprendido por el Checklist SOL y Checklist de picking Purina, toma de humedad de pallets, revisión de pedidos de clientes Purina, etc. y así todas estas actividades fueron asignadas y realizadas durante el periodo de la práctica profesional. Mientras se llevaba a cabo la tarea de Reclamos se notaron diferentes atrasos los cuales fueron corregidos, debido a que el mayor incidente es producto en mal estado, la propuesta de mejora es un manual Purina Nestlé que ayudará a tener un mejor control o clasificación del producto dañado o no dañado junto con los pasos a seguir al momento de preparar y revisar el producto que se entregará a los clientes. Al igual la propuesta implementada se basa en el producto dañado en el área de picking de Purina con el objetivo de combatir la plaga por minúscula que sea la cantidad. También se realizó la rutina estándar de los dos tipos de reclamos con los cuales aún no contaban y se necesitaban. Por último, se realizó el checklist Picking Purina, con el objetivo de reducir, prevenir y tomar acciones en caso de que se encuentre plaga o producto con larva logrando reducir las cantidades que van hacia destrucción y no a los clientes.

INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente informe es mostrar los conocimientos que hayan sido adquiridos en el transcurso de la formación académica al momento de realizar las labores dentro de la empresa mediante todas las actividades que fueron realizadas y metas que buscaron alcanzar durante el periodo de 11 semanas de duración de la práctica profesional, realizada en la empresa Nestlé Hondureña S.A.

La empresa Nestlé Hondureña S.A. se dedica a la distribución de productos de diferentes categorías a sus clientes a nivel nacional, clientes significativos como ser: Wal-Mart, La Colonia y Comisariato Los Andes también clientes más pequeños como abarroterías y pulperías. Por lo tanto, la empresa siempre debe contar con los estándares más altos de calidad, debido a que se basa en la distribución, manejo y cuidado de productos alimenticios tanto de personas como de animales, cayendo sobre si la responsabilidad del bienestar de gran parte de la población. Nestlé Hondureña S.A. también cuenta con programas que favorecen a la población, especialmente a la población joven, mediante el programa Iniciativa por los Jóvenes que consiste en ayudar a las personas a posicionarse de la mejor manera en el mercado laboral, desde prepararse para una entrevista hasta el cómo hacer un Curriculum Vitae. También forman parte del programa los convenios con las universidades para que los estudiantes puedan realizar su práctica profesional en la empresa, asignándoles un jefe y proyectos distintos a cada uno de ellos con el objetivo de poner en práctica todo conocimiento adquirido en su carrera como poder explotar su potencial.

El informe está compuesto por cuatro capítulos, en el capítulo I se mencionan las generalidades de la empresa, al igual que los objetivos de la práctica profesional. En el capítulo II se explican las actividades del puesto como el funcionamiento de este. En el capítulo III se basa en la propuesta de mejora, planteamiento e implementación, incluyendo los beneficios y costes. Por último, el capítulo IV se da lo que son conclusiones y recomendaciones de lo aprendido, implementado y resultados, durante el transcurso de las 10 semanas.

1. Capítulo I

1.1. Objetivos de la práctica profesional

1.1.1. Objetivo general

Poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el periodo de formación académica mediante la realización de las diferentes tareas que se llevan a cabo en el departamento de calidad para beneficio de la empresa.

1.1.2. Objetivos específicos

- Determinar la causa raíz de los defectos en los alimentos de PURINA, provenientes de fábrica, puerto o centro de distribución con el fin de poder tomar medidas o acciones convenientes para la reducción de estos.
- Definir una rutina estándar en la realización de reclamos de productos de Purina con puntos como la evidencia necesaria (fotografías, origen) y el llenado de documentos (factura, formatos Excel), para una mejor realización de reclamos en la plataforma.
- Crear una rutina estándar para la realización de reclamos de productos Nestlé que cumpla con requisitos como evidencia fotográfica necesaria y el entrenamiento del equipo de importaciones de cómo se realizarán dichas tareas para un mejor y uniforme proceso.
- Crear un reporte mensual de daños y hallazgos en las ubicaciones de producto purina y las acciones tomadas en el momento para poder brindar siempre un producto de alta calidad.

1.2. Datos generales de la empresa

1.2.1. Reseña Histórica

Nestlé es una empresa que se dedica al rubro de alimentos tanto para lactantes como personas adultas, al igual que de mascotas. Henri Nestlé fundador de la marca en 1866 en Vevey, Suiza. La crea debido a la falta de un suplemento alimenticio saludable para los hijos de las personas a las cuales se les dificultaba alimentarlos con la leche materna. Dicho producto le tomo varios intentos y pruebas para poder lograr el correcto, mezclando alimentos como la azúcar, la leche de vaca y el trigo. Este se continuó usando por las personas, años mas tarde un bebe pudo recuperarse y crecer sanamente a pesar de ser prematuro y con una alimentación a base solo de la leche creada por Henri Nestlé ya que su mama no estaba en las condiciones para poder dar leche materna. En 1878 nace una competencia entre Nestlé y la empresa Anglo-Swiss, ya que ambas fabrican productos similares. En 1905 se fusionan ambas empresas y tienen presencia en todo el mundo. En 1904 Nestlé comienza a vender chocolate por primera vez, en la cual Henry Nestlé tiene un gran papel debido a su involucración en el desarrollo de chocolate con leche y no agua. (Nestle: Sobre Nestle, n.d.)

1.2.2. Misión

Nuestra misión es ser la compañía líder en nutrición, Salud y bienestar, ofreciendo alimentos y bebidas ricos y saludables, fomentando la importancia de adquirir estilos de vida saludables. Como compañía, creemos que, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de un niño en sus primeros años, reforzando buenos hábitos de alimentación y conocimientos básicos de nutrición en la edad adulta, estamos aportando al desarrollo de las generaciones actuales y futuras. (Nestle: Nutrición, Salud y Bienestar, n.d.)

1.2.3. Visión

Convertirnos en la mejor compañía de Nutrición, Salud y Bienestar de Honduras, conquistando al consumidor y ganando con nuestros clientes para obtener un crecimiento rentable, acelerado y sostenido. (Nestlé)

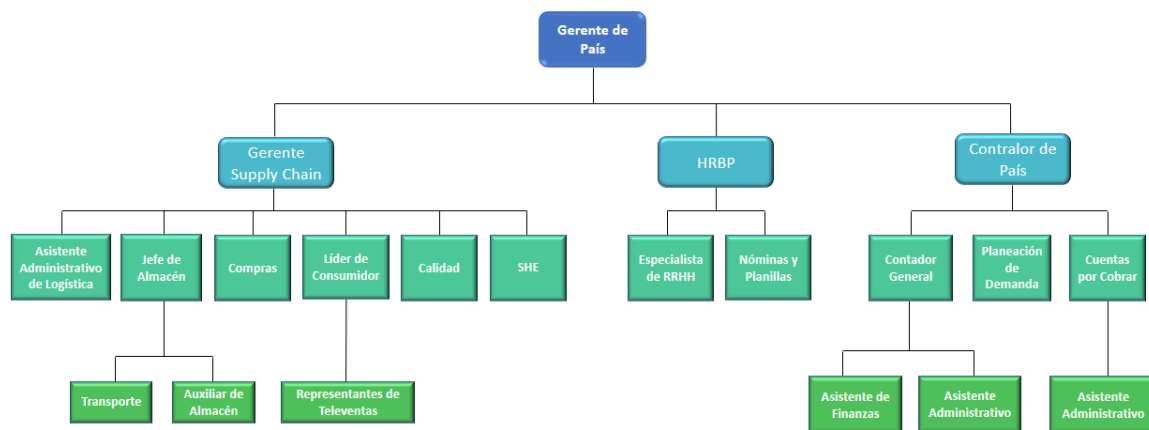
1.2.4. Valores

Nuestros valores están arraigados en el respeto como lo son el respeto hacia nosotros mismos, hacia los demás, hacia la diversidad y respeto al futuro.

1.2.5. Organigrama

A continuación, se presenta el organigrama de Nestlé Hondureña S.A. el cual muestra como esta la empresa estructurada.

Figura 1 Organigrama Nestlé Hondureña



Fuente: Nestlé

2. Capítulo II

2.1. Actividades realizadas en la empresa

El presente informe busca detallar toda actividad realizada a lo largo del periodo de 10 semanas de la práctica profesional, donde se brindó asistencia al departamento de calidad en Nestlé Hondureña S.A. Toda actividad realizada fué en base al entorno de PURINA compuesta por: Pro Plan, Dog Chow, Beneful, Alpo, y Cat Chow.

