



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
"CORDILLERA"

**CARRERA ADMINISTRACIÓN BANCARIA Y FINANCIERA:**

**ELABORACIÓN E IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y  
PROCESOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BODEGA PARA TENER UN MEJOR  
CONTROL DE INVENTARIO EN LA EMPRESA "AL SERVILAB S.C.C" UBICADO EN  
EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015**

Proyecto previo a la obtención del Título de Tecnólogo en Administración Bancaria y  
Financiera

**Autora:** Yaguachi Agualsaca María Jaqueline

**Tutor:** Ing. Carlos Guzmán

**Quito – Octubre 2015**

## DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

---

María Jaqueline Yaguachi Agualsaca

CC 1722616941

## CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, María Jaqueline Yaguachi Agualsaca portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 172261694-1 de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual, que dice: “La cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho a otorgar cesiones o licencias a terceros, y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de la obra, sin perjuicio de los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra en la forma establecida en el contrato”; en concordancia con lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 del cuerpo de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, en mi calidad de Autor del Trabajo de Titulación que he desarrollado para la obtención de mi título profesional denominado: “ELABORACIÓN E IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BODEGA PARA TENER UN MEJOR CONTROL DE INVENTARIO EN LA EMPRESA “AL SERVILAB S.C.C” UBICADO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015” facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo transcrito.

FIRMA \_\_\_\_\_  
NOMBRE María Jaqueline Yaguachi Agualsaca  
CEDULA 172261694-1

Quito, Octubre 2015

## AGRADECIMIENTO

Los resultados de este proyecto, están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de la culminación de este proyecto.

Por esto agradezco al Ing. Carlos Guzmán, quien a lo largo de este tiempo debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza se ha desarrollado este nuevo proyecto el cual ha finalizado llenando todas nuestras expectativas.

A mis padres quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado mi formación académica, creyendo en mí en todo momento y finalmente un eterno agradecimiento a este prestigioso Instituto el cual abrió y abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

## DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios a mis padres, quienes han sido pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba También dedico este proyecto a mi novio compañero inseparable de cada jornada. El representó gran esfuerzo y tenacidad en momentos de decline y cansancio. A ellos este proyecto, que sin ellos, no hubiese podido ser.

## INDICE GENERAL

<b>CAPITULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>ANTECEDENTES .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Contexto .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Justificación .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. Definición Del Problema Central (Matriz T).....</b>	<b>6</b>
<b>1.3.1. Conceptualización De La Matriz “T” .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>10</b>
<b>Análisis de Involucrados.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1. Concepto de análisis de involucrados.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2. Mapeo de involucrados .....</b>	<b>11</b>
<b>2.2.1. Conceptualización del mapeo de involucrados .....</b>	<b>12</b>
<b>2.3. Matriz de análisis de involucrados.....</b>	<b>15</b>
<b>2.3.1. Conceptualización de la matriz de involucrados.....</b>	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>23</b>
<b>Problemas y Objetivos .....</b>	<b>23</b>
<b>3.1. Concepto de árbol de problemas .....</b>	<b>23</b>
<b>3.2. Concepto de árbol de objetivos.....</b>	<b>23</b>
<b>3.3. Árbol de problemas .....</b>	<b>24</b>
<b>3.3.1. Conceptualización del árbol de problemas.....</b>	<b>25</b>
<b>3.4. Árbol de objetivos.....</b>	<b>26</b>
<b>3.4.1. Conceptualización de la matriz de objetivos .....</b>	<b>27</b>
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>29</b>
<b>ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS.....</b>	<b>29</b>
<b>4.1. Concepto de análisis de alternativas .....</b>	<b>29</b>
<b>4.2. Concepto de Diagrama de estrategias .....</b>	<b>29</b>
<b>4.3. Matriz de alternativas .....</b>	<b>30</b>
<b>4.4. Matriz de análisis de alternativas.....</b>	<b>31</b>
<b>4.4.1. Conceptualización de la matriz de alternativas.....</b>	<b>32</b>
<b>4.5. Matriz de análisis de objetivos.....</b>	<b>33</b>



4.6.	Diagrama de estrategias.....	35
4.6.1.	Matriz de marco lógico.....	36
CAPÍTULO V.....		41
PROPUESTA .....		41
5.1.	Antecedentes .....	41
5.1.1.	Filosofía Empresarial .....	44
5.1.1.1.	Misión .....	44
5.1.1.2.	Visión.....	44
5.1.1.3.	Política de Calidad.....	44
5.1.1.4.	Organigrama estructural de la empresa “AL SERVILAB S.C.C” .....	45
5.2.	Descripción de la herramienta metodológica .....	46
5.2.1.	Tipo de investigación .....	46
5.2.2.	Enfoque de la investigación.....	46
5.2.3.	Población y muestra .....	47
5.2.4.	Objetivo.....	47
5.2.5.	Modelo de encuesta realizada al personal.....	47
5.2.5.1.	Modelo de la encuesta.....	47
5.2.6.	Tabulación de los resultados.....	51
5.3.	Formulación del proceso de aplicación de la propuesta .....	62
5.3.1.	Objetivo General .....	62
5.3.2.	Objetivos Específicos.....	63
5.3.3.	Alcance la propuesta .....	63
5.3.4.	Importancia de la propuesta.....	64
5.3.5.	Definición de elaboración.....	64
5.3.6.	Definición de implementación .....	65
5.3.7.	Definición de capacitación .....	65
5.3.8.	Definición de socialización .....	66
5.3.9.	Beneficios de la implementación: .....	66
5.3.10.	Definición de manuales administrativos .....	67
5.3.10.1.	Tipos de manuales .....	67
5.3.10.2.	Importancia de los manuales .....	69
5.4.	Manual de Funciones .....	71
5.4.1.	Introducción.....	71



5.4.2.	Identificación de puesto.....	72
5.4.2.1.	Jefe de bodega.....	72
5.4.2.1.1.	Resumen de puesto .....	72
5.4.2.1.2.	Misión .....	72
5.4.2.1.3.	Objetivo general .....	73
5.4.2.1.4.	Funciones principal .....	73
5.4.2.1.5.	Auxiliar de bodega.....	75
5.4.2.1.6.	Resumen de puesto .....	75
5.4.2.1.7.	Misión .....	75
5.4.2.1.8.	Objetivo general .....	76
5.4.2.1.9.	Funciones principal .....	76
5.5.	Manual de procesos .....	78
5.5.1.	Flujograma de procesos de mercadería comprado .....	78
5.5.1.1.	Descripción de los procesos.....	79
5.5.2.	Flujograma de procesos de despachos .....	89
5.5.2.1.	Descripción de los procesos.....	90
5.5.3.	Flujograma de devolución de mercadería.....	100
5.5.3.1.	Descripción de los procesos.....	101
<b>CAPITULO VI.....</b>		<b>105</b>
<b>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....</b>		<b>105</b>
6.1.	Recursos .....	105
6.2.	Presupuesto.....	107
6.3.	Cronograma.....	109
<b>CAPITULO VII.....</b>		<b>112</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>112</b>
7.1.	Conclusiones .....	112
7.2.	Recomendaciones .....	113
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>		<b>114</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>117</b>

## Índice de tablas

TABLA 1 MATRIZ "T" .....	6
TABLA 2 ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.....	15
TABLA 3 ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS.....	31
TABLA 4 ANÁLISIS DE OBJETIVOS.....	33
TABLA 5 MATRIZ DE MARCO LÓGICO.....	36

## Índice de figuras

FIGURA 1 MATRIZ DE ALTERNATIVAS.....	30
FIGURA 2 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS .....	35
FIGURA 3 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL .....	45
FIGURA 4 PREGUNTA 1 ¿QUÉ TIEMPO LABORA EN LA EMPRESA?.....	51
FIGURA 5 PREGUNTA 2 CONSIDERA USTED ¿QUE EN EL DEPARTAMENTO DE BODEGA EXISTEN FUNCIONES ESTABLECIDAS AL PERSONAL?.....	52
FIGURA 6 PREGUNTA 3 ¿EXISTEN NORMAS ESTABLECIDAS DENTRO DE CADA DEPARTAMENTO? .....	53
FIGURA 7 PREGUNTA 4 ¿CREE USTED QUE SE VE AFECTADO POR EL MAL MANEJO DEL DEPARTAMENTO DE BODEGA. SI CONTESTO “SI” ENUMERE CUÁLES SERÍAN? .....	54
FIGURA 8 PREGUNTA 10.1 OPCIONES .....	55
FIGURA 9 PREGUNTA 5 ¿DE ACUERDO A SU DEPARTAMENTO USTED HA TENIDO INCONVENIENTES CON EL DEPARTAMENTO DE BODEGA?.....	56
FIGURA 10 PREGUNTA 6 QUE PROBLEMAS HA PERCIBIDO EN EL DEPARTAMENTO DE BODEGA ENUMERE.....	57
FIGURA 11 PREGUNTA 7 CONSIDERA QUE HAY PROBLEMAS EN LAS ACTIVIDADES DE BODEGA (ALMACENAMIENTO, DESPACHOS RECEPCIÓN DE MERCADERÍA, PERCHADOS).....	58
FIGURA 12 PREGUNTA 8 ¿CREE USTED QUE LOS PROBLEMAS QUE EXISTEN EN LA EMPRESA AFECTAN A LOS CLIENTES?.....	59
FIGURA 13 PREGUNTA 9 ¿EL SERVICIO QUE PRESTA LA EMPRESA ES DE CALIDAD? .....	60
FIGURA 14 PREGUNTA 10 ¿CREE USTED QUE SE PUEDE MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO IMPLEMENTANDO PROCESOS?.....	61

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto se ha desarrollado en la empresa “AL SERVILAB S.C.C”. Dicha empresa tiene como actividad la comercialización de insumos y reactivos de laboratorio clínicos a clientes locales y de provincias.

Los problemas que tiene la empresa radica en el departamento de bodega ya que no se han tenido las funciones determinadas de cada colaborador lo que ha ocasionado que ninguna de las personas tenga un responsabilidad, también no se ha tenido procesos determinados lo cual ha provocado varios problemas con los clientes y compañeros, por malos despachos, inconsistencias en el inventario, demoras en el despacho al cliente, mal estado de la bodega.

Para reducir estos inconvenientes antes mencionados se propone realizar manuales de funciones y procesos para que tenga conocimiento de cómo deben proceder.

Las razones principales que motivaron el proyecto son proporcionar al departamento de bodega manuales para que puedan mejor y facilitar en las actividades que deben cumplir, se busca como objetivo principal la optimización de recursos y mejoramiento de rentabilidad, eficiencia. Así se podrá lograr brindar un servicio de calidad al cliente y mejorar el ambiente laboral.

## ABSTRACT

This project was developed in the company "AL SERVILAB SCC".

The company is engaged in the marketing of inputs and reagents for clinical laboratory.

The problems facing the company lie in the warehouse department, as there have been established the role of each partner, which has meant that none of the people have a responsibility.

Nor have certain processes of the department which has caused several problems with customers and partners, through bad firms, inconsistencies in the inventory clearance delays customer, bad condition of the winery.

To reduce the drawbacks mentioned above, it is proposed a manual of functions and processes so that the personnel know how they should proceed in the daily work of the department.

The main reasons for the project are to provide the department a manual so they can better, and facilitate activities to be met, we seek the main objective of optimizing resources and improving profitability and efficiency from the Department.

So be achieved provide quality customer service, and improve the work environment

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto se ha desarrollado la investigación en la empresa “AL SERVILAB S.C.C”. La cual se ha dedicado a la venta de insumos de laboratorio clínico

Se ha realizado la investigación para la implementación de manuales de procesos y de funciones en el departamento de bodega ya que se observó que se tiene diferentes problemas como malos despachos, demora en entregas, delegación de funciones lo que ha ocasionado que los clientes y compañeros se ven afectados tanto como el servicio como económicamente.

Las razones principales que motivaron a realizar la investigación del proyecto son proporcionar al departamento de bodega, manuales para que puedan mejor y facilitar en las actividades que deben cumplir, se busca como objetivo principal la optimización de recursos y mejoramiento de rentabilidad, eficiencia.

## CAPITULO I

### ANTECEDENTES

#### 1.1. Contexto

El laboratorio clínico es lugar donde se analizan muestras biológicas humanas que asisten al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades. La historia de los laboratorios clínicos se fue realizando desde tiempos antiguos con los curanderos, desde entonces los avances de la medicina han ido desarrollando:

- En Egipto se dio el concepto de tener al paciente limpio y estéril
- Grecia se dio el estudio de la fisiología
- Galeno se dio las observaciones de las muestras por medio de los microscopios realizados por ellos mismos.
- Anton Van leewenhoek fue el principal protagonista de la antisepsia y prevención de las infecciones nosocomiales.

“La especialidad de Laboratorio Clínico es de nacimiento relativamente reciente y, lejos de surgir de la nada, es el producto de un largo proceso de desarrollo y maduración de nuestra medicina que se extiende desde la época de Tomás Romay a fines del siglo 18 hasta nuestros días. A pesar de los serios inconvenientes que representaron las luchas emancipadoras, el cambio de régimen colonial, la intervención norteamericana y los inicios de la república, nuestra medicina se mantuvo en posición preponderante ofreciendo al mundo figuras cimeras de extraordinario relieve y prestigio”

(LOMBA, 2009)

Pues en esta investigación podemos observar que en Ecuador se creó el primer laboratorio en la ciudad de Cuenca.

“El Primer Laboratorio Clínico se fundó en el Hospital “San Vicente de Paul” confiado al Profesor Dr. Manuel Malo Crespo, luego de su temprana muerte (1933), le sucedió desde 1937 el Dr. Timoleón Carrera Cobos que formó una escuela de Médicos Laboratoristas que ejercieron esta especialidad en la segunda mitad del siglo XX y que a su vez han continuado formando a muchos de los actuales Laboratoristas Clínicos de la ciudad de Cuenca.”

(JARAMILLO, HEREDIA, & ADRIAN, 2013)

Con la ampliación de laboratorios aumento la necesidad de establecer unos criterios de organización y gestión, los cuales fueron suministrados por los insumos y equipos necesarios para realizar las investigaciones tales como experimentos, practicas, científico, tecnológico.

La importancia de los laboratorios de química es facilitar y dar mayor comodidad al ser humano ya que en los laboratorios se puede realizar pruebas y análisis clínicos que permite al médico diagnosticar la enfermedad e inclusive prevenir que estas se reproduzcan o desencadenen otras enfermedades por lo cual es importante que los laboratorios tengan equipos e insumos de calidad para brindar un buen servicio a la población.

La Empresa AL SERVILAB S.C.C comenzó su funcionamiento en el año 1999. Tiene como actividad la comercialización de equipos e insumos médicos y de laboratorio.

El manejo del departamento de bodega ha sido empírico, no se ha tenido un control de la mercadería generando:

- incremento en el número de devoluciones
- pérdida de productos por malos despachos
- productos caducados por no constar en el kardex del sistema MILENIUM
- Deficiente codificación del producto
- Daño de mercadería por no constar en el Kardex del sistema MILENIUM
- No dispone de documentación de una orden de pedido, facturas de despachos, recepción de mercadería
- Inasistencia inadecuada de codificación física
- Perchado inadecuado de la mercadería
- Acumulación de mercadería de baja rotación y absoluta
- Mercadería irrigada o rota por no saber el manejo adecuado de los insumos

Debido a la gran cantidad de ítems que maneja la bodega y los problemas antes mencionados se ha evidenciado la pérdida de clientes por la frecuente aparición de estos inconvenientes, esto ha causado la desorganización del departamento y el desconocimiento del personal sobre sus actividades.

## **1.2. Justificación**

En las empresas se puede observar que existen problemas con respecto a los inventarios. Por tener productos dañados, caducados, sin salida de la mercadería, producto mal despachado. Esto afecta financieramente a las compañías, generando que en todo tipo de empresas pequeñas, medianas, grandes y a nivel mundial por lo que se exige la forma de optimizar los procesos para tener un mejor control.

Los manuales administrativos son documentos manejados como medio para coordinar, registrar información de forma ordenada y organizada; es el conjunto de instrucciones con el fin de guiar, optimizar la eficacia de las actividades a realizarse, dichos manuales son considerados como canales de comunicación ya que estos contienen instrucciones y reglas de las actividades que se deben realizar en forma escrita.

Los manuales responden a los procesos administrativos más importantes, ya que ayudan a las empresas a tener un mejor manejo y control de las actividades laborales permitiendo llegar a un nivel de competitividad adecuado según su actividad.

La Empresa Al SERVILAB SCC se encuentra en un mercado en el cual la competitividad es marcada por la calidad de servicio que se ofrece al cliente.

Al SERVILAB realiza ventas diariamente a laboratorios clínicos, los cuales necesitan de manera eficiente y cumplida la entrega de la mercadería, por lo tanto es importante implementar los procesos adecuados y correctos para tener un mejor control de la mercadería, que esta sea despachada y recibida correctamente de acuerdo a los requerimientos u órdenes de compras generadas para que no exista pérdida de productos, se genere devoluciones mínimas de insumos , realizar correctamente el ingreso al sistema, tener adecuado ordenamiento físico; y se realice una correcta codificación de cada producto y así puedan efectuar un trabajo óptimo.

Por lo cual se ha visto la necesidad de implementar los manuales de funciones y de procesos los cuales ayudarán a fortalecer la calidad del servicio, ayudará a la organización a sintetizar de forma clara y precisa y sin ambigüedades los procesos operativos, ya que el personal que esté laborando en el departamento de bodega tendrá el conocimiento de sus actividades, de esa manera la Empresa AL SERVILAB S.C.C se podrá establecer en el mercado como una de las mejores empresas a nivel Nacional.

### 1.3. Definición Del Problema Central (Matriz T)

**Tabla 1 Matriz "T"**

Análisis de Fuerzas "T"					
Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Incremento inadecuado de gastos, costos y pérdidas a la Empresa.	Inadecuado control de la entrada y salida de mercadería generando pérdidas de recursos a la Empresa				Implementación adecuada de los procesos de control de inventarios
FUERZAS IMPULSADORAS	I	PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
Realización de los manuales para el departamento de bodega	1	4	3	1	Desinterés por parte de la Empresa la implementación de los manuales
Administración adecuada del área de bodega	2	3	4	2	Inadecuada administración del bodeguero
Apoyo por parte de los involucrados del departamento de bodega	2	4	3	2	Escasa colaboración de los involucrados del departamento de bodega
Capacitación al departamento de bodega	2	3	3	1	Inasistencia del departamento de bodega a la capacitación de los manuales
Colaboración por parte de los departamentos de compras, ventas, para tener despachos ordenados	2	4	2	1	No exista una colaboración de los departamentos de ventas y compras y quieran realizar despachos y recepción de mercadería de forma desordenada

**Autora:** Jaqueline Yaguachi

I: Intensidad o nivel de fuerza sobre la problemática

PC: Potencial de cambio, a cuanto se desea modificar la problemática

### 1.3.1. Conceptualización De La Matriz “T”

La matriz “T” permite identificar que el problema principal de la Empresa AL SERVILAB S.C.C es el escaso control debido al mal despacho de la mercadería y la dificultad de recuperarla, implicando la reducción de las utilidades.

