

UCLV
Universidad Central
"Marta Abreu" de Las Villas



FIMI
Facultad de
Ingeniería Mecánica
e Industrial

Departamento de Ingeniería Industrial

TRABAJO DE DIPLOMA

Título: Organización por procesos del Almacén 2 de la
Unidad Empresarial de Base ATM del MININT.

Autor: Jesús Javier Cruz Benítez

Tutora: MsC. Suyen Lugones Núñez

Noviembre, 2023
Santa Clara
Copyright©UCLV

UCLV
Universidad Central
"Marta Abreu" de Las Villas



FIMI
Facultad de
Ingeniería Mecánica
e Industrial

Departamento de Ingeniería Industrial

DIPLOMA THESIS

Title: Organization by processes of the warehouse of the business unit based on MTA of the MININT.

Author: Jesús Javier Cruz Benítez

Thesis Director: MsC. Suyen Lugones Núñez

November, 2023

Santa Clara
Copyright©UCLV

Este documento es Propiedad Patrimonial de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, y se encuentra depositado en los fondos de la Biblioteca Universitaria “Chiqui Gómez Lubian” subordinada a la Dirección de Información Científico Técnica de la mencionada casa de altos estudios.

Se autoriza su utilización bajo la licencia siguiente: **Atribución-**

No Comercial- Compartir Igual



Para cualquier información contacte con:

Dirección de Información Científico Técnica. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. Carretera a Camajuaní. Km 5½. Santa Clara. Villa Clara. Cuba. CP. 54 830

Teléfonos.: +53 01 42281503-1419



ACTA DE CONFORMIDAD PARA ESTUDIANTES DE PREGRADO

Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas

Por una parte: José Javier Cruz Benítez
estudiante de la carrera de: Ingeniería Industrial

en la facultad de: Mecánica Industrial en lo adelante **EL**

ESTUDIANTE. Con número de identidad permanente: 00032431300 o pasaporte:
Y por otra parte: Dr. René Abreu Ledez
Jefe de Departamento Docente de:

en la ya mencionada facultad, en lo adelante **EL JEFE DE DEPARTAMENTO**, y

Scarlé Guevara Herrera profesora(s) encargada(s)

de tutelar el Trabajo de Diploma **DEL ESTUDIANTE**, en lo adelante **EL TUTOR**

Reconocen que:
I. **EL ESTUDIANTE** se le ha aprobado como tema de investigación para su Trabajo de Diploma el título: Organización por procesos del Área de la Unidad Empresarial de Base ATM del MIPINT

II. **EL ESTUDIANTE** no divulgará información concerniente a la investigación, tanto durante el desarrollo como tras la culminación de este sin la debida autorización **DEL TUTOR** o **EL JEFE DE DEPARTAMENTO**

III. Que el Trabajo de Diploma todo lo labor investigativa de **EL ESTUDIANTE** y la asesoría de **EL TUTOR**, resulta de **TITULARIDAD EXCLUSIVA** de la Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas.

IV. **EL ESTUDIANTE** una vez aprobada su tesis para la defensa, depositará una copia electrónica de la misma en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas.

V. A partir de la defensa y aprobación del Trabajo de Diploma la publicación total, parcial o la elaboración de cualquier obra que se derive de esta investigación por parte de **EL ESTUDIANTE**, contará con la coautoría de **EL TUTOR** y viceversa, resultando de referencia obligada esta obra en cualquier obra que se elabore. El incumplimiento de esta cláusula, puede llevar consigo el inicio de procesos de plagio. Todo lo anterior de acuerdo a la normativa de Derecho de Autor vigente en Cuba.

Y para que así conste se firma la presente en la Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, a los 5 días del mes de diciembre año 2023.

José Javier Cruz Benítez
EL ESTUDIANTE

Dr. René Abreu Ledez
JEFE DE DEPARTAMENTO

Scarlé Guevara Herrera
TUTOR



TUTOR

Pensamiento

"Somos lo que hacemos repetidamente...."

Excelencia, por lo tanto, no es un acto, sino un hábito"

Aristóteles (384 AC-322 AC). Filósofo griego

Dedicatoria

A mis padres que me han educado con mucho amor en los valores y el sacrificio para que pueda lograr mis sueños.

Agradecimientos

A mi familia, por su cariño y apoyo constante, por ayudarme a ser el hombre que soy.

A mi tutora, por su guía y asesoramiento oportuno para cumplir los objetivos propuestos.

A mis amigos, por estar siempre apoyándome en los momentos difíciles, aconsejarme y ayudarme a llegar a la meta.

A mis profesores, que con su conocimiento han contribuido a formarme como profesional.

A todas las personas que colaboraron en el asesoramiento para poder lograr con éxito esta investigación.

Resumen

La presente investigación se realiza en el Almacén de víveres 2 de la Unidad Empresarial de Base ATM del MININT, provincia de Villa Clara, con el objetivo de realizar una organización por procesos en esta institución, definiendo para los mismos sus interrelaciones, los responsables y la documentación necesaria, para contribuir a mejorar la calidad de los productos que aquí se brindan. El estudio parte de un análisis bibliográfico que abarca diferentes aspectos sobre la gestión de la calidad y la gestión por procesos, luego se selecciona un procedimiento teniendo en cuenta las normas y regulaciones vigentes en este sector, el que permite seguir un orden lógico de actividades que garantizan alcanzar la meta propuesta de forma satisfactoria facilitando erradicar las deficiencias existentes. Para complementar el procedimiento seleccionado, se utilizan un conjunto de técnicas y métodos que complementan la investigación, entre ellos: método de expertos, coeficiente de concordancia de Kendall, tormenta de ideas, observación directa, entrevistas informales, análisis de documentos, diagramas de flujo y de actividades, entre otros. Al mismo se le añade el análisis decisional multicriterio como herramientas de apoyo como para la selección de los procesos claves para la mejora. El procedimiento se aplica a todos los procesos de la entidad, por el tiempo de la investigación solo se documentan los procesos claves a través de sus fichas y considerando los requisitos de la NC ISO 9001:2015.

Abstract

This research is done in of the warehouse of the business unit based on MTA of the MININT, Villa Clara province, with the purpose of an organization by processes in this institution, defining for them their interrelationships, responsible and necessary documentation, to help improve the quality of the products offered here. The study is based on a literature review covering different aspects of the quality management and process management, then a procedure taking into account the rules and regulations in this sector, which allows you to follow a logical sequence of activities that is selected guarantee to achieve the proposed goal successfully facilitating eradicate the deficiencies. To complement the selected procedure, a set of techniques and methods that complement the research, including used: expert method, coefficient matching Kendall, brainstorming, direct observation, informal interviews, document analysis, flowcharts and activities, among others. The same is added support tools such as the decisional Multicriterio analysis for the selection of the key processes for improvement. The procedure applies to all processes of the organization, by the time of the investigation only key processes are documented through their records and considering the requirements of the NC ISO 9001: 2015.