



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE
ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

PROCESO DE TITULACIÓN

ENERO – JUNIO 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS DE LA EMPRESA TONI S.A, AGENCIA
BABAHOYO**

EGRESADO:

SANTIAGO JOSUE CAMPOS MELENDEZ

TUTORA:

CPA. DIANA LORENA CAICEDO MONSERRATE, MGS

AÑO 2018

INTRODUCCION

La Industrias Lácteas Toni S.A, empresa que tiene una distinguida gama de productos tales como leche, café helado, gelatina, avena, manjar, queso, yogurt, bebidas, distribuidas en el mercado, sirviendo a la comunidad como alimentos. La calidad y tecnologías implementadas en la producción de sus marcas han permitido que la compañía traspase fronteras, comercializando sus productos en muchos países que la hacen líder en el mercado latinoamericano y más que todo el ecuatoriano, ubicada en el Km 3 ½ vía Jujan, agencia con más de 7 años dentro de la ciudad, brindando a los clientes satisfacción en los productos ofertados.

Las principales problemáticas entre ellos se pueden mencionar: El deficiente Sistema de almacenamiento de Toni Babahoyo que está afectando a la mala distribución de productos, así también los atrasos en las entregas de mercaderías y por ende el deterioro de los mismos, además carece de vehículos adecuados para la distribución de los pedidos de los clientes.

La línea de investigación utilizada en este estudio de caso es, Gestión Administrativa, la metodología manejada dentro de la empresa es el método inductivo, por medio de este método se podrá obtener las causas del mal almacenamiento de los productos, se realizará la entrevista a cada uno de los trabajadores de la Agencia de Babahoyo, pues es una de las metodologías más efectivas para poder encontrar de manera directa las problemáticas.

DESARROLLO

Industrias Lácteas Toni S.A. fue constituida en Guayaquil, Ecuador en 1978. La empresa es subsidiaria de Holding Tonicorp S.A., entidad ecuatoriana que posee 100% del capital social.

Es una compañía que desarrolla, produce y comercializa alimentos y sobre todo productos lácteos. Actualmente tiene un amplio portafolio, en los segmentos de jugos, leche, café helado, gelatinas, queso, bebidas, manjar, yogurt y avena. La organización comercializa bajo las marcas GelaToni, Toni, Profit, Ovit. Industrias Lácteas Toni S.A. cuenta con procedimientos en Estados Unidos, Colombia, Venezuela, Puerto Rico, y España a través de su agencia Toni Internacional.

En los últimos años Toni S.A. ha decidido lanzar al mercado los siguientes productos: Línea té de Toni, Agua Ovit, Leche Toni, Toni Vivaly3. Imagen Industriales Lácteas Toni S. A. está presente en Ecuador con el Lactobacillus GG dentro de la línea de yogurt Toni, uno de sus principales productos. (Toni S.A, 2011).

El principal problema que se ha encontrado en la Agencia Toni S.A, sucursal Babahoyo, es el sistema de almacenamiento, el cual se presenta bastante obsoleto por lo que los productos no están bien preservados, no cuenta con un sistema de conservación. En la actualidad esta falencia de no contar con un buen sistema, hace que estos insumos perezcan de manera acelerada.

El sistema de almacenamiento en las empresas es de gran importancia porque se mantienen controlado los productos que ingresan y salen, se debe considerar un sitio que reúna las condiciones necesarias para el tipo de producto que se va almacenar.

Uno de los miles de problemas de las grandes industrias, que se presentan cada año, son los sistemas de handling y almacenamiento. (Calsina Mira, Campos Contreras, & Ruez Guevara, 2009) afirma que:

La necesidad de contar con espacio horizontal y vertical se limitan con el crecimiento de la producción y las diversidades de productos que se almacenan y manipulan. Por ello, los especialistas en ingeniería de almacenamiento desarrollan nuevos sistemas en donde el tiempo de almacenar y recuperación son valiosos y el espacio aéreo cada vez es más accesible con los sistemas de almacenamiento automatizado. (pág. 37)

Este aspecto mencionado se relaciona con el deficiente sistema de almacenamiento, es por ello que los autores Calsina, Campos & Ruez (2009) mencionan: Las empresas que cuentan con una vasta producción, deberían tener un sistema de acopio para sus productos en donde es necesario tener lugares ambientados para este tipo de insumos, más si son lácteos y de consumo rápido. Los especializados en producción están creando sistemas subdesarrollados que permitan que los productos se almacenen de tal forma que, no perezcan rápido y tampoco afecten a los ciudadanos por su mal almacenamiento.