2.1.1. Creación Rutina de Reclamos

El proceso de llevar un reclamo es extenso por lo tanto es necesario contar con una rutina estándar, la cual explicará detalladamente los pasos para la elaboración de reclamos. Estos reclamos pueden ser tanto reclamos Nestlé como pueden ser reclamos Purina; Los reclamos Nestlé son más extensos y específicos, por lo tanto, se necesita definir dos diferentes tipos de rutinas mediante diagramas de flujo. Los reclamos Nestlé se hacen mediante la completación del Formato de Chequeo Físico de Importaciones y el traspaso de la información al Reporte de Reclamos de Importación a un documento en Excel, que luego se subirá a la plataforma en la cual se completan otros campos de información como lo son: categoría de producto, país y compañía importadora como país y fbrica exportadora, cantidad afectada , # de lote, orden de compra, monto monetario del reclamo, definición de tipo de reclamo ya sea un reclamo monetario o informativo y por último se adjunta el archivo del reporte realizado. En cuanto a los reclamos Purina se completa el Registro de Revisión de Contenedores Purina y luego se traspasa a un log, después se llena el Reporte para reclamos en exportaciones con la información que se paso al log, para finalizar se adjunta la evidencia fotográfica y así subir el reporte a la plataforma, siguiendo los mismos pasos y llenando los mismos espacios que se llenan en los reclamos Nestlé.

2.1.2. Creación de Reclamos

El departamento de calidad es responsable de realizar los reclamos de productos defectuosos a sus proveedores estos pueden ser tanto informativos como monetarios si tienen un valor mayor a mil dólares, considerando también que en Nestlé los reclamos están divididos en dos: reclamos Purina y reclamos Nestlé. Debido a que los reclamos por Purina son más

detallados y específicos, se tienen que hacer de manera diferente a los reclamos Nestlé, el reclamo purina lleva el proceso de completación del Registro de Revisión de Contenedores Purina, luego pasar la información al Log de Revisión de importaciones Purina, seguido por la completación del reporte para reclamos en exportaciones que se basa en el anteriormente completado, se adjunta la evidencia fotográfica y por último se sube dicho reporte a la plataforma. Se llevo a cabo la recopilación de datos, traspaso de datos a documentos en digital, toma de evidencia del producto en mal estado y creación de reclamos en la plataforma.

2.1.3. Visita a bodegas de GBK Logistics

Se realizó una visita a las bodegas de la agencia aduanera GBK con el fin de llevar a cabo una inspección. GBK es la empresa responsable en la revisión y segregación del producto Purina en sus bodegas que envía el producto hacia Nestlé. El objetivo de la visita es poder encontrar mediante la observación si la incidencia de daños de los productos pueda ser debido a las malas prácticas en la manipulación al momento de hacer de inspección, revisión, segregación, carga o descarga del producto. Se realizo un reporte documentando toda operación que ellos realizaban, con el objetivo de encontrar errores o malas prácticas y como podían mejorar o que hacen bien que en el centro de distribución no.

2.1.4. Checklist de Buenas Prácticas de Distribución (BPD)

En Nestlé hondureña se acostumbra a llevar a cabo semanalmente la completación de un checklist basado en las buenas prácticas en el centro de distribución, éste considera de forma muy específica varios aspectos como la estructura del centro de distribución, seguimiento correcto de FEFO, inspección de transporte, control de plagas y alrededores de almacén, etc. Como parte de las actividades asignadas se lleno el checklist y se califico en base a lo que este pedía, se realizo un reporte que contenía la nota final, puntos negativos y oportunidades de mejora. El objetivo que se busca es poder operar en las mas óptimas condiciones, llenar planes de acciones y al final del mes ver estadísticas de cómo opera el centro de distribución.

2.1.5. Checklist de Seguridad, Orden y Limpieza (SOL)

Como parte de las actividades asignadas se lleno diariamente un checklist que se basa en el mantenimiento de la bodega durante el día por parte de todos los colaboradores en el almacén, el checklist toma en cuenta varias áreas y se enfoca en la suciedad, el mal uso de materiales y el manejo de los productos, etc. Luego se dejan como puntos en los planes de acciones correspondientes para poder siempre operar de una mejor manera y buscar siempre la mejora continua.

2.1.6. Control de humedad

Todos los días se llevo un muestreo del porcentaje de humedad de las tarimas en uso en el centro de distribución esto se hace con un dispositivo que trae dos pinzas las cuales son insertadas en las tarimas y esta toma el porcentaje de humedad. Esto es con el objetivo de llevar un buen control y conocimiento de las condiciones en las que se opera y de esta manera poder manejar todo producto con los estándares de calidad más altos.

2.1.7. Participación en Daily Operational Review (DOR)

Es una reunión que se realiza todos los días en la cual se comparten puntos importantes para mantener informados a todos de cómo se esta operando, que se esta haciendo o se planea hacer, al igual se dan los resultados, cumplimiento y revisión de los checklist o indicadores como: SOL, despacho, carga, servicio al cliente, descarga, capacidad de almacén, picking, rechazos, importaciones, etc. El departamento de calidad tiene la tarea de todos los días dar la nota obtenida el día anterior del checklist SOL con el fin de demostrar si siguen las buenas practicas de distribución, al igual se dejan puntos en el plan de acción en caso de que sea necesario.

2.1.8. Apoyo en donaciones

La actividad de donaciones es dirigida a PROANI, una asociación que brinda cuidado y apoyo a los animales que han sufrido maltrato o abandono por personas sin embargo Nestlé hace donaciones de comida para perro como comida para gatos, esta puede ser en croquetas o comida húmeda enlatada. Para poder llevar a cabo el proceso se tuvo que definir los

productos a donar, las cantidades y lotes específicos de estos, quitar etiquetas y empaques originales y finalmente hacer entrega del producto a la asociación. Las donaciones pueden ser pequeñas como tres toneladas o mas grandes como nueve toneladas.

2.1.9. Apoyo en la identificación de áreas

Se asignó, rotuló, y se distribuyeron todos los racks del almacén de acuerdo con la capacidad, cantidad de producto en inventario y producto en camino, toda posición y los niveles de acuerdo con las posiciones. Al igual se asigno un área donde se llevará el proceso de maquilado de producto, cuarto frio, estación de carga de baterías.

2.1.10. Pruebas de calidad de chocolate

"Todos formarán un equipo con un objetivo: el desarrollo y mantenimiento de un chocolate de súper primerísima calidad." (Brookes, 2008) Como actividad asignada, se llevaron a cabo pruebas de calidad de chocolate cada vez que la temperatura dentro del cuarto donde se almacena el producto sufra un cambio de temperatura significativo tomando en cuenta que la máxima que puede alcanzar el cuarto debe ser 25 °C por lo tanto si la temperatura sobrepasa, se debe proceder a realizar las pruebas del chocolate que consisten en abrir el producto con el fin de notar si están débiles, pegados al empaque o desprendiendo grasa y las acciones correctivas que se tomaran todo esto luego debe ser documentado en un reporte el cual deberá ser firmado por el especialista en calidad.

3. Capítulo III

3.1. Propuesta de mejora implementada

3.1.1. Checklist de Picking Purina

3.1.1.1. Antecedentes

Para que el desarrollo de las inspecciones de trabajo pueda llegar a ser considerado como una herramienta de carácter preventivo, deben llevarse a cabo de forma sistemática. De ésta manera, la empresa dispondrá de planes de acción a implementar en relación a las necesidades o prioridades que sean detectadas. Gracias a las auditorías internas se lleva a cabo la evaluación de los distintos procesos y procedimientos con el objetivo de identificar aquellos errores o incumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa aplicable. (ISOTools, 2017)

En el almacén Purina se necesita de un mejor control de todo el producto que está en picking, más que todo es debido a que la mayoría de producto en el área de picking es manipulado a diario por lo tanto, las probabilidades de que el producto se dañe son mayores se dan casos donde se ha encontrado producto en mal estado en las posiciones de producto bueno y no en la posición de producto no conforme, al igual los únicos controles que hay son la limpieza de los alrededores de los pallets y la revisión de los sacos individuales al momento de enviar una orden al cliente. Se puede ver que la empresa no cuenta con algún tipo de revisión o control adecuado de estas posiciones, lo cual afecta negativamente dentro de la organización debido a que sin esta no hay manera de cerciora como realizan sus labores los colaboradores y no se identifica el producto con daños ya sean: abolladuras, croqueta marcada, rasgado, etc. Debido a que no hay una revisión estructurada de esta área, los problemas en el producto dañado pueden ser mayores como: larvas, plaga viva, plaga muerta, etc. Éstos son los problemas con los cuales más se necesita tener cuidado debido a la rápida proliferación de la plaga y su muy difícil exterminación. La aplicación de un checklist como este ayudará significativamente a tener un mejor control de las plagas (larvas, gorgojo), reducir la cantidad de daños y pérdidas al igual hacer que los colaboradores

trabajen al igual que manejen el producto de la manera correcta lo cual lleva a que la empresa también tenga menos pérdidas por producto no conforme o dañado ya sea por infestación de plagas o daños por malas prácticas de manejo.

3.1.1.2. Checklist de Picking Purina

Las listas de comprobación no deben ser guías exhaustivas. Son herramientas breves y sencillas, sin añadidos superfluos, que tienen como misión servir de elemento de apoyo a las personas en su día a día y que sirven en múltiples y muy diferentes situaciones. Además, muchas de ellas tienen una característica que las hace tremendamente productivas, y es que son reutilizables. Hay cantidad de cosas o tareas que repetimos con diferente frecuencia. (Azkue, 2017)

La implementación de este checklist está dirigida para el especialista en calidad y se basa en los constantes hallazgos que se encuentran en el almacén de purina y poder reducir la proliferación de plagas en el mediante la toma de acciones. Al igual es de ayuda para llevar una mejor percepción de cómo están trabajando los colaboradores, reducir incidentes y pérdidas de producto como pérdidas monetarias. También es de ayuda para poder generar los reportes de los técnicos contra plagas ya que en base a esto se pueden tomar acciones correctivas de daños, como: gasificación, aspersión o fumigación del producto. Para la formación de este checklist se analizó durante una semana como se manejaba el producto Purina en la bodega especialmente en el área de picking, el cuidado que se le da y los hallazgos de producto que se encontraban en esta área al momento de enviar a los clientes.