De este problema se ha realizado el análisis de las fuerzas impulsadoras de las acciones de solución, así como de las fuerzas bloqueadoras que podrían agudizar la situación actual.

Definiéndose las siguientes:

- Se puede contar con el apoyo de la alta dirección para la realización de los manuales de funciones y de procesos, implicando la capacidad de poder documentar los procesos actuales y sugerir las mejoras en los mismos.
- Como contrapartida la alta dirección podría no apoyar la realización e implementación de los manuales impidiendo la documentación de los procesos actuales resistiéndose al cambio y no permitan la mejora del funcionamiento del departamento de bodega
- Se podrá contar con una Administración adecuada del departamento de bodega que permita tener un control efectivo sobre la mercadería, su fecha de caducidad, existencias, forma de almacenamiento, mínimas y máximas de stock y despacho correcto de la misma.
- Sin embargo se podría tener resistencia por parte de los Responsables del departamento de bodega que podría no cumplir con el sistema que se establezca,

resistiéndose al cambio por la dificultad que podrían implicar los nuevos procesos o por el desinterés sobre el buen funcionamiento del departamento de bodega.

- Apoyo por parte de los involucrados del departamento de bodega, es decir se podrá contar con la colaboración del departamento de ventas y compras, ya que estos permiten de forma específica el funcionamiento del departamento de bodega. Estos departamentos aportaran con el abastecimiento continuo de la bodega para que esta pueda realizar sus ventas de forma ininterrumpida y no se vea afectada por la falta de existencia de la mercadería.

Como fuerza bloqueadora se podría tener al departamento de bodega en contraposición con el departamento de adquisiciones bloqueando el abastecimiento continuo de mercadería lo que afectaría directamente al correcto funcionamiento del departamento de ventas para los despachos de la mercadería.

- Se organizaran capacitaciones para el personal del departamento de bodega de los manuales para instruirlos sobre los nuevos procesos a implementar, para evitar pérdidas de mercadería por errores en el despacho, ayudará a distribuir y organizar de forma eficiente el trabajo que debe realizarse en el departamento entre todo el personal con el que cuenta.

Podría encontrarse desinterés por parte del personal sobre las capacitaciones provocando que los procesos no se ejecuten de forma correcta y que los cambios sugeridos no puedan implementarse.

- Colaboración por parte del departamento de compras, ventas para tener despachos ordenados para que no se realicen de forma desordenada

No exista una colaboración del departamento de compras y ventas ya que este departamento vela por el interés personal de ganar la comisión por la venta realizada más no les interesa que se deban cumplir con el proceso para los despachos correctamente.

Al aplicar los manuales de funciones y procesos para el departamento de bodega se va a conseguir que la alta dirección de la empresa esté satisfecha con los resultados obtenidos y el notorio aumento de la rentabilidad.

## CAPÍTULO II

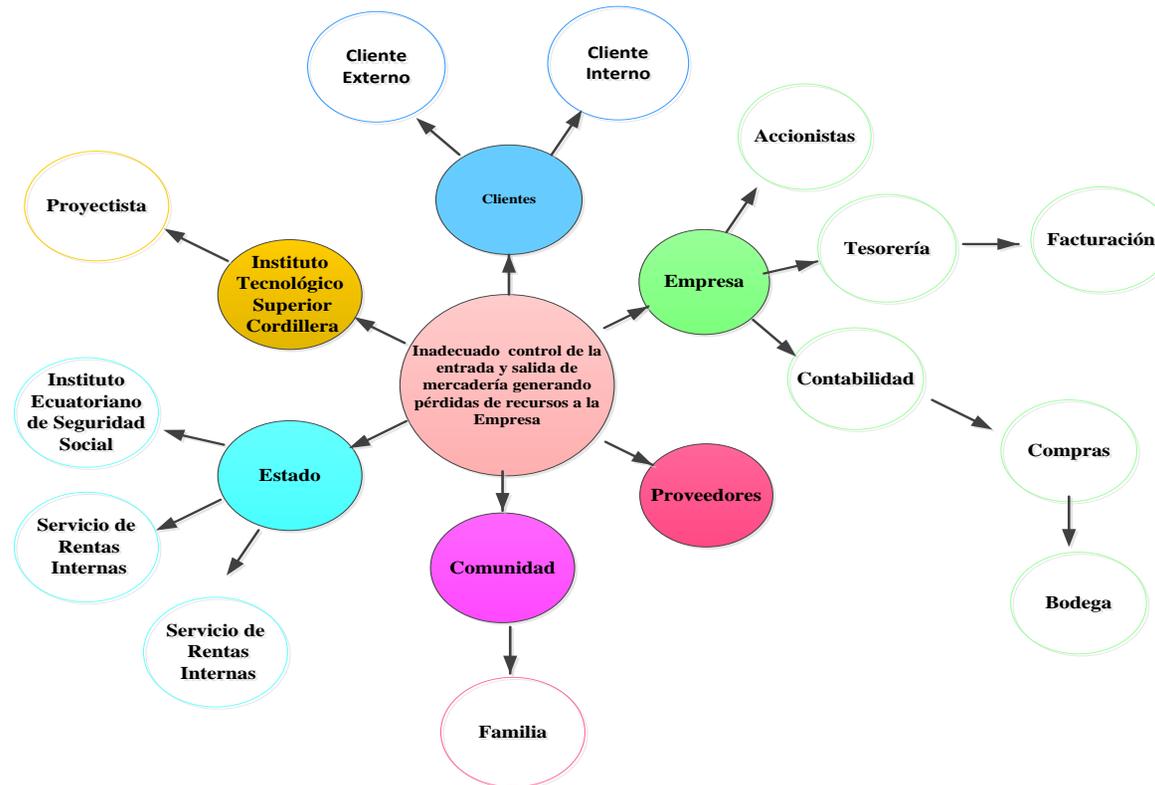
### Análisis de Involucrados

#### 2.1. Concepto de análisis de involucrados

“El Mapeo de Actores es una técnica que busca identificar a los actores claves de un sistema y que además permite analizar sus intereses, su importancia e influencia sobre los resultados de una intervención.

Es fundamental en el diseño y puesta en marcha de todo proyecto, así como también a la hora de negociar/construir en conjunto el programa de acción a seguir.” (ZIGLA CONSULTORES, 2013)

## 2.2. Mapeo de involucrados



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Jaqueline Yaguachi

### 2.2.1. Conceptualización del mapeo de involucrados

De acuerdo al Mapeo de involucrados que se realizó en base al problema central que tiene la Empresa AL SERVILAB S.C.C se determinó los involucrados directos e indirectos.

Cientes Externos están relacionados porque son las personas que realizan la adquisición de reactivos e insumos a la empresa, estos pueden ser clientes frecuentes u ocasionales pero es el eje principal ya que si ventas no existiría un negocio, sin embargo los clientes internos son parte fundamental de la empresa ya que con ellos se da funcionamiento de las diferentes actividades de la empresa.

La empresa es una organización dedicada a la ventas de insumos de laboratorio la cual quiere satisfacer las necesidades de la comunidad, por lo que existen diferentes departamentos en la institución para poder brindar un excelente servicio al cliente, es por eso que existen los accionistas, los cuales son las personas que aportan con un capital para las diferentes necesidades que tienen la empresa, adicionalmente son aquellas que toman las decisiones de acuerdo a los resultados que se obtiene sean estas positivas o negativas, los accionistas son los que desean obtener una rentabilidad de lo que han invertido, dentro de esto tenemos el departamento de tesorería está involucrado por que maneja las facturas y ellos trabajan conjuntamente con el departamento de bodega y facturación ya que si se debe anular, cambiar por que algún producto no se disponen en stock físicamente altera al momento de despachar al cliente, se debe devolver el dinero, cambiar los ingresos, cambiar retenciones o cheques lo cual esto va afectando a la calidad de servicio.

Facturación está involucrado directamente al problema, porque si continuará con un inventario incorrecto va a existir una alto índice de anulación de facturas, emisión de notas de crédito y lo que se quiere lograr es mejorar los procesos de bodega para ser más eficiente, dentro de la empresa podemos encontrar el departamento de contabilidad quien trabaja conjuntamente con el departamento de bodega porque requiere que toda información que se obtenga sea veraz, porque si el departamento da un información errónea a los directivos, ya sea positiva o negativa provocara a que se tomen decisiones incorrectas, lo cual afectaría a la empresa, simultáneamente trabajamos con el departamento de compras la cual es encargada de adquirir la mercadería a los diferentes distribuidores para abastecer la bodega y es en donde se debe mejorar los procesos ya que deben tener más control en la mercadería que ingresa y sale para no tener desfases del producto, se debe revisar la caducidad almacenada e inventariada de sus productos, se tenga la una mercadería de forma correcta.

Proveedores son agentes los cuales el objetivo de estos es el vender la mercadería que ellos distribuyen, por lo cual ellos se ven afectados al momento de realizar la venta a la empresa ya que el departamento de bodega comienzan a trabajar con los máximos y mínimos del stock, ellos deben suministrar de la mercadería de acuerdo a la programación acordada, por lo que se ven favorecido de forma económica por aumentar sus ventas.

Comunidad son personas que no son afectadas de forma directa ya que ellos no ven los efectos del mal manejo del departamento bodega, pero si la empresa comienza aplicar los manuales de funciones y de procesos esto provocaría que se vaya mejorando más y pueda

incrementar plazas de trabajo lo cual va ir beneficiando a sociedad, por lo que va conjuntamente con la familia porque si incrementan plaza laborales van a tener la oportunidad de que un miembro de la familia tengan un ingreso y es donde el Estado se involucra a través de los diferentes ministerios para la regulación y verificación de que está cumpliendo las leyes y reglamentos estableciéndose ya sea está a través del Servicio de Rentas Internas por el cobro de los impuesto, el Ministerio de Trabajo para la regulación de los contratos y cada persona que ingrese a trabajar en la empresa al igual que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Instituto Tecnológico Superior Cordillera no se afecta directamente con el problema de la empresa Al Servilab S.C.C, pero a través de la institución que solicitan como requerimiento para la incorporación para el estudiante que está realizando el proyecto y es persona quien conoce el problema que mantienen en la empresa y es la cual quiere implementa los manuales de funciones y de proceso.

## 2.3. Matriz de análisis de involucrados

**Tabla 2 Análisis de involucrados**

Actores Involucrados	Intereses Sobre El Problema Central	Problemas Percibidos	Recursos Mandatos Y Capacitación	Intereses Sobre El Proyecto	Conflictos Potenciales
<b>Empresa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se tenga un mejor control de los ingresos y egresos de la bodega</li> <li>• Mejorar la organización de bodega</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desinterés de los empresarios</li> <li>• Resistencia al cambio</li> <li>• Inconsistencia de los inventarios</li> </ul>	<p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Humanos</li> <li>• Económicos</li> <li>• Código del trabajo del Ecuador 2015</li> </ul> <p>Capitulo IV De las Obligaciones del Empleador y del trabajador Art 42</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se pueda aplicar los manuales y se pueda distribuir las actividades de forma equitativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Molestias con los diferentes departamentos</li> <li>• Desinterés del personal que labora en la empresa</li> </ul>
<b>Accionista</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el estado o posicionamiento de la empresa</li> <li>• Conocer sobre la situación financiera y económica de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdida excesiva de mercadería</li> <li>• Tener una rentabilidad mínima</li> <li>• Tener información errónea</li> <li>• Inasistencia de controles internos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamentos orgánico funcional</li> <li>• Talleres para la capacitación del personal</li> <li>• Balances para verificar la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminuir las pérdidas económicas y financieras de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desinterés por parte de los accionistas para el cumplimiento del proyecto</li> </ul>

Actores Involucrados	Intereses Sobre El Problema Central	Problemas Percibidos	Recursos Mandatos Y Capacitación	Intereses Sobre El Proyecto	Conflictos Potenciales
<b>Cliente Internos (Colaboradores)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tener una Estabilidad laboral en la empresa</li> <li>Obtener una utilidad</li> <li>Mejores beneficios laborales</li> <li>Funciones claras y concretas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inasistencia de procesos</li> <li>Retraso en el pago de sueldos y beneficios al trabajador</li> <li>Reducción de personal</li> </ul>	<p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Humanos (Personal)</li> <li>Materiales, equipos</li> </ul> <p>Mandatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Buen vivir 2013-2017</li> <li>Objetivo # 9 “Derecho a un trabajo digno en todas sus formas”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitaciones al personal para realizar mejor sus funciones</li> <li>Asegurar estabilidad laboral y económica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escasa colaboración para el funcionamiento del manual</li> <li>Desconocimiento de los productos</li> <li>Desinterés del departamento de bodega por aprender</li> </ul>
<b>Cientes Externos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejor servicio</li> <li>Entrega puntual de la mercadería</li> <li>Incrementar ventas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demora en la entrega de la mercadería</li> <li>Mercadería mal despachada</li> <li>Inconformidad de los clientes</li> <li>Pérdida de clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley Orgánica de Defensa del consumidor, Capítulo II Derechos y obligaciones de los consumidores, Art. 4.-</li> <li>Derechos del Consumidor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se obtenga un mejor servicio y cumplimiento de las entregas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poco interés de parte del cliente</li> <li>Cliente cambie de proveedor</li> <li>Escasas ventas</li> <li>Resistencia al cambio</li> </ul>

Actores Involucrados	Intereses Sobre El Problema Central	Problemas Percibidos	Recursos Mandatos Y Capacitación	Intereses Sobre El Proyecto	Conflictos Potenciales
<b>Tesorería</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de la anulación de documentos transaccionales y disminución de errores en registros contables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anulación de documentos transaccionales</li> <li>Errores en cuadro de caja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Humanos</li> <li>Equipos</li> <li>Documentos: recibos de cobros, ingresos, facturas</li> <li>Financieros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se disminuya los errores de facturación para evitar realizar devoluciones de dinero, o realización de notas de crédito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tenga inconvenientes con el departamento de facturación y de bodega por el excesivo cambio de factura</li> </ul>
<b>Facturación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que no exista errores al momento de realizar la facturación</li> <li>Dar información veraz al cliente sobre el stock para que pueda realizar la adquisición</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anulación de facturas</li> <li>Inconveniente con los clientes</li> <li>Perdida de una venta</li> </ul>	<p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Humano (personal)</li> <li>Equipos : (Computadoras)</li> </ul> <p>Mandatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar anulaciones en el mes</li> <li>Archivar las facturas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que se mejore el control del inventario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El departamento de bodega no quiera aplicar los manuales, y se generen errores con mayor frecuencia</li> </ul>

Actores Involucrados	Intereses Sobre El Problema Central	Problemas Percibidos	Recursos Mandatos Y Capacitación	Intereses Sobre El Proyecto	Conflictos Potenciales
<b>Contabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ya no exista errores de inventarios</li> <li>Se pueda tener información real de inventarios</li> <li>No exista excesiva pérdida de mercadería</li> <li>Se reduzca la realización de ajuste del inventario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingreso de mercadería sin documentos de respaldo</li> <li>Salida de mercadería sin autorización.</li> <li>Errores de despachos</li> <li>Mercadería caducada</li> </ul>	<b>Recursos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Humano (personal)</li> <li>Equipos : (Computadoras)</li> <li>Documentación</li> <li>Financiero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inasistencia de errores en facturación y bodega</li> <li>Se tenga mejor control</li> <li>Se reduzca pérdidas por mercadería sin movimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No haya colaboración por los diferentes departamentos de la empresa</li> <li>El departamento de bodega siga teniendo desordenado el archivo</li> </ul>
<b>Instituto Tecnológico Superior Cordillera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación y aplicación de los manuales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poca aplicabilidad de los conocimientos</li> </ul>	<b>Recursos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Humano (personal)</li> <li>Equipos : (Computadoras)</li> <li>Reglamentos de la institución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que el proyecto realizado pueda ser aplicable</li> <li>El manual sea favorable para el desarrollo de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que el departamento de bodega no esté de acuerdo con los manuales de procesos y funciones</li> <li>Poca colaboración de la empresa</li> </ul>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Jaqueline Yaguachi

### 2.3.1. Conceptualización de la matriz de involucrados

En el análisis de involucrados se puede observar como la Empresa ha identificado las fortalezas y debilidades y oportunidades ya que es importante que se tenga mejor control en bodega ya sea en el control de los ingresos y egresos de la mercadería del departamento; se tenga una mayor organización como en las funciones de cada persona, como en el funcionamiento de la bodega, de parte de la organización tener más interés y apoyar en las nuevas decisiones que se está tomando para mejorar, poder identificar los problemas que se puede presentar por la resistencia al cambio, desinterés de las autoridades y colaboración de la misma

Para realizar este cambio tenemos como recursos humanos, económicos, leyes tal como el código de trabajo donde nos indican las obligaciones del trabajador como del empleador, contratos donde consta al puesto de trabajo que ingresa a realizar, la empresa tiene como interés que se puedan aplicar los manuales de funciones y procesos de forma correcta sin alterar la actitud de los trabajadores por los cambios que se están realizando.

Los accionistas tienen como interés sobre el problema que la empresa se vaya posesionándose en el mercado, brindando un servicio de calidad y así obtener una situación financiera y económica correcta. Los problemas que han observado en este lapso es la excesiva pérdida de la mercadería, tener una rentabilidad mínima y la falta de control interno. Tenemos como recursos el reglamento orgánico funcional que nos sirve para identificar a nuestros superiores y poder dirigirnos correctamente por cualquier situación que se requiera, los balances o Estados Financieros que se solicitan son herramientas que

permiten revisar lo que dispone la empresa los gastos y el patrimonio con el que está contando la entidad, la prioridad de la empresa es que se vayan disminuyendo las pérdidas económicas y financieras un inconveniente que puede tener es que los accionistas no cumplan con los procesos que se quieren implementar lo cual provocarían que sigan existiendo errores.