El sistema handling es un sistema automático de software en donde se hace más fácil la selección y ordenamiento de productos, el cual permite reducir el tiempo y aumentar la producción.

Una causa que se destaca, es la producción Industrial de la Empresa TONI S.A, sucursal Babahoyo, la cual no funciona acorde a las exigencias que se requiere para este tipo de productos, esta empresa trabaja de manera artesanal, por lo que no permite que su producción genere recursos económicos de acorde a los objetivos planteados por la empresa.

Los cambios en la producción industrial son necesarios para la mejora del producto y la mejora del mercado (Moncada Jimenez & Pelayo Consuegra, 2011) como menciona:

“Las cambiantes necesidades en cuestión de alimentación, disponibilidad y presentaciones han justificado, entre otras razones, la creación de productos cada vez más sofisticados, como aquéllos en los que se incluyen ingredientes que contribuyen a mejorar la salud de los consumidores (alimentos funcionales)”. (pág. 52).

Según Moncada & Pelayo (2011) indican que los cambios en el ámbito comercial son obligatorios ya que mejoran el rendimiento del mercado de acuerdo a los productos que se ofrecen, e inclusive ayudan a contribuir en la salud de las personas porque se producen alimentos con productos de mejor calidad.

Otra causa fundamental es el centro de Acopio de la Industria TONI S.A, sucursal Babahoyo, el espacio en donde se almacenan los productos es un sitio muy pequeño en donde no permite que los productos estén de manera ordenada y seleccionada por fechas de caducidad, lo cual es un riesgo sanitario, y un riesgo en la economía de la empresa.

La vida útil de un alimento (Carrillo Inungaray, 2013) se define:

Como el tiempo finito después de su producción en condiciones controladas de almacenamiento, en las que tendrá una pérdida de sus propiedades sensoriales y fisicoquímicas, y sufrirá un cambio en su perfil microbiológico. (pág. 3)

Carrillo (2013) menciona que es significativo tener muy controlado el sistema de almacenamiento en donde se identifican varios aspectos olfativos y fisicoquímicos, es importante también el ambiente en donde reposan los productos para de esa forma poder observar el cambio de color, el olor y demás aspectos del producto.

La naturaleza de las materias primas es uno de los factores que más influencia tiene en la vida útil de un alimento. (Reyes Munguia, 2013) afirma que:

Esta puede tener un alto contenido de proteínas, grasas o carbohidratos. Dependiendo del macronutriente que predomine, o de la combinación de estos en el alimento, será el tipo de reacciones que se lleven a cabo. (pág. 4).

La proveniencia de los alimentos que influyen a que estos duren mucho más tiempo Reyes (2013) afirma, ya sea por el alto grado de vitaminas que éstos tengan, es importante destacar que dependiendo de cada producto o la combinación de los mismos harán que un producto tenga mayor durabilidad.

Otro factor de causa es el transporte en el que se envían los insumos lácteos y otros productos que la Empresa TONI S.A oferta, lo cual se trasladan en equipamientos no adecuados, por lo tanto, se ven afectadas varias partes, como, por ejemplo: el traslado es más tardío hacia los sitios de entrega y el perecimiento de los mismos.

“Los productos alimenticios que llegan al consumidor deben distribuirse de manera tal que no comprometa la seguridad del producto, tal condición debe mantenerse en todo el sistema de distribución” (...) (Ministerio de agricultura, ganadería y alimentos;) menciona:

Que es importante que los insumos alimenticios se distribuyan de manera que no se vea comprometido el producto hasta la llegada al consumidor y debe mantenerse de una manera tan ordenada por todo el canal de distribución. (pág. 19 y 20).

Por otra parte, la distribución de los productos Toni es otra causa, que genera problema en la empresa, por lo tanto, es importante también poder encontrar un procedimiento el cual permita mejorar la manipulación y reserva de estos insumos.