El Checklist esta dividido en tres categorías que son: Almacenamiento, Limpieza y Manejo del producto:

- Almacenamiento se basa en como se encuentran las tarimas, cartones o fleje utilizado para el almacenaje del producto o si hay muestra de plaga, ya sean restos de comida, aberturas o plaga viva en las posiciones.
- Limpieza se basa en que tan consistente es la limpieza del área del almacén, si el cartón o tarima están limpios y han sido aspirados al igual que si se encuentra presencia de plagas en los alrededores.

- Manejo del Producto que se fija en que todo el producto este en las posiciones indicadas y todo producto en mal estado no este mezclado con producto bueno.

Y por ultimo, al finalizar el checklist hay una sección en la cual se toma nota del producto que se encontró en mal estado en las locaciones de picking, lleva información como: código de material, nombre de producto, ubicación y tipo de daño.

Tabla 1: Costo de elaboración de Checklist

Horas de elaboración		Costo	
Horas de elaboración	3	Hora laboral	2,275
Horas de modificación	2	Hora laboral	1,050
Total		HNL	3,325.00

(Fuente: Nestlé)

La elaboración del Checklist de Picking Purina tiene un costo LPS. 3,325.00 divididos en tres horas y media en la creación y estructuración del checklist y luego en las modificaciones y adaptaciones de este para un mejor funcionamiento.

Tabla 2: Análisis Costo-Beneficio de Checklist de Picking Purina

Costos		Beneficios	
Checklist Picking Purina		Menores perdidas	
Elaboración	HNL 3,325.00	Cero destrucciones de pallets	HNL 7,276.51
Completación diaria de 1 hora	700.00	completos	
Costo por producto de dañado promedio	882.00		
Costos Totales	HNL 4,907.00	Beneficios Totales	HNL 7,276.51

(Fuente: Propia)

Nota: Datos estimados

En este análisis se muestra como la relación de beneficios a costos es de 1.28 lempiras por cada lempira gastado, lo cual lo vuelve un retorno positivo.

3.1.1.3. Impacto de Propuesta

Con el objetivo de generar beneficios de gran aporte para la organización, la implementación del checklist de Picking Purina cuenta con varios que se mostraran a detalle:

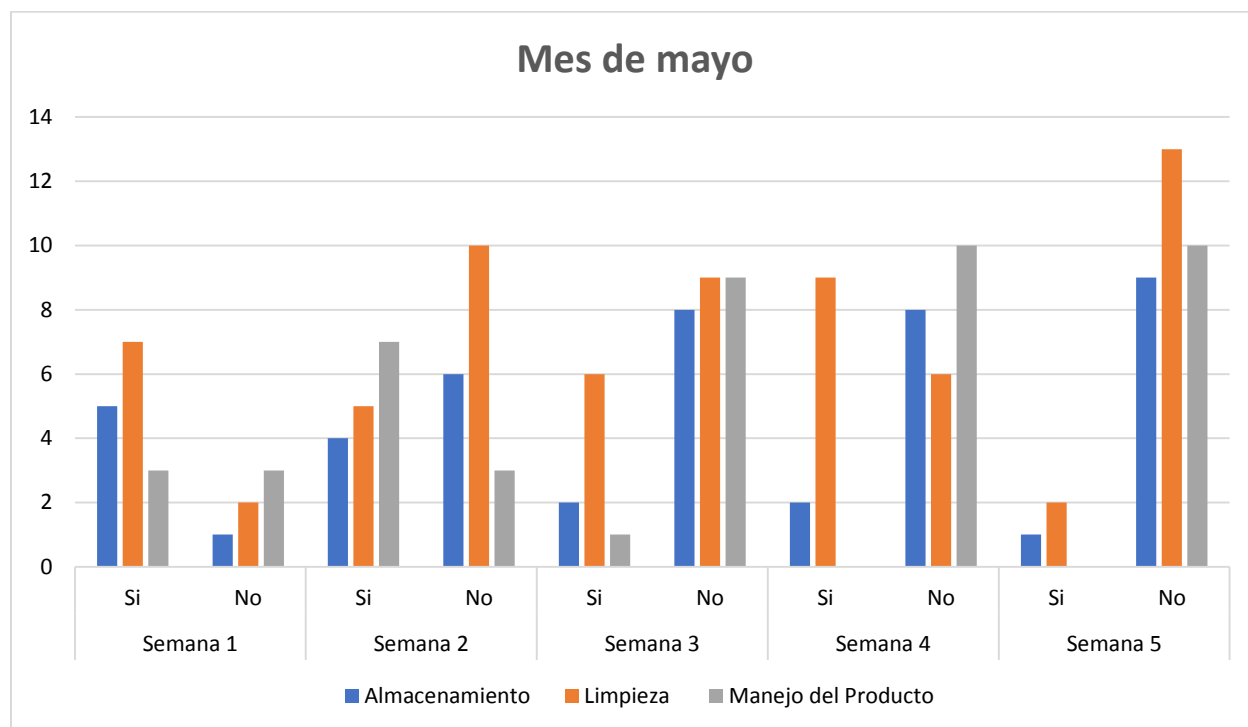
El proceso de llevar a cabo un checklist diario es de gran ayuda para toda empresa ya que es una forma de comprobar que las labores se están realizando de la manera indicada, se verifican de una mejor manera los artículos, y ayuda a verificar y encontrar las causas de defectos. En el caso de la bodega de Purina Nestlé, contar con un checklist realizado específicamente a base del área de picking de Purina es de mucha ayuda y los beneficios son muchos como: reducción de gorgojos, larvas y roedores en el almacén, reducción de costos de producto dañado, minimizar costos incurridos en temas de pesticidas, gasificaciones y fumigaciones, y de igual forma busca evitar que los clientes rechacen producto por temas de producto con plaga o producto dañado.

Tabla 3: Sumatoria de registros de Checklist de Picking en el mes de mayo

Mes de mayo										
	S1		S2		S3		S4		S5	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Almacenamiento	5	1	4	6	2	8	2	8	1	9
Limpieza	7	2	5	10	6	9	9	6	2	13
Manejo del Producto	3	3	7	3	1	9		10		10
Suma	15	6	16	19	9	26	11	24	3	32

(Fuente: Propia)

Figura 2 Gráfica de registros del checklist mes de mayo



(Fuente: Propia)

Se puede ver en la tabla y figura 2 como de acuerdo con el transcurso de las semanas en el mes de mayo la cantidad correspondientes a “NO” iban aumentando en base a las primeras semanas que era cuando recién se implemento dicho checklist, lo cual es algo positivo. Al igual que el área de picking iba mejorando, el checklist también se fue modificando de manera que tomara una mejor forma y fuese mas conciso con la información que pide. Cada pregunta o punto en el checklist dentro de la categoría correspondiente se mejoró para poder tocar puntos mas claves y hacer que la inspección fuese mas precisa y buena.

Tabla 4: Análisis en porcentaje del total del mes de mayo

CALIFICACIÓN TOTAL DEL MES DE MAYO

Total evaluado: 7
por 23 días hábiles

SI	NO	
54	107	
33.54%	66.46%	
Total		100%

Calificación Total	Si	No
Almacenamiento	9.32%	18.01%
Limpieza	16.15%	31.68%
Manejo del Producto	8.07%	16.77%
Suma	33.54%	66.46%
Total	100%	

(Fuen
te:
Propi
a)

En la tabla 3 se puede ver en porcentajes como la implementación del checklist de picking purina ayudó y gradualmente los cambios fueron positivos, debido a que el checklist se lleva a cabo diariamente por el encargado de calidad en compañía del técnico de control de plagas y se busca reducir la cantidad de incidencias de plagas en el producto de Purina y al mismo tiempo no volver a tener un rechazo de pedido por parte de nuestros clientes como Moravia, Walmart y La Colonia por lo tanto el llevar a cabo éste checklist diario fue de mucha ayuda, ya que logro encontrar e identificar producto dañado que en un tiempo estaría infectado de plaga. También ayudó en reforzarle a los colaboradores y encargados del picking que todo producto que este dañado debe ser mandado a rechazo ya que no debemos tener producto no conforme mezclado con producto en buen estado.

La implementación del checklist y seguimiento es de beneficio para la empresa debido a que evita una infestación o daños de producto generando ahorros de grandes cantidades en promedio los precios por pallet andan arriba de los Ocho mil lempiras, y en varias ocasiones descartar un pallet completo de producto Purina es la única opción, sin embargo, el

encontrar el problema o la plaga en una etapa temprana es crucial para evitar pérdidas por envío de producto a destrucción por infestaciones.