Los cliente internos que son nuestros colaboradores son aquellos que desean tener una estabilidad laboral en la empresa, obtener mejores beneficios laborales los problemas que se han observado en la entidad es que no hay procesos por lo que ha provocado que el personal que labora realice de manera incorrecta las actividades, como otra de las consecuencias es que no realicen el pago de sueldos puntual, que cada periodo de tiempo se cambie al personal por la desorganización que existe, como recursos tenemos: a cada persona que nos va a colaborar, los equipos tecnológicos y un sistema MILENIUM, como ley disponemos el plan del buen vivir el cual de acuerdo al objetivo 9 tienen a un trabajo digno, el interés de los colaboradores es que haya mejores capacitaciones sobre la mercadería que venden, como realizar mejor las actividades, con esto ellos tendrán una seguridad laboral, los trabajadores van a laborar con mayor motivación, el conflicto puede tener es que el personal no quiera colaborar para se pueda aplicar el manual.

Con respecto a los clientes externos ellos requieren que se les brinde un mejor servicio, que la mercadería le llegue puntual a su lugar de destino y así se lograra tener mayores ventas, los problemas que tiene es que no se realice la entrega de la mercadería en el lapso acordado, sea mal despachada el producto lo cual sigue aumentando la perdida de los

clientes por lo que de acuerdo a la ley del consumidor la empresa está en la obligación de brindar un servicio y producto de calidad, el interés que los cliente tienen sobre el proyecto es que haya mayor cumplimiento en la entrega, un conflicto que se puede tener es que las ventas se sigan reduciendo por que los clientes cambien de proveedor.

El departamento de tesorería desea que exista una reducción de errores en la emisión de documentos transaccionales y así se evitarían registros contables con errores, con esto se podrá evitar retrasos en el cuadro de caja, los recursos que disponemos son equipos tecnológicos, sistema MILENIUM, documentos, financieros, el interés que se tiene a que se aplique el proyecto, es que se disminuyan los errores por la devolución de dinero, conflictos que se continuaran presentando con el departamento de bodega y facturación lo que provocaría que un ambiente laboral negativo.

Facturación es el departamento donde más inconvenientes se han presentado, por lo cual su mayor interés es la reducción de errores en la facturación, se evidencia un aumento de anulación de facturas, por la inasistencia de inventarios adecuados, esto con llevaría una pérdida de clientes por no tener una información correcta.

El departamento de contabilidad es el departamento donde se ve reflejado los inconvenientes de bodega ya que en este se refleja las perdidas, daños, inconsistencias por malos despachos, los problemas que está teniendo es que la mercadería está ingresando y egresando sin documentos de respaldo ni un control adecuado, tiene como interés que se pueda aplicar el manual para mejorar el control en bodega y así evitar daños.

El instituto Cordillera tiene como interés en el problema, ya que desea que se pueda aplicar el manual dentro de la empresa, tiene como recursos al proyectista que es la persona que desea implementar dichos manuales, y como reglamento dispone que todo estudiante que requiera graduarse debe realizar un proyecto, anhelan que pueda emplear y la empresa pueda apoyar la idea.

## CAPÍTULO III

### Problemas y Objetivos

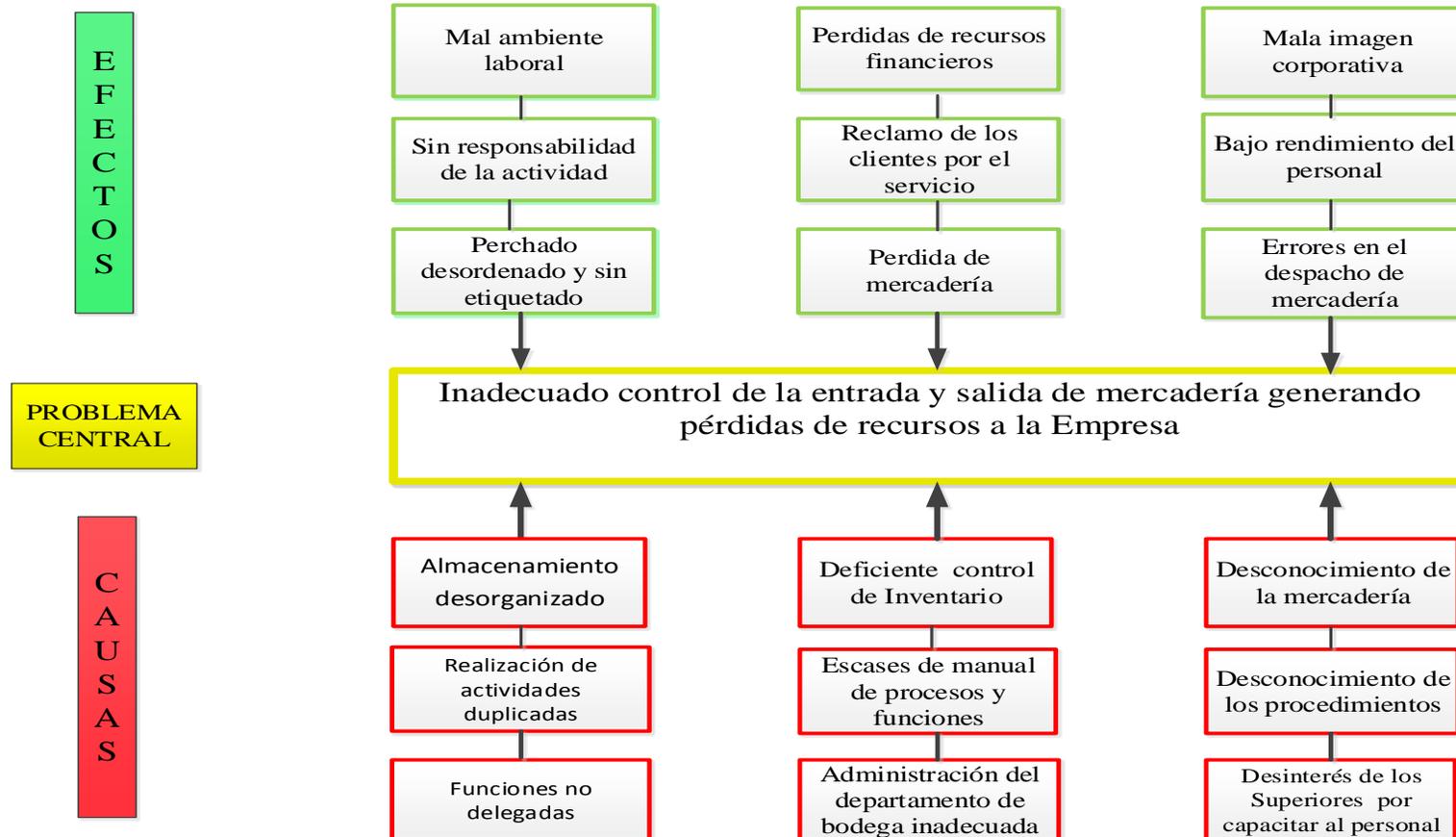
#### 3.1. Concepto de árbol de problemas

“El árbol de problemas es una ayuda importante para entender la problemática a resolver. En él se expresan, en encadenamiento tipo causa/efecto, las condiciones negativas percibidas por los involucrados en relación con el problema en cuestión” (UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA )

#### 3.2. Concepto de árbol de objetivos

“Los objetivos identificados como componentes o productos de un proyecto se convierten en los medios para encarar el problema de desarrollo identificado y proporcionar un instrumento para determinar su impacto de desarrollo.” (UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA)

### 3.3. Árbol de problemas



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Jaqueline Yaguachi

### 3.3.1. Conceptualización del árbol de problemas

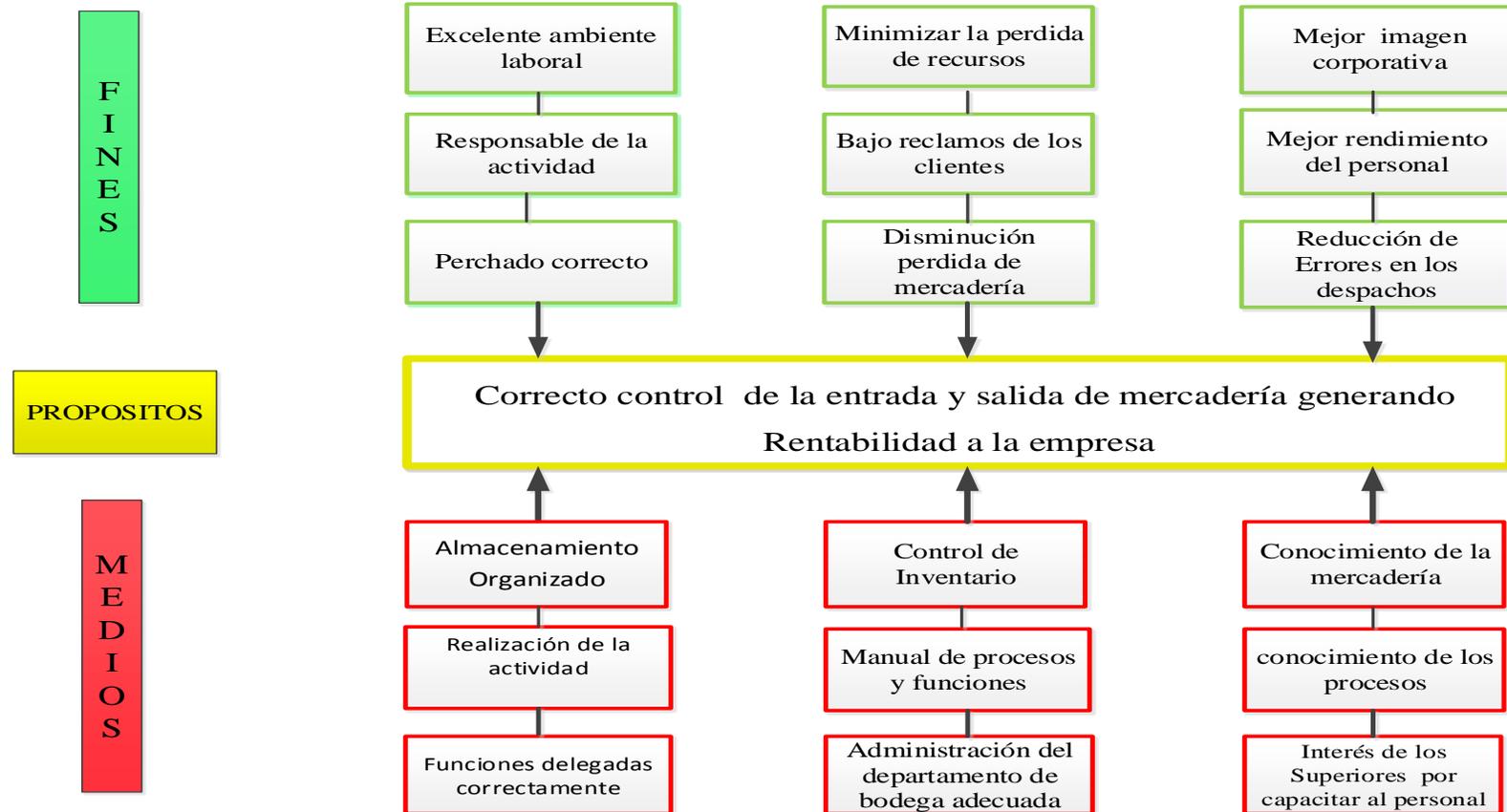
Por medio de la matriz del árbol de problemas se requiere identificar las causas y efectos que están provocando un inadecuado control de la entrada y salida de la mercadería generando pérdidas de recursos a la empresa.

Por lo que se ha identificado que una de las causas es que no se delga las funciones a cada personal que labora en el departamento de bodega por lo que está provocando un mal ambiente laboral, ya que no se está realizando de forma equitativa las actividades, también está ocasionado que se dupliquen las actividades lo cual es una pérdida de un recurso el cual no se va a poder recuperar, también se da un almacenamiento desorganizado en el perchado y sin etiquetado.

La administración del departamento de bodega es inadecuado, lo que está aumentando la pérdida de los recursos, esto se está dando por la escases de los manuales de funciones y procesos ya que con estos se establece una forma de realizar las actividades ya que con la inasistencia de los manuales se está dando un mal servicio dentro y fuera de la entidad, como no hay procedimientos para seguir no está llevando un control adecuado de la mercadería lo cual está provocando que exista pérdida de recursos.

Como una causa es que las autoridades tenga desinterés de capacitar al personal para que ellos conozcan la mercadería, equipos, por lo que se está dando errores al momento de despachar la mercadería y esto provoca una mal imagen corporativa.

### 3.4. Árbol de objetivos



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Jaqueline Yaguachi

### 3.4.1. Conceptualización de la matriz de objetivos

Por medio de la matriz de objetivos se ha podido identificar y verificar que es lo que se quiere lograr con la realización del proyecto, los cuales van a ser de beneficio para la empresa AL SERVILAB S.C.C mejorando así su servicio.

Lo por lo que con el manual de funciones se va a poder definir o delegar las funciones a todo el personal de bodega así se pueda lograr tener un mejor ambiente donde todos trabajen en equipo y están con un objetivo mejorar el funcionamiento de la bodega, con la determinación de las funciones las personas tendrán la obligación de cumplir con las actividades con esto se lograra que cada proceso tenga una persona que se haga responsable.

Con la administración adecuada de la bodega se podrá lograr minimizar la pérdida de recursos, con esto se podrá trabajar mejor ya que el manual de proceso será una herramienta fundamental para brindar un mejor servicio de calidad al cliente dentro de la Entidad y fuera porque se va a realizar las actividades de forma correcta, es decir se tendrá un control correcto de la entrada y salida de la mercadería.

Con el interés de los accionistas de capacitar al personal de cuáles son los productos que venden como deben despachar o atender al cliente los trabajadores se van a sentir motivados y van a rendir mejor el personal con esto se lograra reducir los errores del departamento de bodega.

Por medio de estos objetivos se requiere disminuir las pérdidas financieras y económicas que se ha estado provocando durante este periodo lo que se quiere lograr es tener un mejor ambiente de trabajo, trabajar en equipo de manera equitativa sin tener la incertidumbre de que alguna persona salga de la empresa o se cometa errores.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

#### 4.1. Concepto de análisis de alternativas

“Para poder delinear el proyecto de manera concreta, se trabaja en el análisis de alternativas, las alternativas son el conjunto de medios que pueden trabajarse, ya sea uno sólo o varios medios agrupados.” (EUMED.NET)

#### 4.2. Concepto de Diagrama de estrategias

Se representa en un gráfico similar al árbol de objetivos, en donde permanece inalterado el objetivo central; sin embargo, en el nivel de los medios, se incluyen las actividades correspondientes a la alternativa óptima. Compuesta por Fin, Propósito (el objetivo central del proyecto), Componentes o productos y Actividades (PROYECTO INTERVENCION SOCIAL)

### 4.3. Matriz de alternativas

Figura 1 Matriz de alternativas



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Jaqueline Yaguachi

#### 4.4. Matriz de análisis de alternativas

**Tabla 3 Análisis de alternativas**

OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE EL PROPOSITO	FACTIBILIDAD TECNICA	FACTIBILIDAD FINANCIERA	FACTIBILIDAD SOCIAL	FACTIBILIDAD POLITICA	TOTAL	CATEGORIA
Almacenar de formar organizada	4	4	5	4	4	21	Alto
Controlar el Inventario	5	4	4	4	4	21	Alto
Capacitar y retroalimentar al personal de los productos	4	4	4	4	4	20	Medio alto
Realizar las actividades de forma correcta	4	4	5	4	4	21	Alto
Incrementar el manual de funciones y Procesos	5	5	4	4	4	22	Alto
Dar a conocer los procesos de la Bodega	5	4	4	4	4	22	Alto
	27	25	26	24	24	102	

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Jaqueline Yaguachi

#### 4.4.1. Conceptualización de la matriz de alternativas

Por medio de la matriz de alternativas se ha podido identificar que a través de la realización de los manuales de funciones y procesos, se va a poder disminuir la pérdida de recursos ya se va a controlar de manera correcta las entradas y salidas de la mercadería.

Ya que se va a tomar en cuenta las estrategias que se quieren aplicar en la empresa, la calificación que se obtuvo en la matriz es alta por lo que se considera satisfactoria ya que nos garantiza que es factible el proyecto.

Debemos trabajar con prioridad el capacitar al personal que trabaja en el departamento de bodega ya que es sustancial que conozcan de la mercadería que se disponen que conozcan cómo atender al cliente para brindar un buen servicio, la retroalimentación será fundamental en el proceso ya que se podrá controlar y verificar que las actividades se estén cumpliendo de manera correcta. Como siguiente debemos dar a conocer los procesos de la bodega para que puedan hacer debidamente los procesos ya que al comienzo del proyecto va ser dificultoso por los cambios que va a tener la empresa esto será beneficioso para todos los que conforman la empresa.