El objetivo de la distribución comercial es poner en contacto a los productores con los consumidores. (Ponte Rojas, 2013) menciona que:

La distribución comercial es un sector de actividad con importantes repercusiones sociales y económicas en todos los países desarrollados. Además, la distribución comercial es un instrumento o variable de marketing al igual que lo son el producto, el precio y la promoción. Para que las ventas de una empresa se puedan decir que son eficientes no basta con tener un buen producto, a un buen precio y que sea aceptado y conocido por los consumidores, también, es necesario que se encuentre en el lugar y en el momento adecuados para que el consumidor final pueda tener acceso a este cuando lo desee. (pág. 27 y 28).

Según Ponte (2013) refiere que la distribución es la relación entre los que proveen del producto y las personas que consumen, la promoción es una de las actividades más importantes dentro de los países, ya que es la herramienta en donde se puede hacer conocer el producto al posible consumidor, no obstante, a esto es importante que el producto llegue al consumidor de manera precisa y concisa.

La agencia TONI S.A, sucursal Babahoyo, mantiene un canal de distribución deficiente lo cual es una causa importante, los insumos no lleguen a su destino de manera puntual, por lo tanto, esta causa hace que la empresa se vea afectada económicamente porque hay un declive en sus ganancias, sus productos no llegan a tiempo, por lo que también se ve afectado el sistema de gestión de calidad.

La distribución agroalimentaria lleva unos años de constantes cambios. (Gallastegi Camarak, 2014) indica que:

El proceso que comenzó en los años 60 con la apertura de los primeros supermercados en el estado español sigue adelante. Actualmente, existen dos sistemas tradicionales de distribución principalmente: Mayoristas integrados: son aquellos que buscan una posición de poder respecto a productores y transformadores al concentrar la actividad mayoreo y la de minorista; y los Mayoristas independientes: siguen un esquema tradicional en el que mantienen la actividad de mayoreo exclusivamente. (pág. 54)

Según Gallastegi (2014) la distribución de todo tipo de alimentos se dio en los años 60 cuando abrieron sus puertas los supermercados en España, actualmente existen dos tipos de canales de distribución: Mayoristas integrados: que se enfoca más en distribuir directamente los alimentos o productos entre el productor y el consumidor, mientras que la de Mayoristas independientes; se enfoca más a vender de manera mayorista únicamente.

Los procesos de producción en la Agencia Toni, Babahoyo también se establecen como causa ya que no están siendo bien empleados, por lo que se ve arriesgada a reducir costos lo cual no permite generar rentabilidad, sino más bien pérdidas considerables, viéndolas desde el enfoque económico.

El desarrollo de la producción en masa, la especialización, el incremento en la complejidad de los procesos de producción y la introducción de la economía de mercado centrada en la competencia y en la necesidad de reducir los precios, hecho que implica reducir costes de materiales y de proceso, determino la puesta en marcha de métodos para mejorar la eficiencia de las líneas de producción. (Arias Coello, 2014, pág. 4)

Como Arias (2014) indica que la producción masiva, el incremento de la complicación de los procesos y la introducción de la economía del medio, ven la necesidad de bajar precios, lo que induce a que todo se abarate, mejorando la eficiencia en la producción.

Otra causa es la manipulación inadecuada de los productos que está utilizando la Agencia TONI S.A, sucursal Babahoyo ha hecho que muchos de estos insumos se vean afectados, ya que no cuentan con las temperaturas necesarias para el mantenimiento de los mismos, no cuenta tampoco con transporte que lleven adecuadamente los productos a los destinos ya establecidos,

cabe mencionar también que es muy importante la gestión humana dentro de todos estos procesos, siendo estos los actores principales.

La calidad implica mejorar permanentemente la eficacia y eficiencia de la organización y de sus actividades y estar siempre muy atento a las necesidades del cliente y a sus quejas o muestras de insatisfacción. Si se planifican, depuran y controlan los procesos de trabajo, aumentará la capacidad de la organización y su rendimiento. Pero, además, es necesario indagar con cierta regularidad sobre la calidad que percibe el cliente y las posibilidades de mejorar el servicio que recibe. (Ministerio de Fomento;, 2013, pág. 1)

Según Ministerio de Fomento (2013) explica que la calidad dentro de los procesos en una empresa involucra que dentro de la organización exista actividad y validez en cada proceso que satisfagan a cada uno de los consumidores, pero también cabe revisar la gestión de calidad con el afán de mejora del producto y del servicio.