3.2. Propuesta de Mejora

3.2.1. Manual Purina Nestlé

3.2.1.1. Antecedentes

En la actualidad en el almacén de Purina en la empresa Nestlé Hondureña se cuenta con una gran variedad de productos de alimentos para mascotas con marcas como: Cat Chow, Felix, Dog Chow, Alpo, Beneful y Pro Plan, estas marcas cuentan con una gran variedad de opciones los cuales son empaquetados en diferentes tipos de materiales ya sea en plásticos, latas o cartón. Todo producto para poder mantenerse y conservarse de la mejor manera siempre se le debe de brindar las mejores condiciones de almacenamiento para garantizar la alta calidad del producto. Existen manuales de Purina, sin embargo estos son para lugares en condiciones perfectas con porcentajes de humedad bajos, temperaturas bajas, y amplios lugares de almacenaje a diferencia de las condiciones en Honduras, donde las temperaturas y los porcentajes de humedad pueden llegar a niveles muy elevados haciendo que la proliferación y multiplicación de las plagas sea rápida, el deterioro del producto sea mayor, los tipos de daños que contienen los productos sean diferentes y por ultimo que acciones se deben tomar al momento de que éstos ocurran, sin embargo estos manuales se quedan cortos en este centro de distribución ya que las condiciones en que se opera aumentan las posibilidades de que ocurran accidentes y se encuentren hallazgos. El almacenamiento de granos es la etapa donde se originan las mayores perdidas por problemas referentes a las condiciones de conservación. Un reporte de FAO de 2007 dice que 25% de los cereales alimenticios se pierde en los países del mundo en desarrollo a causa de manipulación inadecuada por el manejo el producto en puerto ya sea por falta de los registros sanitarios, por plagas u otros hallazgos.

3.2.1.2. Descripción de la propuesta

Debido a los altos porcentajes de producto dañado que proviene de fábrica y las infestaciones de plaga que se han tenido en el almacén, se propone la implementación de un manual con el cual se establecerán los parámetros y normas a seguir con el fin de obtener

mejores resultados y menores pérdidas. Este manual prevé contar con pasos de cómo el producto debe ser manipulado, apilado y transportado en los diferentes lugares que este, ya sea a mano, en tarimas de plástico o madera. Al igual se busca dar a los colaboradores la mejor forma de realizar sus labores en el centro de distribución. El objetivo es poder minimizar el número de producto dañado ya sea proveniente de puerto o en el almacén y reducir los gastos en estos, envíos de producto a destrucción y la cantidad de reclamos hacia fábrica.

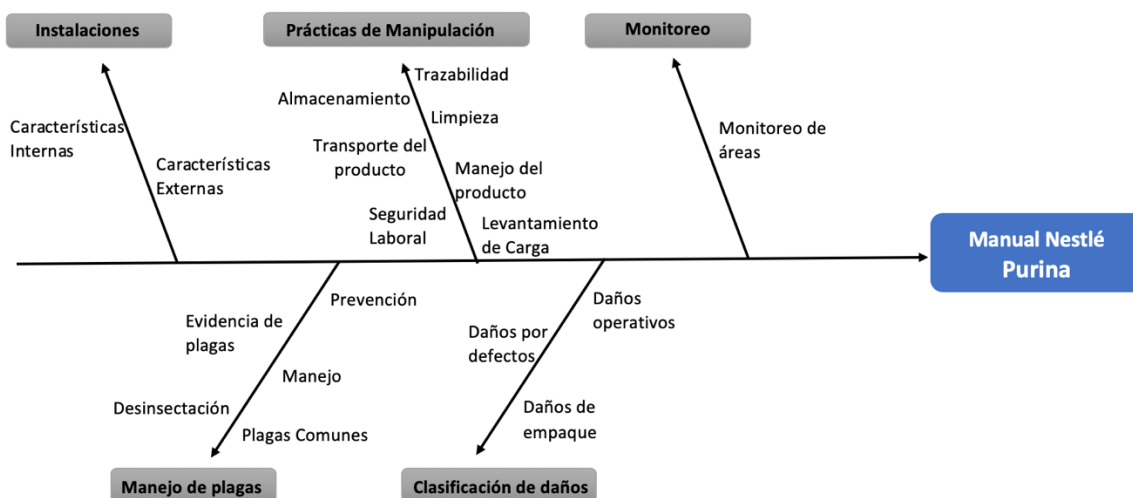
Para la realización y estructuración de este manual primero se tiene que plantear cuales son los puntos importantes por explicar en el, esto se hace con el especialista en calidad del centro de distribución debido a su amplio conocimiento de lo que se requiere para mantener el producto siempre en las condiciones mas optimas, que se necesita mejorar y que se necesita implementar. Una vez ya definidas las áreas o puntos a tocar, se continua con la realización del manual y su respectiva revisión por parte del especialista en calidad y por el jefe de almacén.

Tabla 5: Costo de elaboración de Manual Nestlé Purina

		Costo
Horas de elaboración	22	20300
Horas de modificación	7	
Impresión del Manual	2	548
Total		HNL 20,848.00

(Fuente: Nestlé)

Figura 3 Diagrama Manual Purina Nestlé



(Fuente: Propia)

3.2.1.3. Impacto

El impacto que se procura alcanzar al implementar esta propuesta es poder generar a la empresa una reducción de daños en los productos purina, ya sea por daños en puerto o daños en el centro de distribución debido a malas prácticas de los colaboradores, también se busca reducir las probabilidades de una infestación de plagas mediante el seguimiento del manual y operar en base a lo que se establece como cuales son los tipos de daño, entre otros. Los reclamos muestran actualmente que un alto porcentaje es debido a la manipulación incorrecta del producto en puerto por falta de los registros sanitarios haciendo que el producto sea manipulado por personal no capacitado por Nestlé lo que llevo a que recientemente se capacitaran estas personas en puerto sobre temas de calidad y manipulación del producto, actualmente se busca una solución para que el registro sanitario de todo producto venga al día desde el país de origen agregando que también están las devoluciones por los clientes debido a la presencia de plaga en el producto haciendo que se retrabajen pedidos y se dañe o infeste material que estaba en buenas condiciones por lo tanto se busca la mitigación o reducción de infestación de plagas mediante las aspersion y fumigación constante, revisión diaria del checklist de Picking Purina y la toma de acciones inmediatas en caso de encontrar incidencias.

Todo esto hará que el colaborador que trabaje en base a las buenas prácticas aportará al mejor funcionamiento del almacén y a poder brindar siempre el producto de mayor calidad. El manual es de mucha utilidad ya que ayudará significativamente a operar de manera mas óptima, segregación correcta del producto y ser un mejor centro de distribución en el cual se trabaja en base a las buenas prácticas y se busca la mejora continua todos los días.

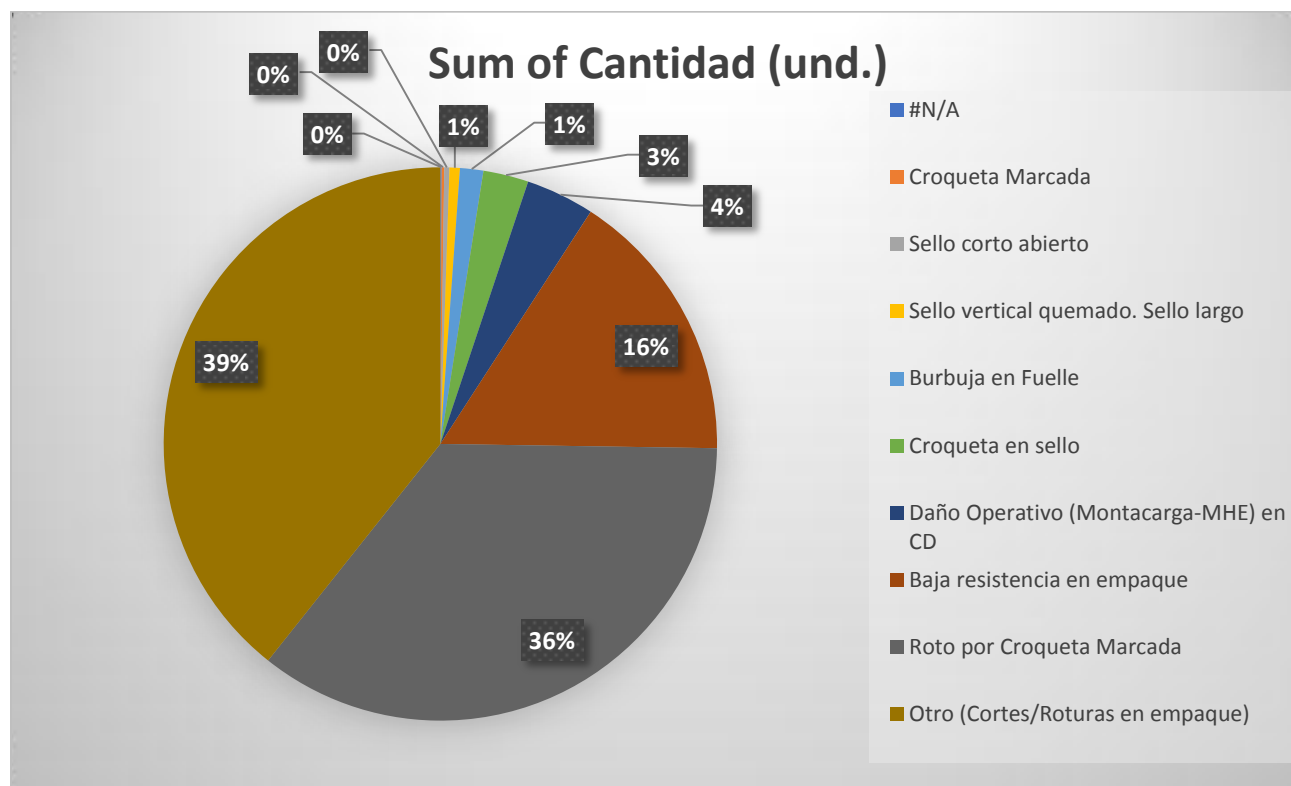
En la siguiente tabla y grafica se muestran las cantidades de producto dañado que entra al centro de distribución segregado de acuerdo a sus causas, se puede ver que en ciertas categorías de daños los números de producto dañado son extremadamente altos a diferencia de los demás, esto puede ser debido a la mala segregación del producto de acuerdo con su daño o porque el daño del producto no esta enlistado. Lo que se busca con el manual es reducir el numero de producto dañado y al igual la mejor y correcta segregación del producto de acuerdo con el daño.