Se verifica que una de las valoraciones altas, es la implementación de los manuales ya que serán fundamental para que la empresa se organice de forma correcta, mejore su manera de almacenar, es decir cuando realicen su perchado por la fecha o alfabética, controlar las entradas y salidas de la mercadería con los documentos necesarios para su respaldo

#### 4.5. Matriz de análisis de objetivos

**Tabla 4 Análisis de objetivos**

	<b>FACTIBILIDAD A LOGRARSE</b>	<b>IMPACTO DE GENERO</b>	<b>IMPACTO AMBIENTAL</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>SOSTENIBILIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
<b>O B J E T I V O S</b>	Se encuentra con el apoyo del personal de bodega y se va a realizar una adecuada inducción de los procesos que se debe seguir (4)	Aumenta el nivel de conocimiento de hombres y mujeres en cómo administrar el departamento de bodega (4)	Se reducirá los desperdicios de mercadería dañada o cartones no almacenados correctamente (5)	Se tendría una bodega organizada lo que ayudaría a realizar el trabajo más eficiente (5)	Se obtendrá a largo plazo ya que se podrá ir visualizando que el cambio es positivo (4)	22 Alto
	<b>FACTIBILIDAD A LOGRARSE</b>	<b>IMPACTO DE GENERO</b>	<b>IMPACTO AMBIENTAL</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>SOSTENIBILIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
	Se realizara la capacitación al personal para que puedan realizar las actividades de forma correcta (4)	Hombres y mujeres tendrá la oportunidad de realizar la actividad de tener un control adecuado del inventario (4)	Mejora un ambiente laboral con el los diferentes departamentos (5)	Ayudará a minimizar errores creando ganancias a la empresa (5)	Obtendremos la satisfacción de todos los departamentos que conforman la empresa.(4)	22 Alto

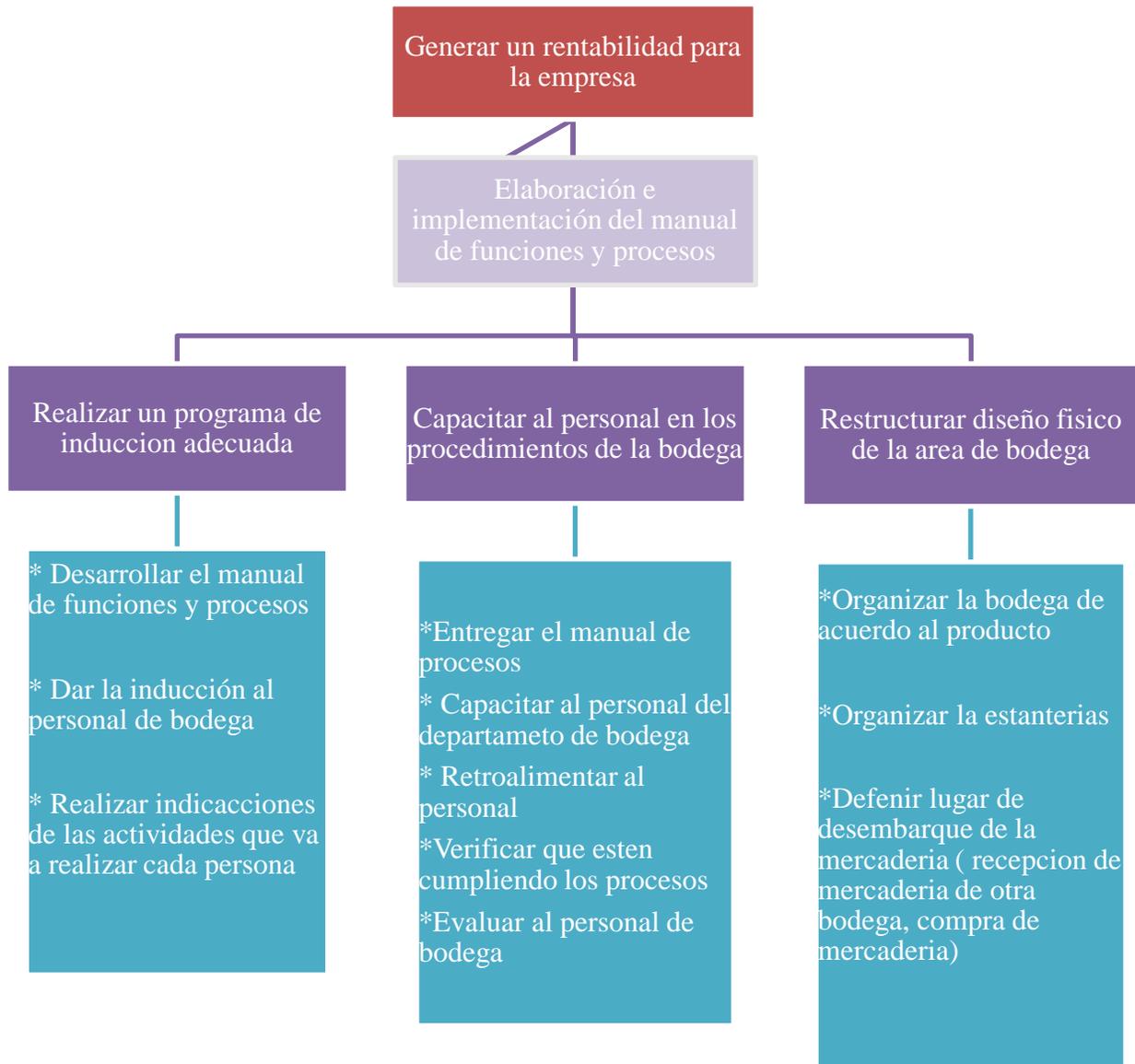
	El personal va a estar capacitado para poder cumplir con los objetivos del departamento (5)	Obtendrán las habilidades de realizar las actividades sin ninguna discriminación de género (4)	Brindar un servicio de calidad para el cliente (5)	Se reducirá tiempos perdidos (4)	Se tendrá eficiencia por parte del personal en el trabajo asignado (5)	23 Alto
	<b>FACTIBILIDAD A LOGRARSE</b>	<b>IMPACTO DE GENERO</b>	<b>IMPACTO AMBIENTAL</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>SOSTENIBILIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
	Se conseguirá el apoyo de la directiva y del personal para que puede aplicar el manual (5)	Se puede capacitar a hombres y mujeres (5)	Se obtendrá un mejor ambiente laboral en la empresa (5)	Es importante la implementación del manual para tener un proceso y realizar las actividades correctamente sin repeticiones de actividades (5)	Se podrá mantener una estabilidad y se podrá ir teniendo una mejora continua ya que se tendrá un personal capacitado (4)	24 Alto
	El personal de bodega va aceptar los cambios que se va implementar (5)	Hombre y mujeres se capacitaran (5)	Contribuir a una salud mental tranquila con menos estrés (5)	Que puedan hacer correctamente los procesos (4)	Se tendrá un personal con el conocimiento idóneo para ejercer sus funciones (4)	23 Alto

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Jaqueline Yaguachi

#### 4.6. Diagrama de estrategias

Figura 2 Diagrama de estrategias



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Jaqueline Yaguachi

#### 4.6.1. Matriz de marco lógico

Tabla 5 Matriz de marco lógico

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<b>GENERAR UN RENTABILIDAD PARA LA EMPRESA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se garantiza una rentabilidad por qué se minimizar errores en la bodega 95%</li> <li>Se garantiza un control adecuado de la mercadería 95%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Base de datos del sistema</li> <li>Informes de mercadería caducada o dañada</li> <li>Kardex</li> </ul>	No exista un compromiso por parte de los miembros que conforman la empresa.
PROPÓSITO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<b>ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se conoce en 90% sobre las actividades a realizarse</li> <li>Se obtendrá un control de funciones y procesos en 90%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inventarios</li> <li>Kardex</li> <li>Facturas</li> <li>Órdenes de compra</li> <li>Registro de los productos con caducidad</li> <li>Manuales entregados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que el personal no realice las actividades de acuerdo al manual implementado</li> <li>El personal se sienta presionado</li> </ul>

COMPONENTES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p><b>1. Realizar un programa de inducción adecuada</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal idóneo para la capacitación 80%</li> <li>• Funciones indicadas a cada persona del departamento de bodega. 90%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de la capacitación</li> <li>• Seguimiento del personal para verificar si están cumpliendo las funciones establecidas</li> <li>• Nómina del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que no estén de acuerdo con la inducción el personal</li> </ul>
<p><b>2. Capacitar al personal en los procedimientos de la bodega</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminuye un 90% los errores en las actividades</li> <li>• Disminuye un 90% los reclamos de los clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de procesos</li> <li>• Evaluación del desempeño</li> <li>• Apreciación de las actividades que realizan diariamente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal no motivado</li> <li>• Desinterés del personal de bodega</li> </ul>

<p><b>3. Restructurar diseño físico de la área de bodega</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminuye el 85% el desorden de los insumos</li> <li>• aumenta un 85% mejor ambiente laboral para poder trabajar</li> <li>• aumenta 85% la presentación de imagen ante el cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas</li> <li>• verificar atreves de una evaluación al personal</li> <li>• Realizar inventario sorpresa de la bodega</li> <li>• informe de perdida de mercadería por malos despachos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los accionistas no quieran colaborar</li> <li>• que después de haber realizado la adquisición de las perchas no coloquen ordenadamente</li> </ul>
------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Jaqueline Yaguachi

ACTIVIDADES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
<p>1.1 Desarrollar el manual de funciones y procesos</p> <p>1.2 Dar la inducción al personal de bodega</p> <p>1.3 Realizar indicaciones de las actividades o funciones que va a realizar cada persona</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del manual en un 100%</li> <li>• personal del departamento de bodega dispuesto a la inducción 90%</li> <li>• Mejor ambiente laboral 90%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de la asistencia a la capacitación</li> <li>• informes y reportes</li> <li>• evaluación al personal</li> <li>• encuesta en el departamento y los departamentos</li> <li>• Evaluar al personal y confirmar que han revisados los manuales de funciones y procesos</li> </ul>
<p>2.1 Entregar el manual de procesos</p> <p>2.2 Capacitar al personal del departamento de bodega</p> <p>2.3 retroalimentar al personal</p> <p>2.4 Verificar que estén cumpliendo con los procesos</p> <p>2.5 evaluar a la persona del bodega</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal capacitado para poder realizar las actividades 90%</li> <li>• Se verifica el desempeño de las personas de bodega y a mejorado 90%</li> <li>• Disminución de reclamos por parte de los compañeros por inconvenientes sobre el stock o malos despachos 90%</li> <li>• disminución de anulación de facturas por faltante con un 90%</li> </ul>	
<p>3.1 Organizar la bodega de acuerdo al</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se podrá identificar la mercadería</li> </ul>	

producto

3.2 Organizar las estanterías

3.3 definir lugar de desembarque de la mercadería(recepción de mercadería de la otra bodega, compra la compra de la mercadería)

más rápido con 95%

- Realización de despacho eficientemente con 95%
- mejor calidad de atención para la recepción de mercadería 90%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Jaqueline Yaguachi

## CAPÍTULO V

### PROPUESTA



#### 5.1. Antecedentes

AL SERVILAB S.C.C, nació en el año de 1990, fue creada con el propósito de vender insumos de laboratorio, a los estudiantes y laboratorios del país, al comenzar las actividades fue una pequeña empresa familiar donde con el transcurrir el tiempo se fueron ampliando tanto el espacio físico como la contratación de personal.

La empresa Al SERVILAB S.C.C fue creciendo y tuvo más demanda de mercadería porque comenzó a realizar importaciones de varios insumos pidiendo así cumplir con la demanda de los clientes y poder incrementar nuevos insumos.

A petición de los clientes y por la alta solicitud de reactivos decidieron realizar la venta de reactivos, por lo que comenzaron a realizar las adquisiciones a otros proveedores.

La empresa ha sido conocida por sus económicos precios en insumos de laboratorio ya que son accesibles para los estudiantes y distribuidores.

Al Servilab ha venido trabajando de una forma monótona, lo cual ha ido ocasionando diferentes inconvenientes, dentro de toda la empresa lo que ha provocado que se reduzcan las ventas.

En el proyecto se ha tomado como parte fundamental el departamento de bodega porque es el eje principal de la empresa Al Servilab, como se pudo ir evidenciando que se ha tenido problemas por los malos despachos a los clientes dentro de la ciudad los cuales han tenido que regresar a la empresa a solicitar que se le entregue la mercadería correcta, teniendo como resultado a clientes inconformes y molestos por la pérdida de tiempo, en el caso de los clientes que se encuentran fuera de la ciudad se han tenido mayores inconvenientes por que no se puede recuperar la mercadería fácilmente ya que el cliente no quiere gastar devolviendo el paquete el cual tendría un costo por el transporte, hay clientes que no quieren hacer el envío de la mercadería y se debe esperar a que el vendedor pase por la zona y pueda recuperar la mercadería, se ha dado las ocasiones que los vendedores no

pueden pasar por la zona y esta mercadería se queda meses donde el cliente y se tiene una pérdida por que no se puede vender y recuperar la inversión que se realizó, adicional que cuando son reactivos estos disponen de una fecha de caducidad que cuando se recupera pronto la mercadería se va perdiendo el tiempo para utilizarlo por lo que después los clientes ya no requieren por fecha corta y se sigue provocando una pérdida.

Estos inconvenientes se han estado provocando porque en la bodega no se tiene arreglando las perchas, ni se tiene identificado correctamente la mercadería, los productos se colocan en diferentes sitios no existe una persona responsable de cada actividad, no se da un comunicado de los insumos que se han dañado y roto lo cual también provoca que siga constando en el stock y se pueda visualizar para la venta lo que se sigue provocando un malestar al cliente por la mala información y un descontento con un compañero de trabajo porque está afectando al trabajo de ventas ya que por las inconsistencias en stock o por tener un stock falso se debe anular las facturas y como consecuencia se altera la actividad del departamento de tesorería por que se cambia todo documento que registra el pago.

El departamento está teniendo estos problemas por la falta de un manual de funciones ya que no definen las actividades que deben cumplir cada persona y es por lo que no hay una persona que se responsabilice por las actividades realizadas.

Es por estos problemas que he planteado mi propuesta de crear un manual de funciones y procesos para que se establezcan funciones a cada persona que pertenece al departamento bodega para que cada persona sea responsable de las actividades encomendadas, se

realizara el manual de procesos para que se tenga establecidas los procesos se puedan hacer mejor y más fácil sin tener tiempos muertos y brindar un mejor servicio al cliente.

### **5.1.1. Filosofía Empresarial**

#### **5.1.1.1. Misión**

Al Servilab S.C.C somos una empresa comercial de insumos y reactivos de laboratorio médicos para el mercado ecuatoriano dirigidos a estudiantes, laboratorios y distribuidores brindándoles un servicio oportuno con calidad y rapidez, generando rentabilidad para nuestra empresa.

#### **5.1.1.2. Visión**

AL Servilab S.C.C, buscara la estabilidad y el crecimiento, y ser el líder en la provisión de insumos y reactivos de laboratorios médicos en el mercado en el Ecuador.

#### **5.1.1.3. Política de Calidad**

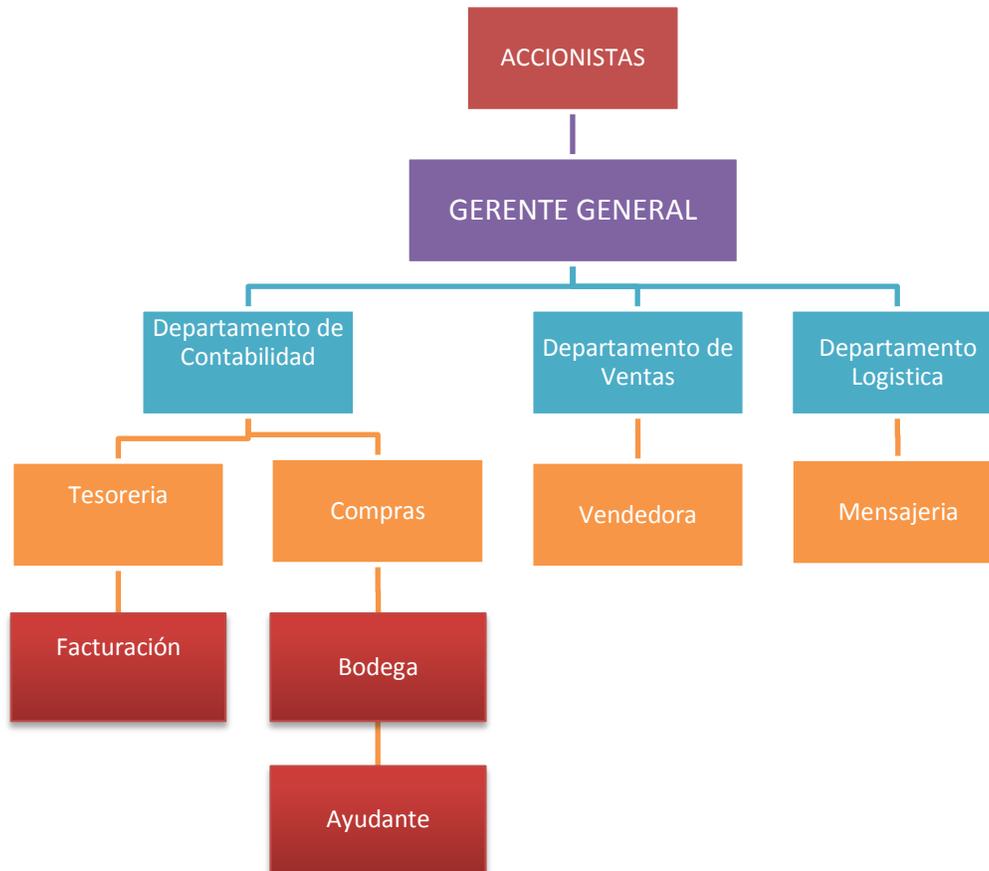
Somos una Empresa proveedora de Insumos y reactivos de laboratorios a Clientes como a estudiantes, laboratorios y distribuidores, comprometido con el mejoramiento continuo de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, en cumplimiento con los requisitos legales y reglamentarios de nuestros clientes aplicables a los productos que comercializamos.

1. Contamos con un grupo de profesionales competentes, capacitados y comprometidos con la empresa.

2. Existe el compromiso de la directiva de la empresa para brindar los recursos necesarios.

#### 5.1.1.4. Organigrama estructural de la empresa “AL SERVLAB S.C.C”

Figura 3 Organigrama estructural



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Jaqueline Yaguachi

## **5.2. Descripción de la herramienta metodológica**

### **5.2.1. Tipo de investigación**

El proyecto que se está realizando es de forma descriptiva ya que busca recolectar datos que representen la situación de la empresa. Por lo que se ha identificado que la mejor metodología que se puede utilizar, es por medio de las encuestas al personal que trabaja en la Empresa AL SERVILAB S.C.C.

### **5.2.2. Enfoque de la investigación**

La investigación que se realizó a la empresa AL SERVILAB S.C.C, por las características que indican el problema y el objetivo el enfoque de la investigación será cualitativo porque será el método de recolección de datos a través de encuestas.

También es un desarrollo de una propuesta el cual será la implementación de manuales de funciones y procesos que mediante esto se podrá realizar la capacitación y la inducción al personal del departamento de bodega.

Esto ayudara a reducir los problemas que se está dando en el departamento de bodega, como la perdida de mercadería, malos despachos, diferencias en stock y la delegación de las funciones.

El proyecto que se está realizando se basa en las características de un tipo de investigación desarrollo e innovación (I+D+I) el cual se refiere al diseño de nuevos procesos o la mejor de estos procesos.

### 5.2.3. Población y muestra

La investigación se realizara en la empresa AL SERVILAB S.C.C por la totalidad de empleados (11 personas) ya que la población es pequeña y no es necesario aplicar a fórmula para escoger un mínimo de muestra, adicional que se requiere saber cómo les está afectando a cada departamento el mal manejo del departamento de bodega.

### 5.2.4. Objetivo

El objetivo de la propuesta es conocer el alto nivel de desorganización del departamento de bodega para de esta manera poder tener resultados confiables y tener un conocimiento más exacto de lo que está provocando el no tener un manual de funciones y procesos en el departamento

### 5.2.5. Modelo de encuesta realizada al personal

#### 5.2.5.1. Modelo de la encuesta

#### Encuesta dirigida al personal de AL SERVILAB S.C.C

Objetivo: recolectar información para la implementación de los manuales de funciones y procesos para el departamento de Bodega.

1. ¿Qué tiempo labora en la empresa?

----- De 3 a 6 meses

----- De 6 a 12 meses

----- Más de 1 año

2. Considera usted ¿que en el departamento de bodega existen funciones establecidas al personal?

----- SI

----- NO

3. ¿Existen normas establecidas dentro de cada departamento?

----- SI

----- NO

4. ¿Cree usted que se ve afectado por el mal manejo del departamento de bodega. Si contesto “SI” enumere cuales serían.

