



**TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.**

**Optimización de procesos en la recepción y despacho de mercancía en Mazda –Montería
Mediante la implementación de la metodología Kanban**

Corporación Universitaria Remington.

Ingeniería industrial - Ingeniería de sistema

Luis Ángel Garcés campo

Sandy Isabel González lobo

Nombre del Tutor del trabajo de grado Alejandra Correa Giraldo

Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.

Año 2025.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	3
Marco conceptual y contextual	4
Desarrollo e implementación del aprendizaje.....	7
Aplicación de Kanban.....	8
Tablero Kanban.....	10
Mapa de procesos.....	11
Imágenes ilustrativas.....	12
Imágenes ilustrativas.....	13
Referencias.....	15

Resumen

La empresa Mazda ubicada en la ciudad de Montería Córdoba, ha venido enfrentando diversos problemas en el área de bodega, específicamente en la recepción y despacho de la mercancía debido a la falta de organización, cronogramas definidos y control de inventarios, estas fallas han generado retrasos operativos, pérdida de mercancía, averías y la satisfacción de los clientes.

Para brindar una solución a las diferentes problemáticas presentes, se implementó la metodología Kanban, la cual nos permitió visualizar y organizar el flujo de trabajo mediante un tablero dividido en etapas, también realizamos capacitaciones al personal de trabajo, se establecieron horarios específicos, se adecuaron espacios logísticos y se definieron stocks mínimos de inventarios, ayudando a la eficiencia operativa mediante la implementación de la metodología Kanban

Palabras clave

Optimización, recepción, despacho, mejora continua, cuello de botella, organización, Kanban, almacén.

Marco conceptual y contextual

La recepción y despacho de mercancía, es una de las funciones primordiales dentro de las grandes industrias, la cual abarca la operación logística de las compañías a nivel mundial siendo esta la actividad principal que mueve el mercado tanto nacional como internacional. Según,(isolated, 2025), la recepción de mercancía es una de las acciones claves que abarca la clasificación, control y la correcta ubicación de los productos, del almacén, en la cual inicial el flujo de los materiales.

El proceso de recepción y despacho es un proceso logístico en el que se lleva a cabo el almacenamiento y la entrega oportuna de la mercancía, según,(LOGISTICS, 2022) esta práctica nació en las antiguas compañías militares, por la necesidad de trasladar armas y otros recursos, para apoyar los distintos grupos en el frente de batalla . Con el paso del tiempo estas prácticas se fueron adaptando a diferentes tipos de empresas para mantener el abastecimiento de los almacenes para subsanar la necesidad de los productos que se requieran en su debido momento.

Dentro de esta práctica se debe contar con la tecnología y el personal idóneo para ejecutar estas actividades de la manera óptima posible, por ende, se debe estar mejorando continuamente tanto el personal como las practicas diarias para el mayor aprovechamiento del tiempo y la estandarización de los procesos para una buena ejecución.

La empresa Mazda ubicada en la ciudad de montería –córdoba, su principal actividad es la comercialización de vehículos nuevos venta de repuestos y área de servicios o mantenimiento. Reconocida en el mercado nacional e internacional como una marca Premium, alcanzando diferentes logros como premios SELVI Y FASE COLDA. Según(*Conoce Las Últimas Noticias y Eventos de Mazda*, s. f.)

Esta compañía ha venido presentada diferentes problemáticas en el área de bodega al momento de recibir y despachar mercancía lo que ha generado retrasos en los procesos de operación, esto se ha dado por la descoordinación en el cronograma de trabajo donde no hay tiempos establecidos para que se logre la eficiencia en estas actividades diarias, las cuales son de gran impacto en la compañía, ya que son una de las áreas más importantes a considerar y a raíz de las malas prácticas se evidencian cada vez más pérdidas en la mercancías y averías al momento de recibir y enviar.