Tabla 6: Cantidad de causa de daños

Row Labels	Sum of Cantidad (und.)
Baja resistencia en empaque	213
Burbuja en Fuelle	18
Croqueta en sello	35
Croqueta Marcada	2
Daño Operativo (Montacarga-MHE) en CD	53
Otro (Cortes/Roturas en empaque)	520
Roto por Croqueta Marcada	469
Sello corto abierto	4
Sello vertical quemado. Sello largo	8
#N/A	1
Grand Total	1,323

Fuente: Nestlé

Figura 4 Gráfica de daños en porcentaje



Fuente: Nestlé

En la grafica se muestra que el mayor porcentaje de daños esta en las causas de Croqueta marcada, Roturas, y baja resistencia de empaque, sin embargo, estos datos no son reales debido a la incorrecta segregación del producto no conforme en los diferentes tipos de daños.

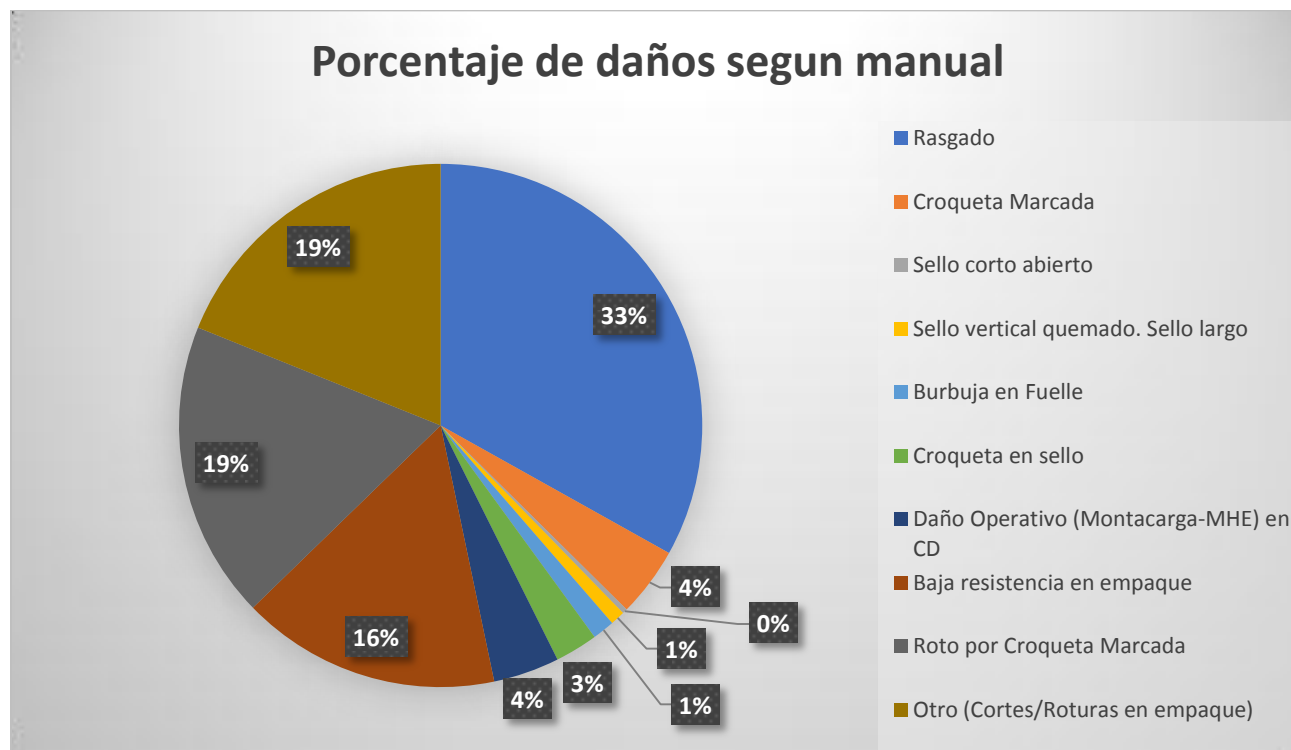
En la siguiente tabla se muestra de acuerdo con el uso y comprensión del manual se notan cambios en los porcentajes de daños y la mejor segregación de estos, ya que anteriormente los colaboradores colocaban o segregaban productos con daños de diferentes tipos en una sola categoría debido a su bajo conocimiento sobre estos. Con el manual se busca ampliar este conocimiento, beneficiando también al momento de hacer reclamos lo cual hará que sean aceptados y se reembolse o cambie el producto, al igual contar con mejores controles de cómo se labora dentro de la empresa.

Tabla 7: Cantidad de causa de daños según manual

Row Labels	Sum of Cantidad (und.)
Baja resistencia en empaque	212
Burbuja en Fuelle	18
Croqueta en sello	35
Croqueta Marcada	57
Daño Operativo (Montacarga-MHE) en CD	54
Otro (Cortes/Roturas en empaque)	250
Roto por Croqueta Marcada	243
Sello corto abierto	4
Sello vertical quemado. Sello largo	12
Rasgado	438
Grand Total	1,323

Fuente: Nestlé

Figura 5 Gráfica de daños en porcentaje según manual



Fuente: Nestlé

En este gráfico se muestran como los porcentajes por daños disminuyen, pero están correctamente distribuidos de acuerdo con las diferentes causas por lo tanto se tendrían números mas reales de los problemas que mas se encuentran a diario y los estadísticos mas concretos.

Tabla 8: Calculo de tiempo actual en preparación de producto

Actividad	Tiempo anterior
Selección de producto a Despachar	1 hora
Limpieza de producto	1 hora
Revisión de plagas o desperfectos	3 horas
Apilado	1 hora
Flejado	1 hora
Total	7 horas

(Fuente: Propia)

El tiempo que actualmente toma la preparación de pedidos de productos entre la selección, limpieza, revisión, apilado y flejado es de siete horas. Este dato es un estimado debido a que en algunos casos los pedidos pueden ser mayores o de diferentes empaques por lo tanto la revisión de estos no es tan detallada sin embargo siempre se cuenta con temas como la selección, apilación y flejado del producto que son los mismos sin importar el producto que sea.

Tabla 9: Calculo de tiempo actual en preparación de producto

Actividad	Tiempo mejorado
Selección de producto a Despachar	1 hora
Limpieza de producto	30 minutos
Revisión de plagas o desperfectos	1 hora
Apilado	1 hora
Flejado	1 hora
Total	4 horas 30 minutos

(Fuente: Propia)

El tiempo que toma la preparación de pedidos de producto se reduce significativamente si se trabaja en base a lo que se establece en el manual y se hacen las revisiones del checklist de Picking Purina, sin tomar en cuenta que todo este proceso se debe volver a hacer si un pedido es rechazado por el cliente y se debe volver a retrabajar. Con el tiempo mejorado sobran 2.5 horas las cuales se pueden utilizar para apoyar en los pedidos de producto Nestlé lo cual es de mucha ayuda ya que se cumplen con las entregas a tiempos e incluso se pueden adelantar pedidos del día siguiente.

Tabla 10: Análisis Costo-Beneficio de Manual Nestlé Purina

Costos		Beneficios	
Manual Nestlé Purina		Mayores ganancias	
Elaboración	HNL 20,848.00 700.00	Cero destrucciones de pallets completos	HNL 7,276.51
Costo por producto de dañado promedio	400.00	Disminución en gasificaciones	200.00
		Aprobación de Reclamos (\$1000+)	24,450.00
Costos Totales	HNL 21,948.00	Beneficios Totales	HNL 31,926.51

Fuente: Propia

Nota: Datos estimados

En la tabla anterior se muestra un análisis de como la relación de beneficios a costos es de 1.45 lempiras por cada lempira gastado lo cual lo vuelve un retorno positivo a la empresa.