----- SI

----- NO

---

---

---

5. ¿De acuerdo a su departamento usted ha tenido inconvenientes con el departamento de bodega?

----- SI

----- NO

6. Que problemas ha percibido en el departamento de bodega enumere

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

7. Considera que hay problemas en las actividades de bodega (almacenamiento, despachos, recepción de mercadería, perchados)

----- SI

----- NO

8. ¿Cree usted que los problemas que existen en la empresa afectan a los clientes?

----- SI

----- NO

9.\_ ¿El servicio que presta la empresa es de calidad?

----- SI

----- NO

10.\_ ¿Cree usted que se puede mejorar la calidad del servicio implementando procesos?

----- SI

----- NO

### 5.2.6. Tabulación de los resultados

#### Pregunta 1

¿Qué tiempo labora en la empresa?

RESPUESTAS	De 3 a 6 mes	De 6 a 12 meses	Más de 1 año
CANTIDAD	0	1	10
PORCENTAJE	0%	9%	91%

Figura 4 Pregunta 1 ¿Qué tiempo labora en la empresa?



**Autor:** María Jaqueline Yaguachi Agualsaca

**Fuente:** Encuestas realizada al personal de “AL SERVILAB S.C.C”  
Septiembre, 2015

**Interpretación.** La grafica demuestra que el 91% de los encuestados trabajan más de un año en la empresa por lo cual conocen de las actividades que deben realizar en la empresa para desempeñar, el 9% de los empleados han trabajado menor a 1 año por lo cual hay una mínimo de las personas que no tiene el conocimiento exacto de las actividades que realiza la empresa

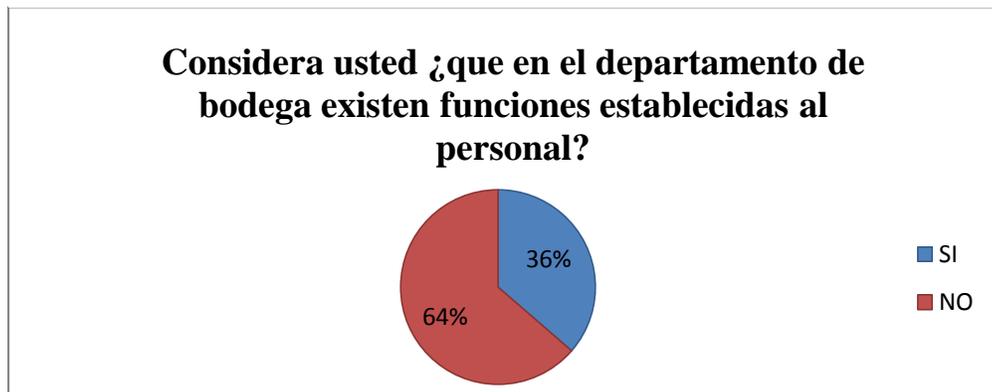
**Análisis.** La mayoría de los encuestados conocen acerca de las actividades que deben realizar en la empresa conocen sobre la actividad económica que tiene la empresas.

## Pregunta 2

2.- Considera usted ¿que en el departamento de bodega existen funciones establecidas al personal?

RESPUESTAS	SI	NO
CANTIDAD	4	7
PORCENTAJE	64%	36%

**Figura 5 Pregunta 2 Considera usted ¿que en el departamento de bodega existen funciones establecidas al personal?**



**Autor:** María Jaqueline Yaguachi Agualsaca

**Fuente:** Encuestas realizada al personal de “AL SERVILAB S.C.C”  
Septiembre, 2015

**Interpretación.-** La grafica demuestra que el 64% de los encuestados consideran que el departamento de bodega no existe funciones establecidas en el departamento de bodega y el 36% de los colaboradores indican que si existen funciones establecidas en el departamento de bodega y que pueden trabajar sin ningún inconveniente.

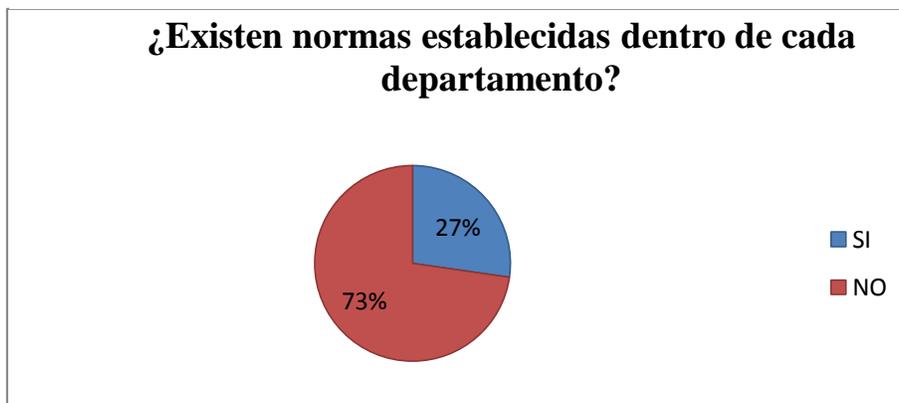
**Análisis.-** La mayoría de los encuestados indican que no hay funciones establecidas en el departamento de bodega lo cual hay inconveniente en las funciones que cada persona realiza ya que no hay una responsabilidad de cada persona.

### Pregunta 3

¿Existen normas establecidas dentro de cada departamento?

RESPUESTA	SI	NO
CANTIDAD	3	8
PORCENTAJE		

**Figura 6 Pregunta 3 ¿Existen normas establecidas dentro de cada departamento?**



**Autor:** María Jaqueline Yaguachi Agualsaca

**Fuente:** Encuestas realizada al personal de “AL SERVILAB S.C.C”  
Septiembre, 2015

**Interpretación.-** El grafico nos indica que el 73% de los encuestados indican que no hay normas establecidas en cada departamento lo que está provocando que existan inconvenientes y el 27% consideran que si ha normas establecidas en cada área

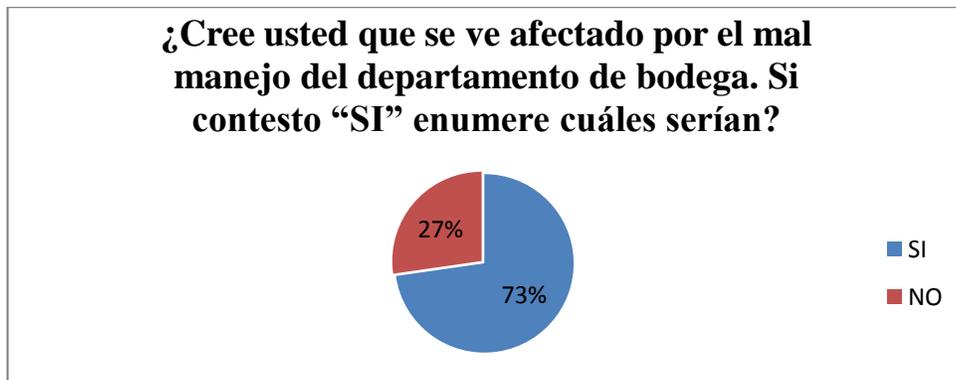
**Análisis.-** Los encuestados en su gran mayoría respondieron negativamente, es decir que no existen normas establecidas en cada departamento lo que no permite realizar adecuadamente las actividades.

### Pregunta 4

¿Cree usted que se ve afectado por el mal manejo del departamento de bodega. Si contesto “SI” enumere cuáles serían?

RESPUESTA	SI	NO
CANTIDAD	8	3
PORCENTAJE	75%	25%

**Figura 7 Pregunta 4 ¿Cree usted que se ve afectado por el mal manejo del departamento de bodega. Si contesto “SI” enumere cuáles serían?**



Autor: María Jaqueline Yaguachi Agualsaca

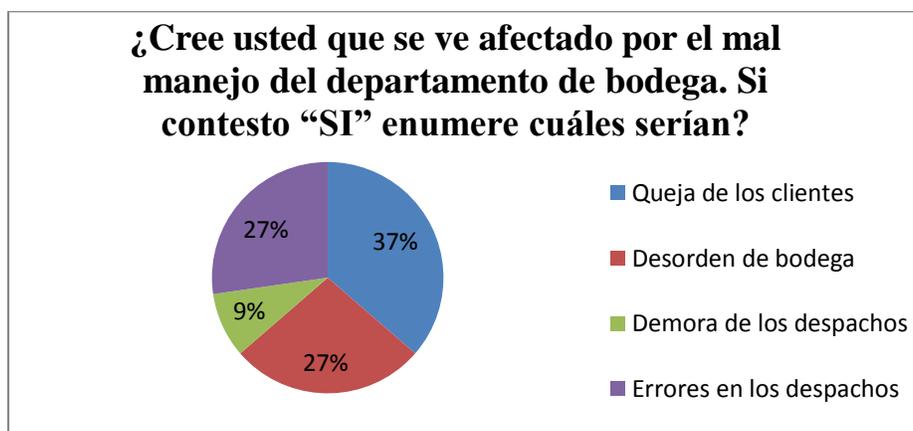
Fuente: Encuestas realizada al personal de “AL SERVILAB S.C.C”  
Septiembre, 2015

**Interpretación.-** Podemos denotar en el grafico que el 73% de los colaboradores de la empresa se vea afectados por el mal manejo de la bodega y el 27% indican que no se han visto afectado por el mal manejo del departamento.

**Análisis.-** El 75% que equivale a 8 empleados que son mayoría piensan que si se ven muy afectados por los problemas que existen dentro del departamento de bodega

RESPUESTA	Queja de los clientes	Desorden de bodega	Demora de los despachos	Errores en los despachos
CANTIDAD	4	3	1	3
PORCENTAJE	37%	27%	9%	27%

Figura 8 Pregunta 10.1 Opciones



**Autor:** María Jaqueline Yaguachi Agualsaca

**Fuente:** Encuestas realizada al personal de "AL SERVILAB S.C.C"  
Septiembre, 2015

**Interpretación.-** podemos identificar en el grafico los colaboradores no han detallado causas de por lo que se ve afectado, el 37% son quejas de los clientes el cual es el porcentaje más alto debemos

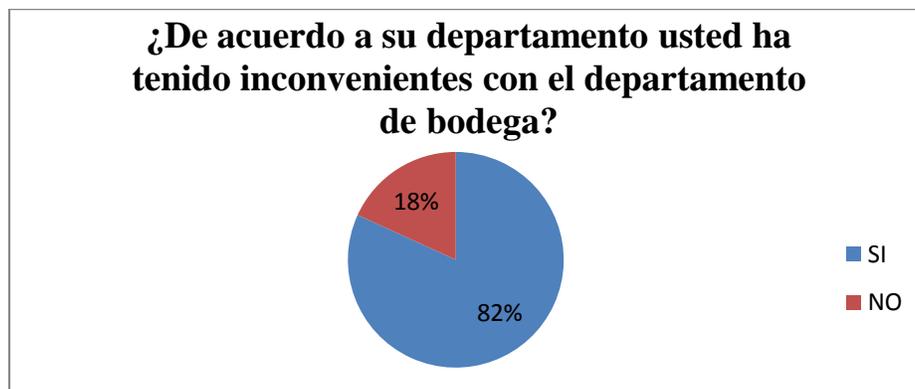
**Análisis.-** De los inconvenientes que se tiene en el departamento de bodega son de un porcentaje alto lo cual está afectando el trabajo de los departamentos

### Pregunta 5

¿De acuerdo a su departamento usted ha tenido inconvenientes con el departamento de bodega?

RESPUESTA	SI	NO
CANTIDAD	9	1
PORCENTAJE	82%	18%

**Figura 9 Pregunta 5 ¿De acuerdo a su departamento usted ha tenido inconvenientes con el departamento de bodega?**



**Autor:** María Jaqueline Yaguachi Agualsaca

**Fuente:** Encuestas realizada al personal de “AL SERVILAB S.C.C”  
Septiembre, 2015

**Interpretación.-** El grafico nos muestra que el 82% de los encuestados han tenido inconvenientes con el departamento de bodega y el 18% de los encuestados indican que no han tenido inconvenientes con el departamento de bodega es decir que el trabajo están realizando sin problemas.

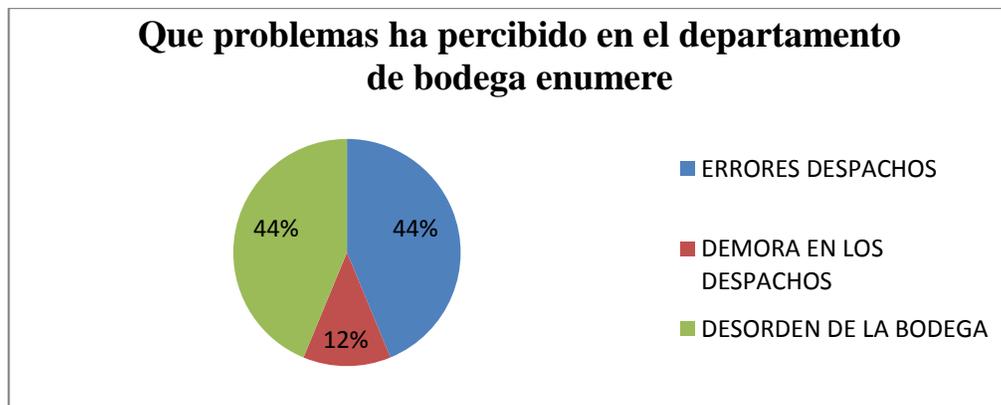
**Análisis.-** la mayoría de nuestros colaboradores sin tiene inconvenientes es decir que se debe reducir estos problemas.

### Pregunta 6

Que problemas ha percibido en el departamento de bodega enumere

RESPUESTA	ERRORES DESPACHOS	DEMORA EN LOS DESPACHOS	DESORDEN DE LA BODEGA
CANTIDAD	7	2	7
PORCENTAJE	90%	10%	

**Figura 10 Pregunta 6 Que problemas ha percibido en el departamento de bodega enumere**



**Autor:** María Jaqueline Yaguachi Agualsaca

**Fuente:** Encuestas realizada al personal de "AL SERVIDOR S.C.C"  
Septiembre, 2015

**Interpretación.-** El grafico anterior nos muestra un gran porcentaje de errores el 44% nos indican que tiene errores de despacho y desorden de la bodega y el 12% son por demora en los despachos el cual 100% demuestra que hay problemas en el departamento de bodega.

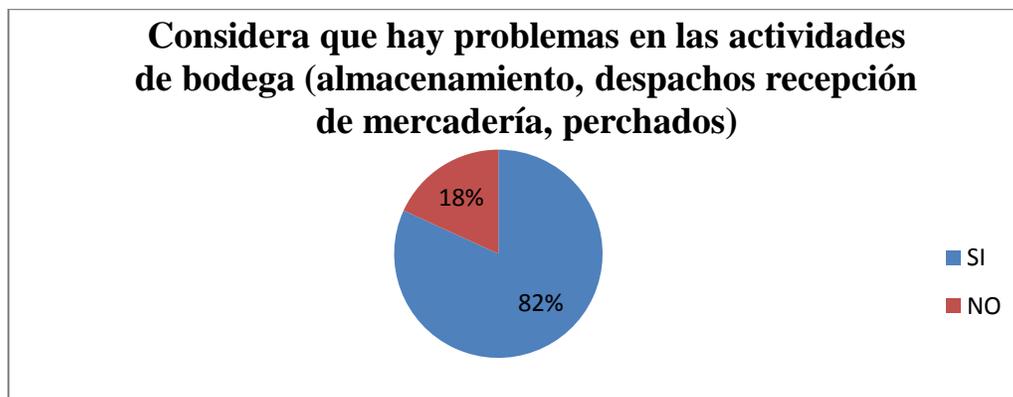
**Análisis.-** Se indica que si existen muchos problemas en el departamento de bodega los cuales han sido evidenciados fácilmente por el resto de los compañeros.

### Pregunta 7

Considera que hay problemas en las actividades de bodega (almacenamiento, despachos recepción de mercadería, perchados)

RESPUESTA	SI	NO
CANTIDAD	9	2
PORCENTAJE	82%	18%

**Figura 11 Pregunta 7 Considera que hay problemas en las actividades de bodega (almacenamiento, despachos recepción de mercadería, perchados)**



**Autor:** María Jaqueline Yaguachi Agualsaca

**Fuente:** Encuestas realizada al personal de “AL SERVIDLAB S.C.C”  
Septiembre, 2015

**Interpretación.-** En el gráfico podemos demostrar que el 82% de los encuestados consideran que hay problemas en el departamento de bodega y el 18% consideran que no hay problemas.

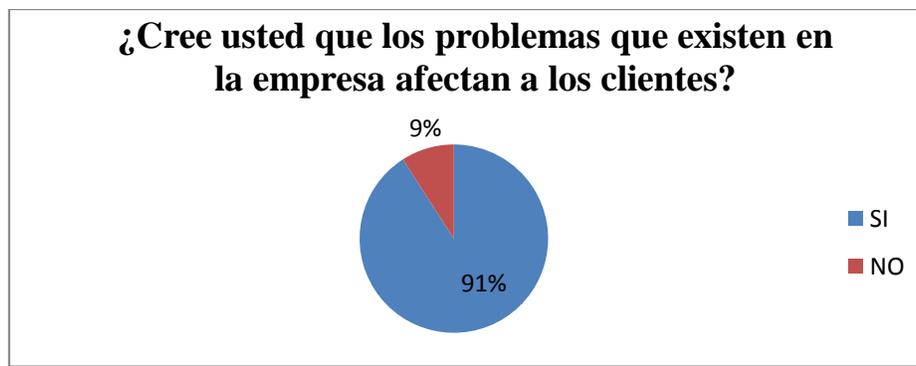
**Análisis.-** 9 encuestados indican que los problemas que existen en bodega son notables y están afectando a la empresa.

## Pregunta 8

¿Cree usted que los problemas que existen en la empresa afectan a los clientes?

RESPUESTA	SI	NO
CANTIDAD	10	1
PORCENTAJE	91%	9%

Figura 12 Pregunta 8 ¿Cree usted que los problemas que existen en la empresa afectan a los clientes?



**Autor:** María Jaqueline Yaguachi Agualsaca

**Fuente:** Encuestas realizada al personal de “AL SERVILAB S.C.C” Septiembre, 2015

**Interpretación.-** En el gráfico y la tabulación de resultados podemos notar que el 91% de los encuestados consideran que los problemas que tiene la empresa le afectan al cliente es decir que estamos dando una mala imagen al cliente y el 9% de los encuestados piensan que no le afectan al cliente.