Por otro lado, en la búsqueda de la mejora de los procesos operativos en la recepción y despacho de mercancía en la bodega Mazda – Montería, implementaremos la metodología Kanban para así optar por una solución a las problemáticas que se están presentando en la empresa, según, (Costa, 2025) este método fue implementado por el ingeniero Taichí OHNO en el año 1940 en los procesos de producción de Toyota, esta cuenta con 6 etapas en su elaboración tales como:

- Visualización
- Limitación del trabajo
- Gestionar el flujo del trabajo
- Implementación de políticas
- Siglos de comentarios o análisis
- Mejorar colaborando.

Este método permite la identificación del cuello de botella, el avance de la mejora mediante un tablero Kanban donde se puede evidenciar el flujo de cada área mediante diagramas, comenzando con las actividades a ejecutar y seguida de cada una de las tareas en procesos retroalimentando cada paso ejecutado y dando continuidad hasta alcanzar el objetivo propuesto.

De igual manera se pretende la adecuación del espacio para así llevar a cabo las labores y maximizar los tiempos de flujo mediante la implementación de indicadores para evaluar los resultados obtenidos en cada etapa, también establecer horarios de recepción para contar con el tiempo y el espacio disponible para no generar interrupción en la operación de otras actividades, organizar la bodega de una forma ABC según, (Prisma, 2023), en el almacenamiento lo cual ayudara al flujo.

La metodología Kanban en el área de bodega de Mazda – Montería tiene como objetivo principal organizar visualizar todas las tareas que se realizan en la recepción, almacenamiento y despacho de mercancía permitiendo identificar cuellos de botellas, tareas en progreso, tareas completadas y retrasos

El tablero Kanban será diseñado con columnas que presenten cada etapa del proceso logístico.

- Pendiente por recibir, en proceso de recepción.
- almacenado (ABC).
- Preparación para despacho
- Despacho.

Uno de los pilares fundamentales para una implementación exitosa, es contar con un equipo humano capacitado. Se realiza un plan de formación basada en.

- Conceptos básicos de metodología Kanban
- Uso correcto del tablero
- Manejo de mercancía y control de calidad

Estas capacitaciones se desarrollan de forma periódicas con secciones teóricas y prácticas dentro del entorno real del trabajo.

Desarrollo e implementación del aprendizaje

En busca de la optimización de los tiempos y mejora de los procesos de recepción y despacho de mercancía en la compañía Mazda, con la metodología Kanban se implementaron, varias actividades para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos donde fue notorio la mejoría en cada proceso en un 40%, implementado inicialmente capacitaciones sobre el concepto metódico establecido y brindando herramientas para poner el equipo en conocimiento de cada actividad a ejecutar.

Además, se desarrolló un mapa de procesos para la dirección de la operatividad y un tablero de visualización (Kanban) para el seguimiento, según, (*La Metodología Kanban*, 2024), el método Kanban es una herramienta visual de gestión ágil, diseñada para el flujo de trabajo facilitando la mejora continua.

Por otro lado, se tomaron espacios específicos para la recepción y despacho de mercancía buscando controlar el flujo de la mercancía sin interrupciones, minimizando las pérdidas y averías que se puedan presentar, se definieron horarios para la recepción y despacho lo cual yudo al control y seguimiento de la operación. Esto ayudo a la optimización del inventario evitando la compra de mercancía y materiales innecesarios y de esta manera no llenarse de stock innecesarios lo que puede causar pérdidas por el bajo flujo.

También se definieron los niveles mínimos de stock en los diferentes repuestos he insumos que son de mayor consumo como, por ejemplo: los filtros de aceites, filtros de aire, aceites, filtros de combustibles, pastillas, refrigerantes, líquidos de frenos entre otros. Mejorando la efectividad y despilfarro de espacios innecesarios dentro de la bodega, demarcando y ubicando el inventario bajo el concepto ABC para mayor coordinación y mejora de los tiempos de respuestas con una mejora del 50% en los procesos de despacho. Con el tablero Kanban se pudo evidenciar el cronograma de flujo de las actividades que estaban por iniciar, en proceso, por terminar y terminadas ayudando al desempeño de la entrega final, según, (*Castellano Lendínez - 2019 - Kanban. Metodología para aumentar la eficiencia de.pdf*, s. f.) la metodología Kanban es utilizado

para mayor control en cada área establecida, esto beneficia el rendimiento de la operación en la empresa.