4. Capítulo IV

4.1. Conclusiones

- Procurar mantener un supervisor en puerto el cual tenga la obligación de hacer que el producto se maneje de manera correcta y reporte el trabajo realizado debido a que un gran porcentaje de los daños en los productos purina que se presentan son provenientes de los contenedores que fueron etiquetados en puerto, al igual se buscara definir los diferentes tipos de daños que se encuentran en los productos y su amplia categorías, y también si viene correctamente apilado u almacenado el producto desde el puerto debido a la manipulación.
- La creación de una rutina estándar para un proceso tan complejo y delicado como son los reclamos de Purina por lo tanto es de suma importancia contar con una rutina definida ya que estos reclamos tienen siempre que contar con información muy específica y de la manera en que se pide por que los montos monetarios de los cuales se hacen dichos reclamos suelen ser de cantidades grandes. Al igual estas rutinas ayudan al momento en que una persona que no sabe como realizar un reclamo pueda completarlo y subirlo a la plataforma de reclamos sin ningún inconveniente ni dudas y siempre se siga la manera que se pide con el fin de siempre tenerlo bajo un estándar.
- Se creó una rutina estándar para los reclamos Nestlé de los reclamos de Purina, debido a que los pasos a seguir son diferentes en la mayor parte y ambos tipos de reclamo requieren de información diferente y muy específica de cada uno. La creación de esta rutina ayuda para poder generalizar los reclamos y poder diferenciarlos completamente de los reclamos de Purina. Al igual que la rutina estándar de Purina, la rutina estándar Nestlé es de mucha ayuda en el momento en que alguien nuevo se presente con la necesidad de realizar un reclamo ya que con dicha rutina podrá guiarse desde principio a fin y poder subir el reclamo a la herramienta sin problema alguno.
- El mantener un reporte mensual de las acciones tomadas en base a los hallazgos que se encuentran en el área de picking en purina mediante la aplicación del checklist diario ha ayudado a largo plazo a poder tener un mejor control de las plagas y también muestra la

forma en que los colaboradores manejan el producto, los trabajos que el técnico en plagas realiza para prevenir una mayor infestación, entre otros.

4.2. Recomendaciones

4.2.1. Recomendaciones a Nestlé Hondureña S.A.

- Dar a conocer más sus programas como “Iniciativa por los Jóvenes” con el fin de ayudar a los jóvenes hondureños a crecer tanto profesional como personalmente.
- Tener mayor comunicación con sus colaboradores y así poder tener un mejor flujo de información y siempre estar al tanto de los acontecimientos y hallazgos con el fin de encontrar soluciones de real valor.

4.2.2. Recomendaciones a Universidad Tecnológica Centroamericana

- Apoyar a los estudiantes a explotar o descubrir sus conocimientos y potenciales mediante diferentes metodologías al impartir clases y que estas sean mas activas y practicas mediante la resolución de problemas en temas en tendencia para que los estudiantes al momento de hacer sus practicas y tengan una idea mas clara de los casos que se encuentran comúnmente en el mundo laboral.
- Contar con un mayor catalogo de convenios con empresas de diferentes rubros en las cuales los estudiantes puedan realizar sus prácticas profesionales para poder desempeñar y demostrar todo conocimiento adquirido en su formación académica mediante el transcurso de su pasantía en un área que este acorde a sus estudios.

4.2.3. Recomendaciones a Estudiantes

- Desempeñarse de la mejor manera en la empresa que estén realizando su practica profesional, ser curiosos y preguntar y aprender a hacer la mayor cantidad de tareas posibles con el fin de poder entender mejor como funciona la empresa y al igual para poder recibir el mayor conocimiento y practica laboral.
- Adentrarse lo más que puedan en la empresa con el objetivo de encontrar las mejores oportunidades de mejora y así poder brindar una propuesta que al momento de ser implementada contribuya positivamente dentro de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Azkue, J. I. (6 de Mayo de 2017). *Depro Consultores*. Obtenido de <https://deproconsultores.com/herramientas/la-importancia-los-checklist-la-productividad-nuestra-vida>
- Brookes, R. (26 de Marzo de 2008). *Swissinfo.ch*. Obtenido de <https://www.swissinfo.ch/spa/nestlé-apuesta-por-chocolate-de-primera-calidad/1114646>
- Group, O. S. (s.f.). Obtenido de One Solutions: <https://honduras.sap.onesolutionsgroup.com>
- ISOTools*. (02 de Mayo de 2017). Obtenido de <https://www.isotools.pe/beneficios-herramienta-checklist/>
- Larousse. (2016). Obtenido de The Free Dictionary: <https://es.thefreedictionary.com/maquilado>
- Nestlé. (s.f.). *Visión*. Nestlé Hondureña, San Pedro Sula.
- Nestle: Nutrición, Salud y Bienestar*. (s.f.). Obtenido de Nestle Centroamerica: <https://www.nestle-centroamerica.com/nhw>
- Nestle: Sobre Nestle*. (s.f.). Obtenido de Nestle : <https://empresa.nestle.es/es/sobre-nestle/nestle-en-el-mundo/historia>
- PROANI. (s.f.). Obtenido de PROANI: <https://www.proanihonduras.org/español/quienes-somos/>
- Wikipedia. (s.f.). Obtenido de Wikipedia: [https://es.wikipedia.org/wiki/Log_\(informática\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Log_(informática))
- Yané, W. (s.f.). Obtenido de ProtectoSeal: <http://protectoseal.mx/marchamos-de-seguridad-todas-necesidades-transporte/>

GLOSARIO

- **BPD:** Buenas Practicas de Distribución. Listado de verificación de estado del centro de distribución.
- **DOR:** Daily Operational Review, por sus siglas en ingles. Reunión diaria que se lleva acabo en todo departamento en el centro de distribución.
- **LOG:** base de datos en la cual se registran acontecimientos que afectan un proceso o producto (Wikipedia, n.d.).
- **Marchamo:** son etiquetas de seguridad que se ponen a productos de importación o exportación que pasan por aduanas o recorren grandes tramos. (Yané, n.d.)
- **Maquilado:** Realizar para una fábrica aquellos pasos del proceso de fabricación de un producto que requieren trabajo manual o unitario. (Larousse, 2016)
- **PICKING:** Sección inferior de las racas donde se almacena el producto en la cual esta todo producto para agregarse al pedido de los clientes.
- **PROANI:** es una asociación de protección animal, civil, apolítica, organismo voluntario, privado sin fines de lucro que vela por el bienestar y derechos de los animales. (PROANI, n.d.)
- **SAP:** (Sistemas, Aplicaciones y Procesos) sistema donde se ejecutan las funciones o transacciones en sistema de todo producto en el almacén. (Group, n.d.)
- **SHE:** Security, Health & Enviroment, por sus siglas en ingles. Es el departamento de seguridad industrial, al igual se utiliza la palabra SHE al momento de referirse hacia algo que tenga que ver con la seguridad industrial.
- **SOL:** Seguridad Orden y Limpieza. Checklist que se lleva a diario en el almacén.

ANEXOS

Anexo 1: Checklist SOL diario

Checklist SOL Diario					
Cumplimiento	No Cumplimiento		0	Fecha: 21/08/19	
Nombre Auditor:	Edmundo Salazar	Hora Auditoria:	4:50 <th>Apoyo Revisión:</th> <td>Alvarado C</td>	Apoyo Revisión:	Alvarado C
Area	Responsable	Producto Dañado/ Fuera de Ubicación	Suciedad	Herramientas y Materiales	Cumplimiento
Estacion de Verificador	Alvaro Martinez	N/A			
Jaulas de despacho	Alvaro Martinez	0			
Pasillo A	Alvaro Martinez				
Pasillo B	Alvaro Martinez	0			
Pasillo C	Alvaro Martinez				
Pasillo D	Alvaro Martinez				
Pasillo E	Alvaro Martinez				
Apilamiento Tarima A-B	Alvaro Martinez		0		
Apilamiento Tarima B-C	Alvaro Martinez				
Apilamiento Tarima C-D	Alvaro Martinez				
Area de Flejeadora	Alvaro Martinez				
Oficina Mesa Control/ NCE	Ricardo Alvarenga	N/A			
Importaciones y Recepciones	Jean Cape				
Almacenamiento bodega #1	Jean Cape				
Almacenamiento bodega #2	Jean Cape				
Pasillo Tarimas Exterior	Ricardo Alvarenga	N/A			
Pasillo POP	Ricardo Alvarenga		0	0	0
Purina picking y Almacen	Jean Cape				
Area Carga Baterias	Jean Cape	N/A			
Area de Rechazo	Ricardo Alvarenga				
Area de trasbordo	Alvaro Martinez				
Observaciones	Posicion/ Area	Estado	Calificacion		
			Areas en Cumplimiento	20	
			Total Areas Auditadas	Nota	
			21	95%	
			Evaluacion Racks		
			Nivel de daño		Posicion