Dentro de todo este estudio, otra causa considerable es la gestión administrativa, aspecto que también se está viendo afectado, por procesos inconclusos o a su vez procesos que se han quedado estancados por varios factores como: el talento humano no está siendo bien capacitado por lo que sus actividades no las realizan a cabalidad, no hay motivación por parte de los administradores, y la organización es muy inconstante.

Las gestiones administrativas ocupan un volumen considerable de tiempo en el ámbito de las empresas. Su correcta gestión contribuye de forma extraordinaria a la mejora de la eficacia y la eficiencia, por lo que disponer de personal preparado para realizarlas es de vital importancia para las empresas. Un buen profesional administrativo, además de los conocimientos técnicos, debe adquirir capacidades y habilidades de dirección y liderazgo, motivación del equipo, organización y capacidad comunicativa. (s.f, pág. 1)

(s.f) refiere que las gestiones administrativas son muy relevantes, ya que fomenta de mejor manera la rapidez y la veracidad de las actividades dentro de la misma, es por ello que se necesita de un buen talento humano para hacer de la empresa un éxito, ya que un buen profesional con buenos conocimientos, y con actitud podrá lograr ser un buen profesional dentro de la empresa.

Es importante también afirmar que dentro de la Agencia TONI S.A Babahoyo, existen personas que no son totalmente capacitadas para desenvolverse en esta área por lo que se genera un problema, y con los factores que influyen en la deficiencia de los procesos de almacenamiento, que está impidiendo que este funcione de manera útil.

Entonces se dice que el talento humano de forma más asemejada, son las personas que cuentan con capacidades y con compromiso de hacer que la empresa surjan o que mejoren los

resultados, Asimismo, un profesional no es más que una persona con talento, y con actitudes propias, dichas actitudes se ven reflejadas en los resultados que se obtienen.

El ARH es una de las áreas más afectadas por los recientes cambios del mundo moderno. (Chiavenato, 2009) indica que:

Las empresas se dieron cuenta de que las personas son el elemento vital de su sistema nervioso, que introduce la inteligencia a los negocios y la racionalidad a las decisiones. Tratar a las personas como recursos organizacionales es un desperdicio de talentos y de masa encefálica productiva. Precisamente para proporcionar esa nueva visión de las personas, ya no como meros trabajadores que son remunerados en función del tiempo que destinan a la organización, sino más bien como asociados y colaboradores del negocio de la empresa, es que hoy en día ya no se habla de recursos humanos, sino de gestión del talento humano. (pág. 34)

Según Chiavenato (20019) asienta que el área de Recursos humanos, está siendo afectada en estos últimos años, porque se dieron cuenta que las personas no están siendo totalmente entregadas al trabajo y que al trabajar a presión es una manera de que las personas colapsen en sus labores y no rindan como deben hacerlo. Cabe indicar también que estas personas son el pilar fundamental dentro de una empresa ya que son las que gestionan, toman decisiones entre otras situaciones.

La incorrecta organización en la agencia TONI S.A Babahoyo ha generado otra causa, debido al inadecuados sistemas almacenamiento, hay inhabilidad por realizar las tareas delegadas ya que la empresa no les ha comercializado los trabajos que cada persona deben efectuar, y muchos de ellos no completan su horario laboral y otros tienen más carga de trabajo de lo frecuente, por lo que ha generado no completar lo especificado por la dirección.

Existe abandono de comunicación interna, es una de las herramientas principales con la que cuentan las empresas para transferir los intereses y objetivos entre su personal, la agencia no detecta el desagrado que se han originado a causa de este problema, no se conecta con los trabajadores, lo que ocasiona que no resuelvan los problemas a tiempo lo que afecta a algunas áreas de la empresa y puede acabar ponderando el ambiente.

La gran parte de los problemas que presenta la agencia están directamente relacionados con la ausencia o no planificada gestión de la comunicación interna, no ha resuelto los problemas a tiempo por falta de ilustración, estudios, herramientas adecuadas, la comunicación es un elemento importante que la administración no mantiene con sus empleados, no los tiene informados sobre las decisiones y actos, ya que sin comunicación la empresa no podrá alcanzar los objetivos. Con una excelente información cada empleado logra entender su rol dentro de la organización y realizará los trabajos en conveniencia propia y de la agencia en general.