Anteriormente se recibía la mercancía en horarios innecesarios que entorpecían las labores que se realizaban en ese momento y por ende la mercancía no se podía verificar de manera inmediata por lo que se cruzaban esos tiempos con otras actividades, que requerían mayor intervención en ese mismo instante y se reflejaba atrasando el flujo, en vez de ser una ayuda en el rendimiento y disponibilidad, terminaba siendo un obstáculo una muda o cuello de botella, entorpeciendo los espacios que no eran de uso apropiado según, (Systems, 2021) en la zona de recepción se depositan las mercancías procedentes de la zona de descarga el cual debe estar cerca de la entrada y ser independiente del resto del almacén.

De igual manera al momento de despacho o entrega de la mercancía demandada se generaba pérdida de tiempo y vacíos en esta por la falta de organización dentro de la bodega y la claridad del stock que se mantenía en el almacén lo cual generaba molestias tanto internas como externas, problemas con los proveedores y clientes finales por la falta de repuestos e insumo que en su momento debían de estar en la bodega para la entrega, esto a su vez incrementaba los indicadores de satisfacción (PQRS) bajando los índices de productividad y desempeño de la organización .

Aplicación de Kanban

Con la metodología Kanban se pudieron evidenciar los puntos críticos para su rápida intervención monitoreando cada procesos y actividad, corrigiendo así después de un análisis detallado en cada actividad estableciendo políticas claras y delimitando cada tarea con el objetivo de hacer actividades que no son de provecho en los procesos.

Después de la intervención con Kanban se ha evidenciado una mejoría tanto en la recepción y despacho de la mercancía con un aumento del 30% en el desempeño de las

tareas relacionadas con la bodega, brindando un crecimiento a la satisfacción de los usuarios e indicadores de cumplimiento, se adecuaron espacios específicos para la recepción y despacho de la mercancía, se establecieron horarios para la recepción de la mercancía y se establecieron en orden las actividades diarias con el objetivo de llevar el cumplimiento al 100% de los trabajos a realizar cada día, como por ejemplo, la apertura o creación de órdenes de compras, atención de quejas y reclamos reuniones con los colaboradores, seguimientos de la mercancía, actualización de inventarios y tomas de pedidos.