Fuente: Nestlé

Anexo 2: Registro de Revisión de contenedores Purina

Registro de Revisión de Contenedores Purina

Contenedor: HML475784-B
 Revisado por: GBR
 Pais de Origen: MEXICO

fecha: 13-05-2019
 Motorista: Juan Lopez
PD: 4559743300



MATERIAL	DESCRIPCION	Peso	Cantidad (und.)	LOTE	Hora de Producción	CAUSA
12272416	DOG Chow Adultos	15.0 Kg	09	9057021764	07:08 06:02 07:08 07:08 07:22 07:44	17
"	"	"	09	"	07:23 06:14 07:33 06:04 07:22 07:26	17
"	"	"	05	"	07:19 07:33 07:33 07:12 06:00	17
"	"	"	14	"	06:03 07:22 07:22 07:11 06:13 06:04	29
"	"	"	16	"	07:13 07:27 07:13 07:28 07:27 07:32	29
12272472	DOG Chow Adulto	25.0 Kg	08	9058021764	06:46 06:31 06:33 06:26 06:16	17
"	"	"	01	"	06:21	29
"	"	"	07	9057021764	06:23 00:04 00:19 00:01	17
"	"	"	02	"	00:21 00:22	29

FABRICA	
DEF #	DESCRIPCION
10	Burbuja en Fuelle
11	Sello vertical quemado. Sello largo
12	Sello vertical abierto. Sello largo
13	Sello corto abierto
14	Croqueta en sello
15	Termino de bobina
16	Baja resistencia en empaque
17	Otro (Cortes/Roturas en empaque)
19	Sin informacion de lote y fecha

OPERACION	
DEF #	DESCRIPCION
25	Daño Operativo (Montacarga-MHE) en CD
26	Daño Operativo (Montacarga-MHE) en Fabrica
31	Roto por friccion entre Croqueta
30	Croqueta Marcada
29	Roto por Croqueta Marcada

Logrado

Fuente: Nestlé

Anexo 3: Checklist Diario de Control de Humedad

Nestlé									
Nestlé Honduras									
Centro de Distribución									
Sistema de Gestión de la Calidad Nestlé									
Checklist Diario de Control de Humedad									
Fecha	Hora	Prueba	Humedad	Nivel	Ubicación	Material	Comentarios	Promedio	Responsable
04/04/19	1	11:00	11.4	M	1496	172847	Box (vacío)		[Signature]
	2	11:00	11.4	M	1496	172847	Box (vacío)		
	3	11:00	11.5	L	1254	1258634	Box (vacío)		
	4	11:00	11.7	L	1496	172847	Box (vacío)		
	5	11:00	11.7	L	1496	172847	Box (vacío)		
04/04/19	1	11:00	11.7	L	1496	172847	Box (vacío)		[Signature]
	2	11:00	11.7	L	1496	172847	Box (vacío)		
	3	11:00	11.7	L	1496	172847	Box (vacío)		
	4	11:00	11.7	L	1496	172847	Box (vacío)		
	5	11:00	11.7	L	1496	172847	Box (vacío)		
04/04/19	1	11:00	11.7	L	1496	172847	Box (vacío)		[Signature]
	2	11:00	11.7	L	1496	172847	Box (vacío)		
	3	11:00	11.7	L	1496	172847	Box (vacío)		
	4	11:00	11.7	L	1496	172847	Box (vacío)		
	5	11:00	11.7	L	1496	172847	Box (vacío)		