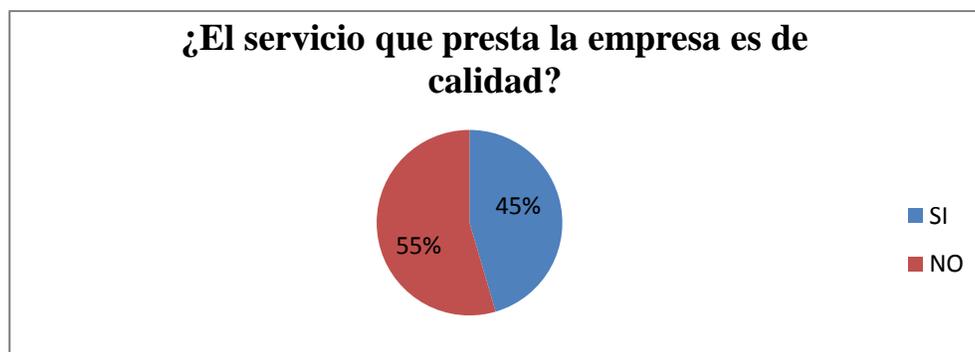
**Análisis.-** La gran mayoría de los empleados indican que todos los problemas que hay en la empresa están afectando al cliente.

## Pregunta 9

¿El servicio que presta la empresa es de calidad?

RESPUESTA	SI	NO
CANTIDAD	5	6
PORCENTAJE	45%	55%

**Figura 13 Pregunta 9 ¿El servicio que presta la empresa es de calidad?**



**Autor:** María Jaqueline Yaguachi Agualsaca

**Fuente:** Encuestas realizada al personal de “AL SERVIDLAB S.C.C” Septiembre, 2015

**Interpretación.-** En la tabulación y en el grafico podemos notar que el 55% de los encuestados si creen que no se da un buen servicio y el 45% indican que si de da buen servicio.

**Análisis.-** La mayoría de los encuestados creen y aceptan que la unión hace la fuerza o dicho de otra manera el trabajo en equipo es fundamental para generar información valida.

### Pregunta 10

¿Cree usted que se puede mejorar la calidad del servicio implementando procesos?

RESPUESTA	SI	NO
CANTIDAD	10	1
PORCENTAJE	100%	0%

**Figura 14 Pregunta 10 ¿Cree usted que se puede mejorar la calidad del servicio implementando procesos?**



**Autor:** María Jaqueline Yaguachi Agualsaca

**Fuente:** Encuestas realizada al personal de “AL SERVILAB S.C.C” Septiembre, 2015

**Interpretación.-** Como podemos evidenciar en el grafico tabulado con las respuestas de los encuestados el 91% indican que se puede mejorar el servicio implementando procesos en la empresa y el 9% de los colaboradores indican que no es necesario los procesos.

**Análisis.-** El 91% de los encuestados apoyan la realizar una implementación de procesos en la empresa.

### **5.3. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta**

Se realizara un programa de inducción y capacitación al personal del departamento de bodega durante un mes, durante este periodo se brindara conocimientos para que puedan realizar las actividades de mejor manera, brindando así un mejor servicio al cliente y mejorando el ambiente laboral.

La capacitación se realizara al personal de bodega en el cual se indicara las funciones que cada persona debe realizar y los procesos que deben seguir con esto se lograran a que se reduzcan tiempos perdidos, se mejore la atención al cliente, reduzca pérdidas y se trabaje coordinadamente. Con este proyecto se podrá obtener una estabilidad de la economía y mejores beneficios para la empresa.

Con esto se podrá lograr que la empresa pueda brindar mejores oportunidades al personal que se pueda desarrollar en las actividades que este realice, brindad mejor atención al cliente que es nuestro fuente de ingreso se mejorar la economía de la empresa obteniendo así mejores beneficios para todo el personal que labore en la empresa. El personal que trabaje en bodega se le realizara una evaluación para confirmar que el personal aprendió los procesos que deben ser ejecutados.

#### **5.3.1. Objetivo General**

Disminuir el alto índice de desfases en el inventario, implementando y capacitando un manual de funciones y procesos aumentando la rentabilidad de la empresa.

### 5.3.2. Objetivos Específicos

- realizar un manual de funciones y procesos para que los trabajadores tenga una guía para que puedan desarrollar sus actividades
- realizar un política adecuada de mantener una codificación adecuada para tener mayor control de la mercadería
- realizar una estructuración de la bodega para tener un lugar específico para la recepción y despachos de la mercadería
- planificar cada un periodo determinado un inventario de la mercadería para que no exista perdidas
- mantener un personal motivado y capacitado para que pueda trabajar eficientemente

### 5.3.3. Alcance la propuesta

El proyecto está dirigido para el departamento de bodega de la Empresa Al Servilab S.C.C en donde se ha venido observado que existen varios problemas de parte de los colaboradores de la empresa, presentando perdida de mercadería por malos despachos a clientes que en establecimiento como a clientes fuera de la ciudad, inconvenientes en la recepción del producto, almacenamiento de los bienes (perchado, codificación), este inconveniente se ha venido provocando durante varios años lo cual ha ido provocando que se vaya deteriorando la imagen de la empresa por el mal servicio que se está brindando al cliente.

Por lo tanto con el proyecto que lo vamos a implementar en la empresa AL SERVILAB S.C.C. se brindara un buen servicio al cliente interno y externo, se mejorara el ambiente laboral y podrán trabajar en equipo dando una mejor productividad.

#### **5.3.4. Importancia de la propuesta**

El departamento de bodega es una parte importante y principal de la Empresa ya que a través de este departamento se ingresa y se despacha la mercadería al cliente, si este departamento no tiene un control adecuado del inventario esto va afectando a los siguientes departamentos como una cadena lo cual se provoca un cuello de botella ya que no se puede atender al cliente correctamente y eficientemente.

Con estas nuevas herramientas que se va implementar se lograra definir cada actividad que deben realizar cada persona que esta responsable del departamento de bodega, con este se beneficiaran los colaboradores de la empresa ya que estarán mejor establecida las políticas de trabajo.

Con estos nuevos procesos se dará un buen servicio se evitara errores y pérdida de tiempo lo cual será beneficiosos para la empresa ya que se realizara todas las actividades y el cliente tendrá un servicio de excelencia y calidad.

#### **5.3.5. Definición de elaboración**

“Es la capacidad del individuo para formalizar las ideas, para planear, desarrollar y ejecutar proyectos. Es la actitud para convertir las formulaciones en soluciones prometedoras y acciones decisivas, es la

exigencia de llevar el impulso creativo hasta su realización. En otro sentido la elaboración es la capacidad de profundización y detenimiento en la consolidación de una idea, es la búsqueda de perfeccionamiento y precisión de la acción.” (Lopez)

Es decir en esta eventualidad se va elaborar un manual de funciones y procesos donde se va a desarrollar las ideas para mejorar el manejo del funcionamiento del departamento de bodega.

### **5.3.6. Definición de implementación**

“La palabra implementar permite expresar la acción de poner en práctica, medidas y métodos, entre otros, para concretar alguna actividad, plan, o misión, en otras alternativas”

(Definición ABC, 2007)

Por medio de la implementación se va a poner en práctica el manual de funciones y procesos ya que estos establecerán o definirán las actividades que debe que realizar cada persona y como deben hacerlo los procesos.

Buscamos que nuestros colaboradores se sientan satisfechos en su ambiente laboral tranquilo, las actividades que deben cumplir sin sobrecargar a ninguna de las personas así se obtendrá un trabajo eficientemente.

### **5.3.7. Definición de capacitación**

“Capacitación se denomina la acción y efecto de capacitar a alguien. Capacitar, como tal, designa la acción de proporcionarle a una persona nuevos conocimientos y herramientas para que desarrollé al máximo sus habilidades y destrezas en el desempeño de una labor.

---

La finalidad de las capacitaciones es ampliar los conocimientos y habilidades de los trabajadores, de modo que estos ejecuten sus tareas de manera más eficiente, elevando los niveles de productividad de la empresa.

La razón para implementar un proceso de capacitación responde, en muchas ocasiones, a la necesidad de mejorar el funcionamiento general de una empresa.” (SIGNIFICADOS)

La capacitación es brindar nuevos conocimientos al personal, para que ellos puedan aprender y desarrollar sus habilidades tratando de mejorar el trabajo en la empresa.

### **5.3.8. Definición de socialización**

Se denomina socialización o sociabilización al proceso a través del cual los seres humanos aprenden e interiorizan las normas y los valores de una determinada sociedad y cultura específica. Este aprendizaje les permite obtener las capacidades necesarias para desempeñarse con éxito en la interacción social. (Definicion.DE, 2008)

### **5.3.9. Beneficios de la implementación:**

- Tener mejor rentabilidad para le empresa.
- Tener una mejor imagen de la empresa.
- Mejorar el ambiente laboral con los compañeros y jefes.
- Incrementar la calidad de trabajo y su productividad.
- Mejorar el nivel de conocimiento del personal.
- Disminuir errores y pérdidas en los despachos de mercadería.

- Aumentar clientes por el buen servicio que se brinda.
- Mejor organización en el área de bodega.
- Facilidad de brindar información correcta para la toma de decisiones.

### 5.3.10. Definición de manuales administrativos

“Los manuales son textos utilizados como medio para coordinar, registrar datos e información en forma sistémica y organizada. También es el conjunto de orientaciones o instrucciones con el fin de guiar o mejorar la eficacia de las tareas a realizar” (TIPOSDE ORG)

“Se conoce bajo el nombre de manual a aquellos textos que funcionan como una guía en la que se detallan los procedimientos que se deben llevar adelante para alcanzar un determinado objetivo previamente establecido.” (TIPOS.CO)

#### 5.3.10.1. Tipos de manuales

“Organización: este tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general. Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área” (TIPOSDE. ORG)

“Departamental: dichos manuales, en cierta forma, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigidas al personal en forma diferencial según el departamento al que se pertenece y el rol que cumple” (TIPOSDE.ORG)

“Política: sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.” (TIPOSDE.ORG)

“Procedimientos: este manual determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta.” (TIPOSDE.ORG)

“Manuales de procedimientos: esta clase de manuales son los que describen paso a paso cuáles son las tareas que deberán llevar adelante cada unidad y cómo estas se vinculan con el resto, para que de esta manera la organización funcione coordinadamente. Se deben detallar las tareas, pasos, objetivos y demás, para que los integrantes logren comprender la función de la unidad que conforman y cómo se relacionan con el resto. También se especifican los materiales que deberán utilizar para sus tareas, cuáles son las fechas límite para la concreción de las mismas, y establecer cuál es la función de cada uno de los miembros de la unidad, para que de esta manera no se superpongan las actividades, ni tampoco queden cosas sin hacer.” (TIPOS.CO)

“Técnicas: estos manuales explican minuciosamente como deben realizarse tareas particulares, tal como lo indica su nombre, da cuenta de las técnicas.” (TIPOSDE.ORG)

“Bienvenida: su función es introducir brevemente la historia de la empresa, desde su origen, hasta la actualidad. Incluyen sus objetivos y la visión particular de la empresa. Es costumbre adjuntar en estos manuales un duplicado del reglamento interno para poder acceder a los derechos y obligaciones en el ámbito laboral.” (TIPOSDE.ORG)

“Puesto: determinan específicamente cuales son las características y responsabilidades a las que se acceden en un puesto preciso.” (TIPOSDE.ORG)

“Múltiple: estos manuales están diseñados para exponer distintas cuestiones, como por ejemplo normas de la empresa, más bien generales o explicar la organización de la empresa, siempre expresándose en forma clara.” (TIPOSDE.ORG)

“Finanzas: tiene como finalidad verificar la administración de todos los bienes que pertenecen a la empresa. Esta responsabilidad está a cargo del tesorero y el controlador.” (TIPOSDE.ORG)

Manuales de ventas: como su nombre ya deja entrever, se trata de aquellos textos que establecen pautas y procedimientos para llevar adelante las ventas de la organización. En estos se puede incluir desde la manera en que se evaluarán las mismas, hasta el comportamiento de la competencia. También suelen detallar en qué áreas se encuentran los distintos clientes, proveedores, servicios o productos, así como cuáles serán las estrategias para llevar adelante la comercialización. Estos manuales pueden aclarar cuáles serán las técnicas de comercialización y su funcionamiento. (TIPOS.CO)

Como hemos podido detallar anteriormente los tipos de manuales que existen, los cuales todo tienen como fin detallar las actividades que deben realizar, estos manuales son realizados de acuerdo a la necesidad de la empresa o departamento.

### **5.3.10.2. Importancia de los manuales**

“Los manuales administrativos son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para

cumplir con los objetivos trazados.” (REALE INVESTIMENT CONSULTING, 2011)

Los manuales son importante para un empresa ya que nos ayuda y nos facilita el trabajo se realiza los procesos de mejor manera más rápida estos documentos son guías que nos permiten seguir nuestros objetivos.

En este proyecto indicaremos por qué motivo es importante realizar un manual de funciones y de procesos para el departamento de bodega de la empresa AL SERVILAB S.C.C. Los manuales de funciones son importante ya que permitirá delegar las actividades que debe realizar cada persona dentro del departamento al que pertenezca, con esto se trata de delimitar funciones sin aglomerar a la otra persona o duplicaciones de funciones ya que con esto se provoca a que haya perdida del tiempo.

Con el manual de procesos se pueda dar la regularidad del trabajo permitiendo que los colaboradores puedan realizar las tares sin ningún inconveniente, permite que cuando se contrate un nuevo personal no se tan complicado indicarle como se realizan los procesos para que puedan revisar si tienen alguna duda de cómo realizar, ayudar al ahorro de esfuerzo, recursos así se evitara un cuello de botella en el departamento de bodega.

## 5.4. Manual de Funciones

### Organigrama estructural de bodega



#### 5.4.1. Introducción

La empresa AL SERVILAB S.C.C es una empresa dedicada a la importación y distribución de insumos y reactivos para laboratorios clínicos en el Ecuador.

Se constituyó la Empresa privada AL SERVILAB S.C.C como establecimiento privado, como una sociedad, con autonomía administrativa, económica y financiera.

El presente manual presenta la estructura organizacional, funcional y de descripción de funciones del personal del departamento de bodega, el mismo que permitirá alcanzar los objetivos de la Empresa AL SERVILAB S.C.C. de forma eficiente, ágil y coordinada de los colaboradores.

La Estructura orgánica funcional de la empresa AL SERVILAB S.C.C establece los niveles de autoridad y responsabilidad de la Empresa, los objetivos, funciones y

procedimientos de sus colaboradores; y, la descripción y especificación de los diferentes puestos, para asegurar la eficiencia y eficacia de los procesos bajo su responsabilidad.

Este manual, además, informa a todos los colaboradores de AL SERVILAB S.C.C., sobre la manera como está organizado internamente para su funcionamiento; asimismo, señala el rol que desempeña cada uno del personal de bodega.

#### **5.4.2. Identificación de puesto**

##### **5.4.2.1. Jefe de bodega**

<b>IDENTIFICACION DE PUESTO</b>	
<b>Código</b>	B01
<b>Nombre del Cargo</b>	Bodeguero
<b>Jefe Inmediato</b>	
<b>Supervisa A</b>	

##### **5.4.2.1.1. Resumen de puesto**

Es la persona que debe tener control de todas las actividades, responsabilizarse del control de los inventarios es decir de las entradas y salidas de la mercadería, de la calidad de los productos que se encuentran en la bodega.

##### **5.4.2.1.2. Misión**

Mantener un control correcto del inventario, para así brindar un servicio de óptima calidad cumpliendo con las necesidades del cliente.

#### **5.4.2.1.3. Objetivo general**

Es operar la bodega de insumos y materiales de laboratorio mediante el control de las entradas y salidas de la mercadería. Incorpora el conjunto de desempeños y productos del trabajo que debe poseer un bodeguero. Estas personas deben cumplir con las funciones de recepción de mercadería, asegurar un stock permanente de productos, despachar y mantener un claro registro de los stocks.

Es necesario aseverar que la mercadería almacenada permanezca en buen estado de conservación, clasificar los insumos y materiales, cumplir con las normas de higiene y seguridad, junto a una adecuada presentación personal.

#### **5.4.2.1.4. Funciones principal**

- Mantener los registros de ingreso y salida de insumos y materiales actualizados.
- Mantener al día los archivos de documentos; órdenes de compras, copias de facturas, guías de despacho, ingresos y egresos.
- Firmar las respectivas facturas en trámite, acreditando con su firma la recepción de los bienes
- Informar oportunamente a gerencia, en caso de pérdida de mercadería o daños de la misma
- Recepción de la mercadería que se compra, confirmación de la mercadería con la factura del proveedor
- Despacho de la mercadería a clientes locales y provincia

- Revisar los productos que se envían a provincia
- Realizar trámites para notas de crédito
- Perchar la mercadería de forma correcta con el código y por fecha de caducidad si lo dispone
- Velar por el orden de la bodega
- Coordinación con el personal de mensajería para que dejen los paquetes en los transportes
- Velar por la limpieza de la bodega

<b>PERFIL REQUERIDO</b>	
<b>Perfil Profesional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de bachiller</li> <li>• Título universitario en administración o afines</li> <li>• Deseable manejo de Microsoft Office (Word, Excel)</li> </ul>
<b>Experiencia Laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requiere un mínimo de dos años de experiencia en labores relacionadas con el puesto</li> </ul>
<b>Competencias:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Reconocimiento de problemas</li> <li>• Razonamiento</li> <li>• Solución de problemas</li> <li>• Confidencialidad</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Compromiso</li> </ul>

RELACIONES DE TRABAJO	
Relaciones Internas	Relaciones Externas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compras</li> <li>• Facturación</li> <li>• Contabilidad</li> <li>• Gerencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes</li> <li>• Proveedores</li> </ul>

#### 5.4.2.1.5. Auxiliar de bodega

IDENTIFICACION DE PUESTO	
<b>Código</b>	B02
<b>Nombre del Cargo</b>	Auxiliar de Bodega
<b>Jefe Inmediato</b>	
<b>Supervisa A</b>	

#### 5.4.2.1.6. Resumen de puesto

Asistir en las actividades que requiera el departamento de bodega, recibiendo, revisando y organizando los insumos y reactivos de laboratorio, a fin de despachar oportunamente a los clientes.

#### 5.4.2.1.7. Misión

El Auxiliar de Bodega ayuda a cumplir con la satisfacción del cliente tanto privado como público, realizando los procesos correctamente con cortesía y los protocolos de

servicio al cliente pues ahora existen no solo el contacto personal, sino además el telefónico.