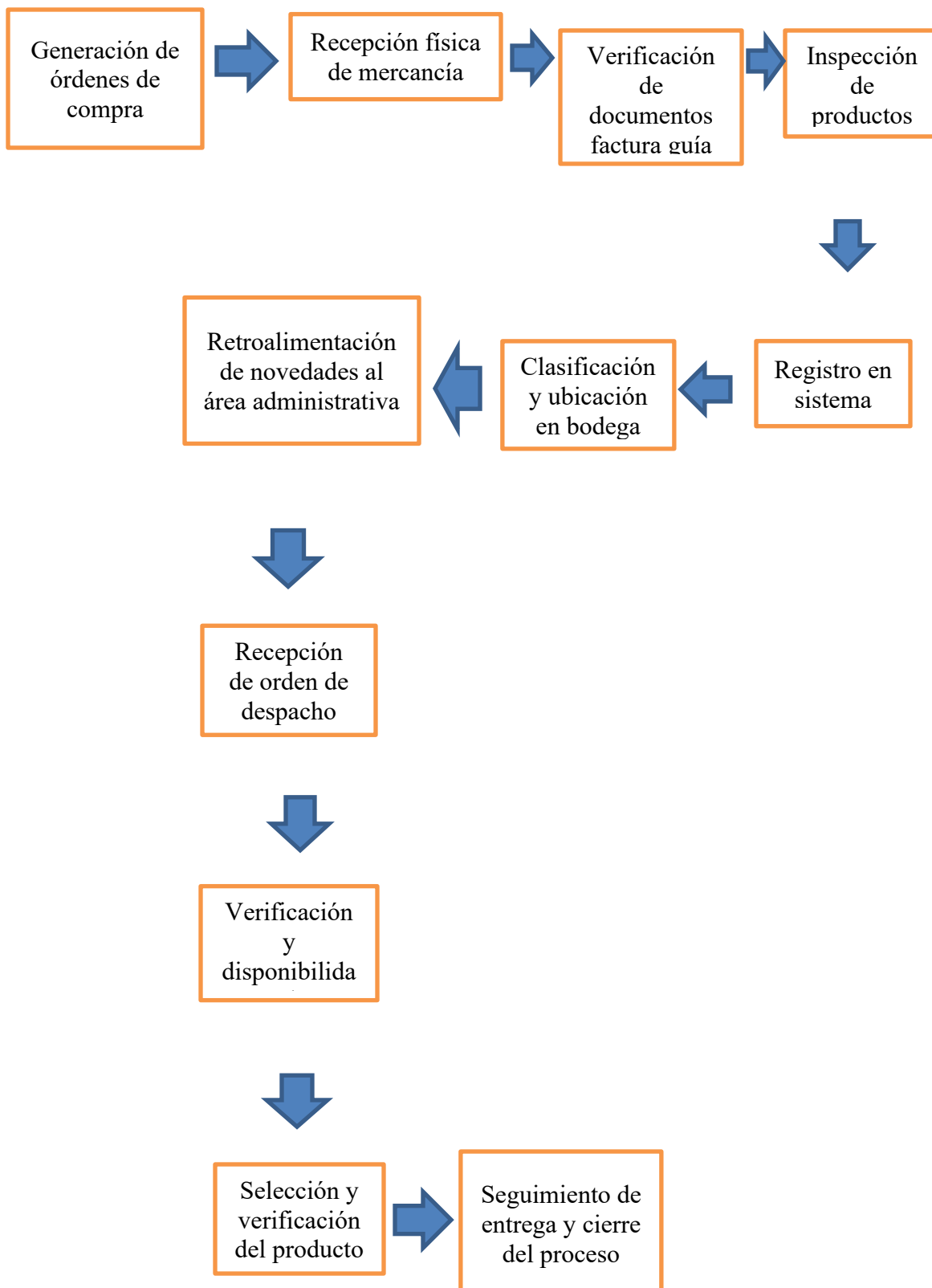
Tanto ha impactado la metodología practicada que aun la mercancía recibida, se le hace una revisión instantánea incluso delante de la transportadora para así evitar fluctuaciones en los reclamos, antes de esta implementación la revisión se realizaba hasta dos días después de la recepción, el inventario se actualiza con mayor rapidez y las entregas se hacen con mayor facilidad con la implementación del sistema de inventario (ABC)

Una parte fundamental dentro de esta práctica ha sido la integración de las áreas incorporando todo el colaborador, fortaleciendo los puntos de vista de cada integrante con lluvias de ideas que han fomentado entre sí, para el fortalecimiento de la práctica de la metodología Kanban. Esto a su vez ha ayudado al trabajo colaborativo y el fortalecimiento de los vínculos personales ya que están más expuestas a un proceso de mejora continua que permite la cercanía del personal.