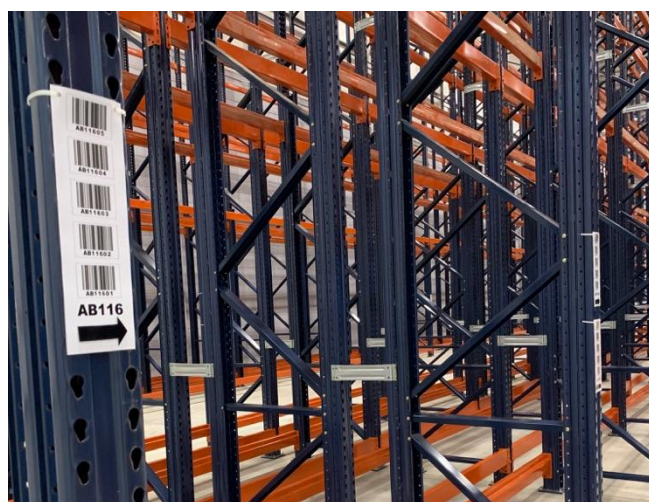
Fuente: Nestlé

Anexo 4: Listado de Verificación BDP


Nestlé Nestlé Honduras Centro de Distribución		Numero: 2899-NMS-REG-01-04 Elaboro: Cindy Rodas Aprobó: Carlos Rodríguez Fecha de Revisión: 04.10.2018 Página:																																																
Sistema Integrado de Gestión Lista de verificación BDP																																																		
Nombre Almacén: CD 3P611N Dirección/Conato: CD 3P611N Fecha Evaluación: 10/04/2019	Evaluado por: Cindy Rodas Revisado por: ST-26728-01 Conclusión:																																																	
RECOMENDACIONES IMPORTANTES PARA ASesor: <ol style="list-style-type: none"> Proporcione una certificación en la siguiente: Cumplimiento Si cumple, coloque "1" si no cumple, coloque "0" y especifique si la desviación es (crítica, mayor) o (menor) Para temas No aplicables colocar "N/A" Adicional se pueden colocar comentarios en la parte de abajo En la columna colocar "1" si el elemento fue evaluado 																																																		
MANEJO DE INVENTARIO <table border="1"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Completamiento</th> <th>Categoría</th> <th>Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>La tienda debe tener una estructura sólida y adecuada para almacenamiento y manejo de productos almacenados y para el traslado de ellos.</td> <td>1 1 1 1 1 1 1 1 1 1</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Para el producto terminado los cartones promocionales y otros tipos de almacenamiento de materiales tienen un área independiente bien definida.</td> <td>1 1 1 1 1 1 1 1 1 1</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>El material se coloca correctamente en una plataforma y se almacena en una ubicación identificada (esta área se encuentra al menos a 0.45 m de la pared).</td> <td>1 1 1 1 1 1 1 1 1 1</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>El material está empaquetado limpio y sellado correctamente. No hay polvo en el cartón.</td> <td>0 1 0 0 1 1 1 1 1 1</td> <td>Mayor</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>No se permite poseer el producto o colocarlo directamente en el piso.</td> <td>0 1 0 0 1 1 1 1 1 1</td> <td>Crítico</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>El producto problemático está aislado y etiquetado en consecuencia.</td> <td>0 1 0 0 1 1 1 1 1 1</td> <td>Crítico</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Cuando el producto se derrama o derrama, debe ser eliminado inmediatamente y destruido bajo la supervisión del personal de Nestlé.</td> <td>0 1 0 0 1 1 1 1 1 1</td> <td>Crítico</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>No permite el producto dentro al sol o cerca de otras fuentes de calor.</td> <td>1 1 1 1 1 1 1 1 1 1</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>El almacenamiento en apartamento tiene y ubica no debe exceder las 7 lavadas de alto.</td> <td>1 1 1 1 1 1 1 1 1 1</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>No bloquear el estandar, no hacer la ventilación y no bloquear las ventilaciones de salida de emergencia.</td> <td>1 1 1 1 1 1 1 1 1 1</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Almacén de temperatura controlada (temperatura controlada a +18-20 °C y humedad relativa controlada a 55 ± 1%) Monitoreado y registrado diariamente.</td> <td>1 1 1 1 1 1 1 1 1 1</td> <td></td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>			Item	Completamiento	Categoría	Items	La tienda debe tener una estructura sólida y adecuada para almacenamiento y manejo de productos almacenados y para el traslado de ellos.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1	Para el producto terminado los cartones promocionales y otros tipos de almacenamiento de materiales tienen un área independiente bien definida.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1	El material se coloca correctamente en una plataforma y se almacena en una ubicación identificada (esta área se encuentra al menos a 0.45 m de la pared).	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1	El material está empaquetado limpio y sellado correctamente. No hay polvo en el cartón.	0 1 0 0 1 1 1 1 1 1	Mayor	1	No se permite poseer el producto o colocarlo directamente en el piso.	0 1 0 0 1 1 1 1 1 1	Crítico	1	El producto problemático está aislado y etiquetado en consecuencia.	0 1 0 0 1 1 1 1 1 1	Crítico	1	Cuando el producto se derrama o derrama, debe ser eliminado inmediatamente y destruido bajo la supervisión del personal de Nestlé.	0 1 0 0 1 1 1 1 1 1	Crítico	1	No permite el producto dentro al sol o cerca de otras fuentes de calor.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1	El almacenamiento en apartamento tiene y ubica no debe exceder las 7 lavadas de alto.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1	No bloquear el estandar, no hacer la ventilación y no bloquear las ventilaciones de salida de emergencia.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1	Almacén de temperatura controlada (temperatura controlada a +18-20 °C y humedad relativa controlada a 55 ± 1%) Monitoreado y registrado diariamente.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1
Item	Completamiento	Categoría	Items																																															
La tienda debe tener una estructura sólida y adecuada para almacenamiento y manejo de productos almacenados y para el traslado de ellos.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1																																															
Para el producto terminado los cartones promocionales y otros tipos de almacenamiento de materiales tienen un área independiente bien definida.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1																																															
El material se coloca correctamente en una plataforma y se almacena en una ubicación identificada (esta área se encuentra al menos a 0.45 m de la pared).	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1																																															
El material está empaquetado limpio y sellado correctamente. No hay polvo en el cartón.	0 1 0 0 1 1 1 1 1 1	Mayor	1																																															
No se permite poseer el producto o colocarlo directamente en el piso.	0 1 0 0 1 1 1 1 1 1	Crítico	1																																															
El producto problemático está aislado y etiquetado en consecuencia.	0 1 0 0 1 1 1 1 1 1	Crítico	1																																															
Cuando el producto se derrama o derrama, debe ser eliminado inmediatamente y destruido bajo la supervisión del personal de Nestlé.	0 1 0 0 1 1 1 1 1 1	Crítico	1																																															
No permite el producto dentro al sol o cerca de otras fuentes de calor.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1																																															
El almacenamiento en apartamento tiene y ubica no debe exceder las 7 lavadas de alto.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1																																															
No bloquear el estandar, no hacer la ventilación y no bloquear las ventilaciones de salida de emergencia.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1																																															
Almacén de temperatura controlada (temperatura controlada a +18-20 °C y humedad relativa controlada a 55 ± 1%) Monitoreado y registrado diariamente.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1																																															
MANEJO DEL SALVAGE <table border="1"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Completamiento</th> <th>Categoría</th> <th>Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>El producto es despachado acorde al principio de FEFO a menos que se tenga un requerimiento interno.</td> <td>1 1 1 1 1 1 1 1 1 1</td> <td>Crítico</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Para asegurar frescura, se tienen un mecanismo de reporte para monitorear la frescura del inventario.</td> <td>1 1 1 1 1 1 1 1 1 1</td> <td>Crítico</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Los productos cerca de expirar son bloqueados por salvage (automático en GELCIB) basado en reglas de días predefinidos.</td> <td>1 1 1 1 1 1 1 1 1 1</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Productos expirados no son vendidos o reprogramados y son dispuestos apropiadamente.</td> <td>1 1 1 1 1 1 1 1 1 1</td> <td></td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>			Item	Completamiento	Categoría	Items	El producto es despachado acorde al principio de FEFO a menos que se tenga un requerimiento interno.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Crítico	1	Para asegurar frescura, se tienen un mecanismo de reporte para monitorear la frescura del inventario.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Crítico	1	Los productos cerca de expirar son bloqueados por salvage (automático en GELCIB) basado en reglas de días predefinidos.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1	Productos expirados no son vendidos o reprogramados y son dispuestos apropiadamente.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1																												
Item	Completamiento	Categoría	Items																																															
El producto es despachado acorde al principio de FEFO a menos que se tenga un requerimiento interno.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Crítico	1																																															
Para asegurar frescura, se tienen un mecanismo de reporte para monitorear la frescura del inventario.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Crítico	1																																															
Los productos cerca de expirar son bloqueados por salvage (automático en GELCIB) basado en reglas de días predefinidos.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1																																															
Productos expirados no son vendidos o reprogramados y son dispuestos apropiadamente.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1																																															
PREVENCIÓN DE PLAGAS <table border="1"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Completamiento</th> <th>Categoría</th> <th>Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Existen procesos para asegurar que no hay posibilidad de que una devolución al mercado o un uso no adecuado de un producto salvaje.</td> <td>1 1 1 1 1 1 1 1 1 1</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Se siguen las regulaciones locales para el manejo de inventario salvaje donde sea aplicable.</td> <td>1 1 1 1 1 1 1 1 1 1</td> <td></td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>			Item	Completamiento	Categoría	Items	Existen procesos para asegurar que no hay posibilidad de que una devolución al mercado o un uso no adecuado de un producto salvaje.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1	Se siguen las regulaciones locales para el manejo de inventario salvaje donde sea aplicable.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1																																				
Item	Completamiento	Categoría	Items																																															
Existen procesos para asegurar que no hay posibilidad de que una devolución al mercado o un uso no adecuado de un producto salvaje.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1																																															
Se siguen las regulaciones locales para el manejo de inventario salvaje donde sea aplicable.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1																																															
PREVENCIÓN DE PLAGAS <table border="1"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Completamiento</th> <th>Categoría</th> <th>Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>La estructura y construcción es suficientemente aislada para prevenir el ingreso de roedores, pájaros e insectos voladores.</td> <td>1 1 1 1 1 1 1 1 1 1</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Las áreas cercanas al almacén no atraen ni albergan plagas (árboles de vegetación, maleza, desperdicios, basura, basura, etc.).</td> <td>1 1 1 1 1 1 1 1 1 1</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Todas las ventanas o puertas están con pantallas (mall) para prevenir la entrada de animales, pájaros e insectos.</td> <td>1 1 1 1 1 1 1 1 1 1</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Existen las pantallas estas cercas cuando no están en uso.</td> <td>1 1 1 1 1 1 1 1 1 1</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Para cualquier situación infestada con insectos o larvas, el stock es inmediatamente aislado y destruido para evitar propagación.</td> <td>1 1 1 1 1 1 1 1 1 1</td> <td>Crítico</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Los derrames de producto son limpiados inmediatamente.</td> <td>1 1 1 1 1 1 1 1 1 1</td> <td>Crítico</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Los cables electromecánicos cumplen con especificación de altura.</td> <td>1 1 1 1 1 1 1 1 1 1</td> <td>Crítico</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>			Item	Completamiento	Categoría	Items	La estructura y construcción es suficientemente aislada para prevenir el ingreso de roedores, pájaros e insectos voladores.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1	Las áreas cercanas al almacén no atraen ni albergan plagas (árboles de vegetación, maleza, desperdicios, basura, basura, etc.).	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1	Todas las ventanas o puertas están con pantallas (mall) para prevenir la entrada de animales, pájaros e insectos.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1	Existen las pantallas estas cercas cuando no están en uso.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1	Para cualquier situación infestada con insectos o larvas, el stock es inmediatamente aislado y destruido para evitar propagación.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Crítico	1	Los derrames de producto son limpiados inmediatamente.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Crítico	1	Los cables electromecánicos cumplen con especificación de altura.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Crítico	1																
Item	Completamiento	Categoría	Items																																															
La estructura y construcción es suficientemente aislada para prevenir el ingreso de roedores, pájaros e insectos voladores.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1																																															
Las áreas cercanas al almacén no atraen ni albergan plagas (árboles de vegetación, maleza, desperdicios, basura, basura, etc.).	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1																																															
Todas las ventanas o puertas están con pantallas (mall) para prevenir la entrada de animales, pájaros e insectos.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1																																															
Existen las pantallas estas cercas cuando no están en uso.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1																																															
Para cualquier situación infestada con insectos o larvas, el stock es inmediatamente aislado y destruido para evitar propagación.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Crítico	1																																															
Los derrames de producto son limpiados inmediatamente.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Crítico	1																																															
Los cables electromecánicos cumplen con especificación de altura.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Crítico	1																																															
MANEJO DE PALLET <table border="1"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Completamiento</th> <th>Categoría</th> <th>Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Los pallet de madera son inspeccionados de daños (pedazos de madera), los pallet dañados son sistemáticamente eliminados y no usados.</td> <td>0 0 0 0 0 0 0 0 0 0</td> <td>Crítico</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>			Item	Completamiento	Categoría	Items	Los pallet de madera son inspeccionados de daños (pedazos de madera), los pallet dañados son sistemáticamente eliminados y no usados.	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Crítico	1																																								
Item	Completamiento	Categoría	Items																																															
Los pallet de madera son inspeccionados de daños (pedazos de madera), los pallet dañados son sistemáticamente eliminados y no usados.	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Crítico	1																																															

Fuente: Nestlé

Anexo 5: Checklist de Picking Purina



Anexo 6: Checklist de Picking Purina

 Nestlé Checklist Picking Purina					
FECHA			Encargado		
Categoria	Parámetro	Cumplimiento		Observaciones	
		SI	NO		
Almacenamiento	¿Hay presencia de plaga en las tarimas, fleje o carton utilizado?	SI	NO		
	¿El producto muestra evidencia de existencia visual de plaga?	SI	NO		
Limpieza	¿Se encuentra el area sucia?	SI	NO		
	¿Se encuentra producto o tarimas sin aspirar en las posiciones?	SI	NO		
	¿Hay presencia de plaga/suciedad en los alrededores?	SI	NO		
Manejo de Producto	¿Hay estibas de productos diferentes?	SI	NO		
	¿Se encuentra producto dañado?	SI	NO		
Ubicación	Material	Descripción	Cantidad	Comentarios	

Anexo 7: Manual Nestlé Purina

Objetivos

Objetivo General:

Reducir el porcentaje de producto dañado que entra al almacén de Purina mediante la toma de acciones mas convenientes.

Objetivos Específicos:

- Establecer medidas de manejo, almacenaje y revisión del producto
- Minimizar las infestaciones de plaga

Requerimientos de Manual

- Instalaciones
- Practicas de Manipulación (almacenamiento, trazabilidad, limpieza, transporte del producto, manejo del producto, seguridad laboral, levantamientos de carga, etc.)
- Manejo de plagas (prevención, evidencia de plagas, manejo, desinsectación, plagas comunes)
- Clasificación de daños
- Monitoreo