#### **5.4.2.1.8. Objetivo general**

Es ayudar en las actividades de bodega para poder cumplir con los objetivos de bodega de cumplir eficientemente y brindar un buen servicio al cliente,

#### **5.4.2.1.9. Funciones principal**

- Recepción de la mercadería que se adquiere a los proveedores
- Entregar factura a compras para que realicen el ingreso
- Almacenamiento de la mercadería de acuerdo al orden ya establecido
- Despacho de la mercadería al cliente local y provincia
- Preparar los productos que se van a enviar a provincia para que revise el jefe de bodega
- Llamar a los clientes a indicar las guías de remisión de los paquetes enviados y confirmar su retiro
- Etiquetar los productos de acuerdo al código
- Arreglar los mostradores

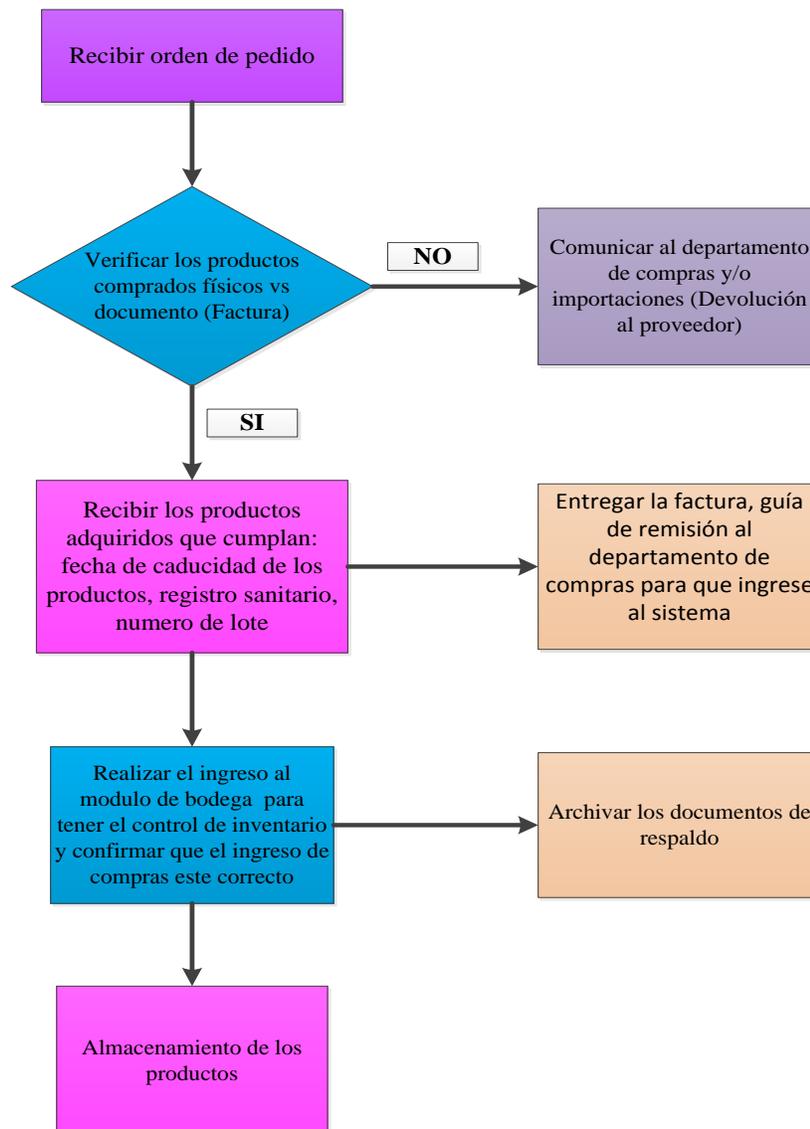
PERFIL REQUERIDO	
<b>Perfil Profesional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de bachiller</li> <li>• Curso de Excel</li> <li>• Curso en Word</li> </ul>
<b>Experiencia Laboral</b>	Requiere un mínimo de seis meses de experiencia en labores relacionadas con el puesto.
<b>Competencias:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Reconocimiento de problemas</li> <li>• Razonamiento</li> <li>• Solución de problemas</li> <li>• Confidencialidad</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Compromiso</li> </ul>

RELACIONES DE TRABAJO	
Relaciones Internas	Relaciones Externas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Compras</b></li> <li>• <b>Contabilidad</b></li> <li>• <b>Gerencia</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes</li> <li>• Proveedores</li> </ul>

## 5.5. Manual de procesos

### 5.5.1. Flujoograma de procesos de mercadería comprado

	AL SERVILAB S.C.C. MANUAL DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE BODEGA	Fecha: 2015
		Hoja 1 de 1



### 5.5.1.1. Descripción de los procesos

#### 1. Recibir orden de pedido

El departamento de compras debe realizarlo el envío al departamento de bodega vía e-mail o entregarle una copia para cuando llegue la mercadería puede confirmar que este correcto el pedido

AL Servilab S.C.C. EQUIPOS, REACTIVOS Y LABORATORIOS		ORDEN DE COMPRA	
<b>Para</b>	<b>SIMED</b>	<b>De</b>	<b>MEDILABOR S.A.</b>
Fax No.	2266930	Fax No.	2255593 EXT. 105
Empresa	<b>SIMED</b>	Fecha Solicitada	11/09/15
		Fecha requerida	14/09/15
Ciudad, País	QUITO	Departamento	ADQUISICIONES
Departamento	VENTAS	Responsable	
Nombre	SRTA MONICA CASTILLO	Tel. No.	2250089/2250197
No. Páginas	1		

#### Asunto : Orden de Compra No. 2015-568

Estimados Señores:  
**SIMED**

Mucho agradeceré nos provean de los siguientes productos:

ITEM	Cantidad	DESCRIPCION	MARCA
1	50	TUBOS TAPA ROJA PLASTICO 10ML X 100UND	BECTON
2	50	TUBOS TAPA LILA 4ML HEMOGARD X 100 UND	BECTON

Por favor todo con buena fecha de caducidad cualquier inquietud comunicarse.

Atentamente,

**ADQUISICIONES  
MEDILABOR S.A.**

## 2.\_ Verificar los productos comprados físico vs documento (factura)

2.1.\_ El personal de bodega recibe al proveedor con la mercadería solicitada, revisa que los productos que llegaron consten en la factura.

ORDEN DE COMPRA			
Para	SIMED	De	MEDILABOR S.A.
Fax No.	2266930	Fax No.	2255593 EXT. 105
Empresa	SIMED	Fecha Solicitada	11/09/16
		Fecha Ejecución	10/09/16
Ciudad, País	QUITO	Departamento	ADQUISICIONES
Departamento	VENTAS	Responsable	
Nombre	SRTA MONICA CASTILLO	Tel. No.	2250089/2250197
No. Páginas	1		

**Asunto :** Orden de Compra No. 2015-568

Estimados Señores:  
**SIMED**

Mucho agradeceré nos provean de los siguientes productos:

ITEM	Cantidad	DESCRIPCION	MARCA
1	50	TUBOS TAPA ROJA PLASTICO 10ML X 100UND	BECTON
2	50	TUBOS TAPA LILA 4ML HEMOGARD X 100 UND	BECTON

Por favor todo con buena fecha de caducidad cualquier inquietud comunicarse.

Atentamente,

**ADQUISICIONES**  
**MEDILABOR S.A.**

FACTURA	
R.U.C.:	1790691810001
No.	004-003-000008622
NÚMERO DE AUTORIZACIÓN:	1407201512050117906918100017213607092
FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN:	14/07/2015 12:05:01
AMBIENTE:	PRODUCCIÓN
EMISIÓN:	NORMAL
CLAVE DE ACCESO:	

**SIMED S.A.**  
Dir. Matriz: Unión Nacional de parafarmacia y Anestésicos  
Dir. Sucursal: Antonio Borrero ES-48 y Av. Eloy Alfaro  
Contribuyente Especial No.: 636  
OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD: SI

Razón Social / Nombre y Apellidos: **MEDILABOR S.A.** R.U.C. / C.I.: 1791412559001  
Fecha Emisión: 14/09/2016

Cod. Producto	Cant.	Descripción	Unidad	Unidad Adicional	Unidad Adicional	Unidad Adicional	Precio Unitario	Descuento	Precio Total
00 347620	50	VACUTAINER HEMO PLASTICO TAPA ROJA 10ML X 100UND	UNIDAD	Unidad Adicional	Unidad Adicional	Unidad Adicional	12.36	0.00	1236.00
00 347662	50	VACUTAINER HEMOGARD X 4ML TUBOS TAPA LILA 4ML X 100UND	UNIDAD	Unidad Adicional	Unidad Adicional	Unidad Adicional	9.56	0.00	1812.00

**Información Adicional**

Impuesto	IGIA GENÉRICA 041-100 Y 024 TUBERAJA	3900.00
Impuesto	Quita	0.00
Impuesto	IGIA	0.00
Impuesto	IGIA 1%	208.15
<b>VALOR TOTAL</b>		<b>3846.15</b>



### **3.\_ Comunicar al departamento de compras o importaciones (devolución al proveedor)**

Si el producto no coincide a la factura se debe comunicar al departamento de compras para que realice el reclamo, adicional para que indique al departamento de ventas que no llevo bien la mercadería ya que va a existir un retraso para la entrega al cliente.



### **4.- Recibir los productos adquiridos que cumplan: fecha de caducidad de los productos, registro sanitario, número de lote.**

4.1.\_ Los productos que se reciben deben tener una fecha de caducidad esto está marcado en el producto

4.2.\_ El lote debe tener el producto ya que es indispensable para que si sucede algo con el producto se pueda reclamar al proveedor correcto con los datos confiables



4.3.\_ Los productos que son de refrigeración deben venir en cooler con la respectiva cadena de frío para que este producto no se deteriore



**5.\_ Entregar la factura, guía de remisión al departamento de compras para que ingrese al sistema**

5.1.\_ Luego de haber confirmado que los productos están de acuerdo a la factura y a la orden de compra se entrega al departamento de compras la factura original para que realice el ingreso al sistema.



Sep 24 del 2015 **PEDIDOS COMPRAS** 9:43:00

Nuevo Pedido No.: 4014 Fecha: 24/09/2015 Cod.Import.: - - 0 Punto de pedido: QUITO Llamar Pedidos:

Tipo de Pedido: INVENTARIOS Observaciones: Proveedor:

Código	Producto	Bod	Stock	A Pedir	Ult Precio	Total	Maximo	Minimo
		1	0.00	0.00	0.0000000	0.00	0.00	0.00

Grabar Limpiar Anular Imprimir Envío Orden Total: 0.00

5.2.\_ Se indica en el cuadro de observaciones para que cliente se compró para tener un control de que la mercadería se solicitó por que hubo una necesidad

Sep 24 del 2015 **PEDIDOS COMPRAS** 9:43:00

Nuevo Pedido No.: 4014 Fecha: 24/09/2015 Cod.Import.: - - 0 Punto de pedido: QUITO Llamar Pedidos:

Tipo de Pedido: INVENTARIOS Observaciones: Proveedor:

Código	Producto	Bod	Stock	A Pedir	Ult Precio	Total	Maximo	Minimo
		1	0.00	0.00	0.0000000	0.00	0.00	0.00

Grabar Limpiar Anular Imprimir Envío Orden Total: 0.00

Detalle para que cliente se hizo la requisición

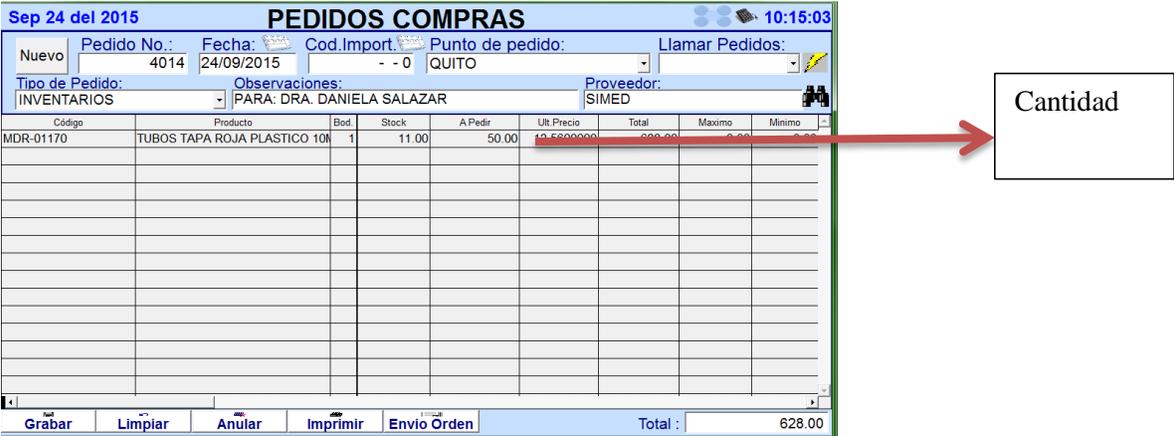
5.3.\_ Se escribe el nombre del producto que se va a ingresar al inventario

Nombre del producto



Código	Producto	Bod.	Stock	A Pedir	Ult Precio	Total	Maximo	Minimo
TUBOS		1	0.00	0.00	0.0000000	0.00	0.00	0.00

5.4.\_ Se escoge el producto y se escribe la cantidad y se guarda el pedido de compras



Cantidad

Código	Producto	Bod.	Stock	A Pedir	Ult Precio	Total	Maximo	Minimo
MDR-01170	TUBOS TAPA ROJA PLASTICO 100	1	11.00	50.00	10.6600000	628.00	628.00	0.00

5.5.\_ Al momento que realice el ingreso al sistema notifica a bodega para que verifique que esta correcto el ingreso y procede a ingresar bodega

6.\_ Realizar el ingreso al módulo de bodega para tener el control de inventario y confirmar que el ingreso de compras este correcto

6.1.\_ El departamento de bodega realiza el ingreso al sistema para que puedan verificar que la mercadería ha sido ingresada correctamente



6.2.\_ se llama al pedido ya ingresado por el departamento de compras para proceder a ingresar cantidad, lotes, fechas

Llamar al pedido  
ingresado por  
compras

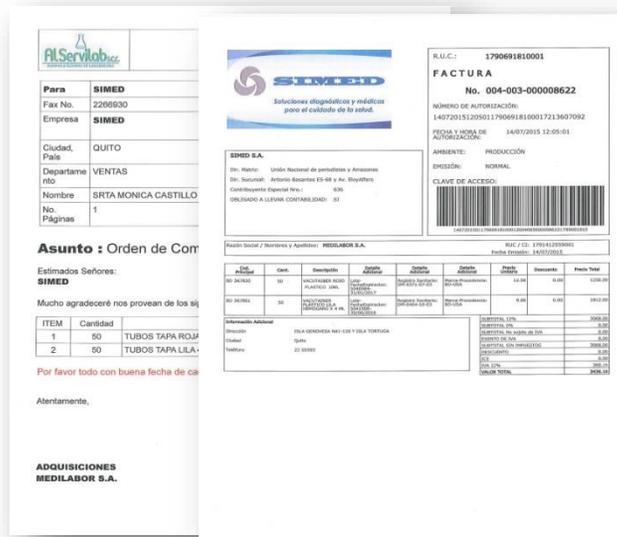


6.3.\_ Aprobada la orden se comienza a ingresar lote y fechas de caducidad de cada producto para que puedan proceder a la facturación de la mercadería



### 7.\_ Archivar los documentos para respaldo

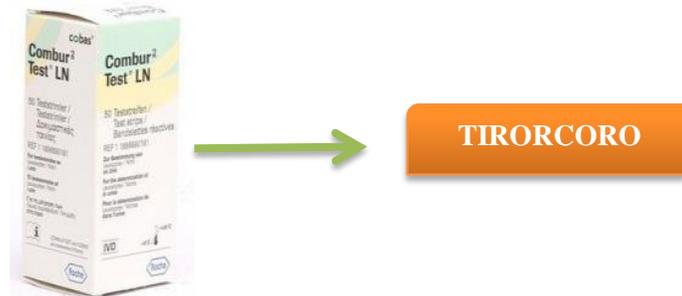
Las facturas se deben archivar de acuerdo al proveedor con un impreso de lo ingresado para respaldo de que los datos ingresados no sean modificados.





## 8.\_ almacenamiento de los productos

8.1.\_ El producto que se revisó se comienza a etiquetar con el código que corresponde del sistema MILENIUM



8.2.\_ Se verifica que el producto este limpio y de forma correcta

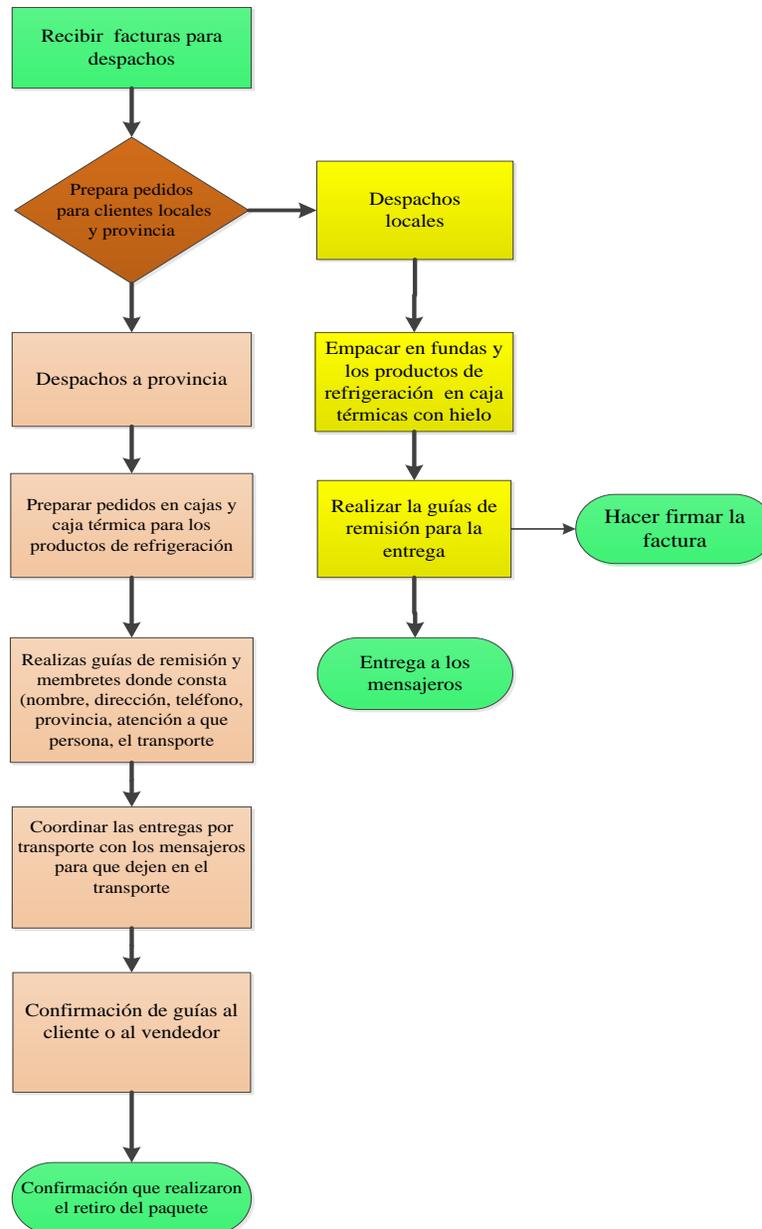


8.3.\_ Se coloca el producto en la percha correspondiente



### 5.5.2. Flujograma de procesos de despachos

	AL SERVILAB S.C.C. MANUAL DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE BODEGA	Fecha: 2015
		Hoja 1 de 1



### 5.5.2.1. Descripción de los procesos

#### 1.\_ Recibir facturas para despachos

El cliente o la persona de facturación le entregan la factura para que se entregue o aliste la mercadería



ITEM	CANT	PRECIO	DESCU	TOTAL
1	20	23,750	0,00	475,00
2	1	46,200	0,00	46,20
<b>TOTAL</b>				<b>521,20</b>

#### 2.\_ Prepara pedido para clientes locales y provincia

Despachos locales los despachos a los clientes se hacen de dos formas; a los clientes que retirar de la empresa y a los clientes que se les va a entregar a domicilio.