Tablero Kanban

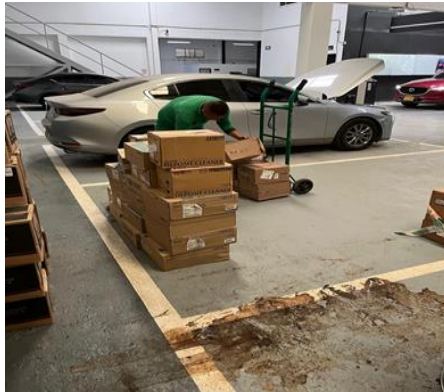


Mapa de procesos



Imágenes ilustrativas

Bodega Mazda Recepción y Despacho – Montería Antes



Imágenes ilustrativas

Después



Conclusiones

La implementación de la metodología Kanban, en los procesos de recepción y despacho de mercancía en Mazda ha generado una transformación significativa en la operatividad de la compañía, a través de acciones concretas como capacitaciones, diseño de mapas de procesos, uso de tableros visuales, delimitación de espacios físicos y establecimiento de horarios definidos se logró optimizar los flujos de trabajos reduciendo tiempos muertos, pérdidas y averías.

Además, la implementación de Kanban ha fortalecido la colaboración entre áreas fomentando la participación del personal y promoviendo una cultura de mejora continua, la revisión inmediata de mercancía al momento de la recepción, organización diaria de actividades y el seguimiento constante de cada tarea han sido claves para eliminar cuellos de botellas y desperdicios.

En definitiva, la metodología Kanban no solo ha optimizado los procesos internos de Mazda, sino que también ha impulsado un cambio cultural orientado a la eficiencia y el trabajo en equipo, considerándose como una herramienta fundamental.

Además, como podemos observar en las imágenes ilustrativas, se evidencia la mejora que ha tenido el área de recepción y despacho con la implementación de esta metodología, Kanban ha sido de gran impacto tras la ejecución en los procesos de la compañía, gracias a esta herramienta las mejoras son notorias en Mazda Montería.

Referencias

Castellano Lendínez—2019—Kanban. Metodología para aumentar la eficiencia de.pdf.

(s. f.). Recuperado 10 de agosto de 2025, de [https://3ciencias.com/wp-](https://3ciencias.com/wp-content/uploads/2019/03/ART.-2-TECNO-Ed.-29_Vol.-8_n%C2%BA-1-1.pdf)

[content/uploads/2019/03/ART.-2-TECNO-Ed.-29_Vol.-8_n%C2%BA-1-1.pdf](https://3ciencias.com/wp-content/uploads/2019/03/ART.-2-TECNO-Ed.-29_Vol.-8_n%C2%BA-1-1.pdf)

Conoce las últimas noticias y eventos de Mazda. (s. f.). Mazda Colombia. Recuperado 10 de agosto de 2025, de <https://www.mazda.com.co/noticias/general/>

Costa, I. (2025, abril 10). *Comprender el Kanban en Lean Manufacturing | Artículo KAIZEN.* <https://kaizen.com/es/insights-es/comprender-kanban-lean-manufacturing/>

isolated. (2025, abril 1). ▷ Todo sobre el proceso de recepción de mercancías en el almacén. *Serwell Mensajería.* <https://serwell.es/proceso-de-recepcion-de-mercancias-en-el-almacen/>

La Metodología Kanban: Cómo mejorar la Eficiencia de tu Empresa. (2024, noviembre 8). <https://www.enaes.com/blog/metodologia-kanban-para-mejorar-la-eficiencia-de-tu-equipo>

LOGISTICS, A. (2022, septiembre 12). La importancia de la logística en las empresas | Algevasa. *Algevasa LOGISTICS.* <https://www.algevasa.com/la-importancia-de-la-logistica-en-las-empresas/>

Prisma. (2023, octubre 10). Sistema ABC para el control de inventarios en almacén: ¿en qué consiste? *Eurofins Environment Testing Spain.* <https://www.eurofins-environment.es/es/sistema-abc-control-inventarios-almacen-en-que-consiste/>

Systems, N. (2021, junio 8). La zona de recepción y la zona de expedición del almacén. *Noega Systems*. <https://www.noegasystems.com/blog/logistica/zona-de-recepcion-y-zona-de-expedicion-del-almacen>