Es significativo la incitación dentro de la agencia ya que debido a la falta de esta, los trabajadores presentan despersonalización y como consecuencias de este caso se evidencia impudor, irritabilidad y pérdida de entusiasmo dentro de la empresa lo que resulta en que los

clientes no reciben una buena atención e información, por el contrario reciben respuestas negativas alejadas del tema e incluso insensibles, esto debido a la incorrecta administración en el seguimiento de cómo es tratado el paciente o los clientes, incluso de cómo se tratan entre compañeros, esto ha generado contrariedades como resultados económicos bajos y mala coherencia a la hora de brindar un servicio.

En cuanto al estrés laboral es otro de los problemas que se integran a la agencia, los creadores de esta molestia no siempre son indudables para los demás, muchas veces suelen ser moderados hasta que llegan al límite, en este espacio no han tomado las adecuadas para enfrentar los efectos ya sea problema para tomar decisiones, dificultad para concentrarse, el estrés es también causado debido a la falta de estimulación, estas van de la mano de una sobrecarga laboral lo que les crea una dinámica mental negativa que les hace descubrir cada jornada laboral como interminable.

La interacción personal penetrante y continua de forma tenaz que va provocando pérdida en los sentimientos. (Nieto Morales, 2014) afirma que:

Suele producirse por un exceso de trabajo duradera en el tiempo en profesionales que, en muchas ocasiones, han puesto unas esperanzas y una dedicación enorme en su trabajo y que, con el tiempo, sufren los síntomas de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal propios del indicios. (pág. 116)

De acuerdo a la definición antes mencionada, el exceso de trabajo es una de las más grandes preocupaciones dentro de la Agencia TONI S.A Babahoyo, a este tema le dan muy poca importancia, cuando en realidad deberían considerarlo como uno de los aspectos importantes ya que es un riesgo psicosocial, por lo tanto, se ha generado debido a la mala repartición de los trabajos de los empleados, por lo que algunos de ellos han realizado tareas enormes creando pequeños desacuerdos por el tema de las responsabilidades de los trabajadores, en alguno de los casos, la debilidad emocional se adueña de los participantes afectando directamente en la calidad del trabajo.

Recientemente un estudio de la tecnología como instrumento de socialización o actor social se ha convertido en un aspecto importante en la interacción hombre-computadora (AUTORPOLUS, 2011) destaca que:

En parte de considerar la interfaz como un mero diálogo entre el hombre y la máquina (si bien hay estudios de cabida de utilización basados en estos indicios que, sin duda son significativos), desde el punto de vista de la socialización, el papel principal de la ciencia aplicada consiste en proveer los medios necesarios para la comunicación, la coordinación y la colaboración, así lo consideran. (pág. 15)

Según Autorpolus (2011) indica que las tecnologías en el aspecto empresarial son muy importantes porque ayuda a la mejora de procesos y que exista mayor productividad dentro de la

empresa, no obstante, a eso también ayuda al crecimiento industrial que permite ser una empresa reconocida no solo por sus productos sino también por los procesos tecnológicos que conlleva.

La empresa en ocasiones ha brindado seminarios y talleres con el afán de que los trabajadores adquieran conocimientos en cuanto a los instrumentos tecnológicos que dentro de la agencia existen, pero no ha existido un incentivo monetario el cual ayude a impulsar a los trabajadores para que se involucren más con las herramientas tecnológicas, ya que estos ayudan a ahorrar tiempo y dinero a la hora de manejarlos de buena forma.

También hay que tener en cuenta que en ocasiones el talento humano se resiste a los cambios que genera la empresa por lo que esa actitud no ayuda a la mejora continua de la empresa, he aquí donde interviene el Área de Recursos Humanos, incentivando de una u otra forma a los colaboradores, indicándoles que este proceso ayudará a la empresa a obtener mejores resultados.

CONCLUSIONES

Se puede finalizar indicando que la Agencia TONI S.A, sucursal Babahoyo, cuenta con un sistema de almacenamiento bastante obsoleto por lo que retrasa procesos y no permite mejorar la rentabilidad de la empresa viéndose perjudicada económicamente.

La insuficiencia de políticas concretas de salida y almacenamiento de los productos, el sistema inapropiado la falta de capacitación del personal y falta de comunicación interna entre las diferentes dependencias de la compañía, son los causantes de los perjuicios monetarios que esta evidenciando la empresa Toni.

Otro causa es el transporte en el que se envían los insumos lácteos y productos que la Empresa TONI S.A oferta, lo cual se trasladan en equipamientos no adecuados, por lo tanto, se ven afectadas varias partes como los clientes y empresa.

Y por último, otra causa es la manipulación inadecuada de los productos que está utilizando la Agencia TONI S.A, sucursal Babahoyo ha hecho que muchos de estos insumos se vean afectados, ya que no cuentan con las temperaturas necesarias para el mantenimiento de los mismos provocando pérdida de mercancía.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias Coello, A. (2014). *La Gestion de la calidad: Conceptos Basicos* .
- AUTORPOLUS, A. (2011). *La sociedad de las cuatro pantallas una mirada latinoamericana*. España.
- Calsina Mira, W., Campos Contreras, C., & Ruez Guevara, L. R. (2009). Sistema de almacenamiento logísticos modernos. *Produccion y Gestion*, 37.
- Carrillo Inungaray, M. L. (2013). La vida util de los alimentos. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Biologicas y Agropecuarias*, 2, 3 .
- Chiavenato, I. (s.f.). La administracion de Recursos Humanos en un ambiente dinamico y competitivo. En *Gestion al Talento Humano* (pág. 34).
- Dominguez, M., Garcia , C., & Arias, J. M. (30 de JULIO de 2009). *Recomendaciones para la conservación y transporte de alimentos perecederos*.
- Gallastegi Camarak, A. (ABRIL de 2014). *Nuevos canales de distribucion en alimentos, analisis de los grupos de consumo en Alava*.
- Ministerio de agricultura, ganaderia y alimentos;. (s.f.). *Transporte de sustancias alimenticias*. Recuperado el 20 de ENERO de 2018
- Ministerio de Fomento;. (s.f.). Principios de la gestion de calidad. *La gestion de procesos*, 1.
- Moncada Jimenez, A., & Pelayo Consuegra, B. H. (2011). *El libro blanco de la leche y los productos lacteos*. MEXICO: Litho Offset Imprenta.
- Nieto Morales, C. (2014). *Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes institucionalizadas*. ESPAÑA: DYKINSON EBOOK.
- Ponte Rojas, D. (ABRIL de 2013). *Diseño de un canal de distribucion comercial para productos fabricados a base de soya por comunidades beneficiarias de programas nutricionales*.
- Reyes Munguia, A. (2013). La vida util de los alimentos. *Revista Iberoamericana de las ciencias biologicas y agropecuarias*, 2, 4.
- s.f. (s.f.). *Gestion Administrativa*.
- TOMAS, U. S. (2015).
- Toni S.A. (05 de 02 de 2011). *Tonisa*.

ANEXOS



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA**



**PREGUNTAS REALIZADAS A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA TONI S.A,
AGENCIA BABAHOYO**

- 1. ¿CREE USTED QUE EL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS ES EL MEJOR?**
- 2. ¿CREE USTED QUE LA ADMINISTRACION NO HA HECHO NADA PARA MEJORAR EL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO?**
- 3. ¿EN UNA ESCALA DEL 1 AL 10, COMO CALIFICA USTED EL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO DE LA EMPRESA?**
- 4. ¿USTED FUE CAPACITADO PREVIAMENTE PARA EL PUESTO EN EL QUE ESTA?**
- 5. ¿CADA QUE TIEMPO HACEN REVISION DE PRODUCTOS DENTRO DEL CENTRO DE ACOPIO DE PRODUCTOS?**
- 6. ¿CADA QUE TIEMPO HACEN MANTENIMIENTO AL CENTRO DE ACOPIO DE PRODUCTOS?**
- 7. ¿SE ENCUENTRA USTED EN UN AMBIENTE LABORAL ESTABLE DENTRO DE LA EMPRESA?**
- 8. ¿ESTA SIENDO BIEN REMUNERADO DE ACUERDO A SU LABOR?**

9. ¿QUE CREE USTED QUE DEBERIA MEJORAR DENTRO DE LA EMPRESA?

10. ¿HAN TENIDO PROBLEMAS CON LOS CLIENTES POR PRODUCTOS CADUCADOS?