#### 3.\_ Despachos locales

##### 3.1.\_ Clientes que se le entrega en la empresa el cliente entrega la factura al bodeguero



### 3.2.\_ El bodeguero prepara la mercadería para entregarle al cliente



3.3.\_ El bodeguero le entrega al cliente la mercadería y revisan para que este correcto la entrega



#### 4.\_ Empacar en fundas y los productos de refrigeración en caja térmicas con hielo

4.1.\_ los productos normales se colocan en una funda





## 6.\_ Hacer firmar la factura al cliente

Hacer firmar la factura al cliente para constancia de que se entregó la mercadería correctamente y entregar la factura junto a la guía de remisión

**ALSERVILAB**  
FACTURA

ITEM	CANTIDAD	DESCRIPCION	UNIDAD	PRECIO	VALOR	DESCUENTO	TOTAL
1	25	TIRAS DE USINA COMBUR 10 X 100 TIRAS	TIPO	25,700	642,50		642,50
2	1	ROCHE 6 LIT 2334V02	UNIDAD	64,300	64,30		707,80
			<b>TOTAL</b>		<b>707,80</b>		<b>707,80</b>

Firma del cliente

**ALSERVILAB**  
GUIA DE REMISION  
No 00012561

FECHA DE EMISION DEL TRANSPORTE: 31 Marzo 2014  
FECHA DE TRANSITO DEL TRANSPORTE: 31 Marzo 2014

MOTIVO DEL TRASLADO:  
 VENTA     DEPÓSITO     TRANSFERENCIA     ENTREGA  
 DEVOLUCION     REPOSICION     FURTO  
 TRANSADO DEBE EL ESTABLECIMIENTO DE DONDE SE ORIGINÓ     TRANSADO POR ERROR DE EMISOR O DE DESTINATARIO

FECHA DE EMISION: 31 Marzo 2014  
 PUNTO DE PARTIDA: \_\_\_\_\_  
 DESTINATARIO: \_\_\_\_\_  
 NOMBRE O RAZON SOCIAL: **RESILAB S.A.S**    RUC/RUC: **1791412199001**  
 PUNTO DE LLEGADA: **ISLA SENEVA DE 841 X 1391 ISLA TIBURON**  
 IDENTIFICACION DE LA PERSONA ENCARGADA DEL TRANSPORTE: \_\_\_\_\_ PLACA (P): \_\_\_\_\_  
 NOMBRE O RAZON SOCIAL: \_\_\_\_\_ RUC/RUC: \_\_\_\_\_

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCION
25	TIRAS DE	TIRAS DE USINA COMBUR 10 X 100 TIRAS
		ROCHE 6 LIT 2334V02
		ROCHE TEST II X 30 DEY. ROCHE 6 LIT 20307702

## 7.\_ Hacer firmar la factura al mensajero

Hacer firmar la factura al mensajero para constancia de que se entregó la mercadería correctamente y entregar la factura junto a la guía de remisión para que le pueda entregar al cliente

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNIT.	PRECIO TOTAL	IMPORTE	IMPORTE TOTAL
1	TIRAS DE BICRU	TIRAS DE BICRU CONSERVA 10 X 100 TIRAS ROCHE A LT23349002	840,75	840,75	840,75	840,75
2	RETRICRU	RETRICRU TEST II X 30 DET. ROCHE A LT23349002	46,50	93,00	93,00	93,00

**ALSERVILAB S.C.C.**  
 RUC: 179142291001  
 NIT: 900012961  
 DIRECCION: Calle 20 y Yumbura, Edificio Centro Metropolitano, QUITO, Ecuador.  
 TEL: 022550 / 221899 / 244328 / 249447  
 FAX: 022550 / 221899 / 244328 / 249447  
 WWW: www.alservilab.com.ec  
 EMAIL: contacto@alservilab.com.ec

Firma del responsable del despacho de bodega

Firma del mensajero

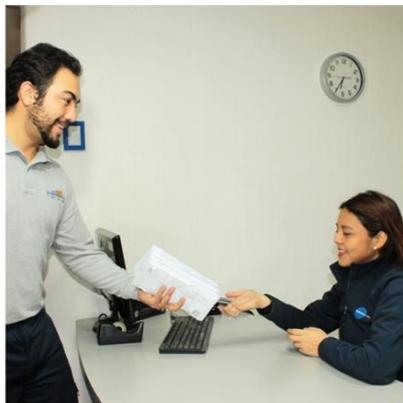
**ALSERVILAB S.C.C.**  
 RUC: 179142291001  
 NIT: 900012961  
 DIRECCION: Calle 20 y Yumbura, Edificio Centro Metropolitano, QUITO, Ecuador.  
 TEL: 022550 / 221899 / 244328 / 249447  
 FAX: 022550 / 221899 / 244328 / 249447  
 WWW: www.alservilab.com.ec  
 EMAIL: contacto@alservilab.com.ec

RUC: 179142291001  
 NIT: 900012961  
 DIRECCION: Calle 20 y Yumbura, Edificio Centro Metropolitano, QUITO, Ecuador.  
 TEL: 022550 / 221899 / 244328 / 249447  
 FAX: 022550 / 221899 / 244328 / 249447  
 WWW: www.alservilab.com.ec  
 EMAIL: contacto@alservilab.com.ec

RUC: 179142291001  
 NIT: 900012961  
 DIRECCION: Calle 20 y Yumbura, Edificio Centro Metropolitano, QUITO, Ecuador.  
 TEL: 022550 / 221899 / 244328 / 249447  
 FAX: 022550 / 221899 / 244328 / 249447  
 WWW: www.alservilab.com.ec  
 EMAIL: contacto@alservilab.com.ec

## 8.\_ Despachos a provincia

15.1.\_ El departamento de ventas entrega al departamento de bodega para que puedan proceder al despacho.



CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNIT.	PRECIO TOTAL	IMPORTE	IMPORTE TOTAL
1	TIRAS DE BICRU	TIRAS DE BICRU CONSERVA 10 X 100 TIRAS ROCHE A LT23349002	840,75	840,75	840,75	840,75
2	RETRICRU	RETRICRU TEST II X 30 DET. ROCHE A LT23349002	46,50	93,00	93,00	93,00

**ALSERVILAB S.C.C.**  
 RUC: 179142291001  
 NIT: 900012961  
 DIRECCION: Calle 20 y Yumbura, Edificio Centro Metropolitano, QUITO, Ecuador.  
 TEL: 022550 / 221899 / 244328 / 249447  
 FAX: 022550 / 221899 / 244328 / 249447  
 WWW: www.alservilab.com.ec  
 EMAIL: contacto@alservilab.com.ec

## 9.\_ Preparar pedidos en cajas y caja térmica para los productos de refrigeración

9.1.\_ El Auxiliar de bodega prepara la mercadería para ser revisada por el Jefe de bodega y proceder al empaque



9.2 el jefe de bodega revisa la mercadería que este correcta



### 9.3.\_ Los productos que no necesita refrigeración se empaca en cajas



### 9.4.\_ Los productos de refrigeración se debe colocar en las cajas de espuma flex con gel congelado



### 10.\_ Realizas guías de remisión y membretes donde consta (nombre, dirección, teléfono, provincia, atención a que persona, el transporte

#### Guías de Remisión

ALSERVILAB		R.U.C. 179142599001	
<small>           Empresa dedicada a la prestación de servicios de laboratorio en el sector salud.                       Se otorga el servicio de laboratorio en el sector salud.                       Dirección: Av. Bolívar 12001, Esmeraldas.                       Teléfono: 061-23349002.                       E-mail: info@alservilab.com                       Web: www.alservilab.com                       No. de contacto: 061-23349002         </small>		<small>           R.U.C. 179142599001                       No. 000012361                       AUT. SEC. 111040005 / FECHA AUT. 7 MARZO 2014         </small>	
FECHA DE EMISIÓN DEL TIRAJE: 31 Marzo 2014	COMPONENTE DE ENVÍO: 001-001-2324	FECHA DE TERMINACIÓN DEL TIRAJE: 31 Marzo 2014	FECHA DE ENVÍO: 31 Marzo 2014
<b>MOTIVO DEL TRASLADO</b>			
<input type="checkbox"/> VENTA	<input type="checkbox"/> DEPÓSITO	<input type="checkbox"/> TRANSFERENCIA	<input type="checkbox"/> COMISIÓN
<input type="checkbox"/> COLECCIÓN	<input type="checkbox"/> REPOSICIÓN	<input type="checkbox"/> EXPORTACIÓN	<input type="checkbox"/> OTRAS
<input type="checkbox"/> TRASLADO ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE UNA MISMA EMPRESA			
<input type="checkbox"/> TRASLADO POR ERROR ENTREANTE DE COMPONENTES DE ENVÍO			
FECHA DE EMISIÓN: 31 Marzo 2014			
PUNTO DE PARTIDA:			
DESTINATARIO: HESTILABOR S.A.S			
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: HESTILABOR S.A.S			
R.U.C./C.I.J.: 179142599001			
PUNTO DE DESTINO: SICA SENOVISA 002-1207 ISLA TESTUGA			
IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA ENCARGADA DEL TRANSPORTE: PLACA Nº:			
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: R.U.C./C.I.J.:			
<b>BIENES TRANSPORTADOS:</b>			
CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	
23	TIRAJES	TIRAS DE ORINA CONTROL 10 X 100 TIRAS	
		RUCHE & LT:23349002	
		MICRAT 130	
		MICRAT TEST II X 30 BEY, RUCHE & LT:20397792	

ELABORACIÓN E IMPLI  
DEPARTAMENTO DE BO  
"AL SERVILAB S.C.C" UBI

IONES Y PROCESOS PARA EL  
DE INVENTARIO EN LA EMPRESA  
O DE QUITO 2015

## Membrete

SR(ES)

MEDILABOR S.A.

DIRECCION: ISLA GENOVESA N41-120 E ISLA TORTUGA

TELEFONO: 042384023

CIUDAD: GUAYAQUIL

ATENCION: BODEGA



San Gregorio Oe3-35 y Versalles,  
Centro Médico Benalcazar, Subsuelo.  
Tel. (593-2) 2521056/ 2521029 / 2903497 / 0983905965  
E-mail: ventas@alservilab.ec

### 11.\_ Coordinar las entregas por transporte con los mensajeros para que dejen en el transporte

El bodeguero les entrega las cajas y les indica en que transporte debe entregar



k6032953 www.fotoresearch.com ©

E  
D

UN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS PARA EL  
IER UN MEJOR CONTROL DE INVENTARIO EN LA EMPRESA  
"AL SERVILAB S.C.C" UBICADO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015

## 12.\_ Confirmación de guías al cliente o al vendedor

Los mensajeros deben entregar al día siguiente hasta las 9:30 am una copia de las guías de remisión para que puedan llamar al cliente a indicar las guías.

COOPERATIVA DE TRANSPORTE LOJA FACTURA  
 Uchibita, Cuenca Cordillera Loja Comercio y Ff  
 de Agosto 2074-01 2070 000 Loja  
 Of. La Mariscal As. Cordillera E41-48 y Juan de  
 Velasco Telf. 023824872 023224269 Cuenca - Ecuador  
 RUC: 1190006820001 AUT. SRL 1115678376

010-001- No. 000225646

010-001- No. 000225646

CONTADO

cliente: AL SERVLAB S.C.C

destino: IESS CENTRO DE ATENCION AMBULATORIA Z

cantidad: 6.00 Paso kg. 6.00

Descripción	Cant.	C. Unit	Subtotal
MEDECINA	1	\$3.00	\$3.00
MEDECINA	2	\$5.00	\$10.00

Subtotal 0% : \$13.00  
 Subtotal 12% : \$0.00  
 IVA 12% : \$0.00  
 TOTALES : \$13.00

QUITO ORELLANA

CONTRATO DE TRANSPORTE ENCOMENDAS PRODUCTOS Y DOCUMENTOS ENTRE LA COOPERATIVA Y EL CLIENTE  
 1. No asistimos ninguna responsabilidad por Dinero, cheques, billetes de crédito, joyas etc. en el momento de retirar y entregar en destino.  
 2. La Cooperadora garantiza que para el caso de siniestro robo, pérdida o fuerza mayor el Cliente podrá indemnización por su valor cuando tenga comprueba que valor adicional de seguro de transporte, el valor cobrado es igual al 3% del valor declarado con factura más el costo de la guía correspondiente. Caso contrario la Cooperadora indemnizará al Cliente hasta el monto de \$ 1.000 por guía a facturar.

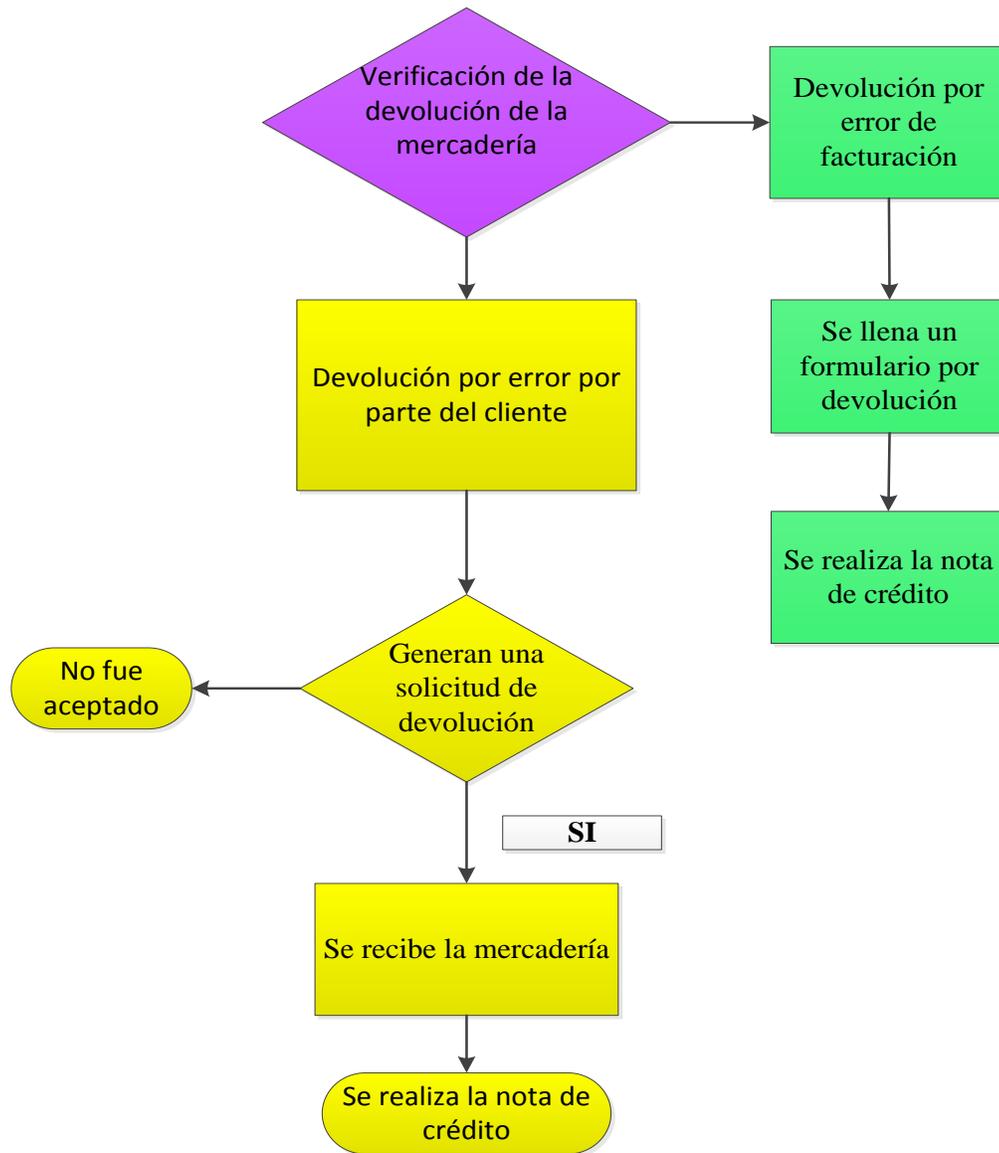
Hector Cordero Entregado Cordillera  
 Linea Cívica y Domicilio Jorge BALBUENA 0982018 Loja, RUC: 100700000001 Ad 1108  
 Ecuador 000000000001 00001 000001 Versión Actual 000100000018  
 Original Adjunto Copia anul Entregado Copia anula en crédito Virtualmente Anula en crédito Virtualmente

## 13.\_ Confirmación que realizó el retiro del paquete

El auxiliar de bodega debe llamar a confirmar que retiro la mercadería ya que mucha de esta son de refrigeración y se puede dañar.

### 5.5.3. Flujograma de devolución de mercadería

	AL SERVILAB S.C.C. MANUAL DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE BODEGA	Fecha: 2015
		Hoja 1 de 1



### 5.5.3.1. Descripción de los procesos

#### 1.\_ Verificación de la devolución

Se debe revisar por qué motivo están realizando la devolución se consulta con el cliente la razón

#### 2.\_ Devolución por error de facturación

Se puede dar que por error de parte de facturación este mal entregado la mercadería de acuerdo a la necesidad del cliente, la empresa se responsabiliza solucionar el problema.

##### 2.1.\_ se verifica la factura y se revisa el ítem equivocado



ANIL	CANTIDAD	DESCRIPCION	UNIDAD	CANT.	PRECIO	VALOR	TOTAL
1	1	FRASCOS	UNIDAD	100	33,70	3.370	33,70
2	1	FRASCOS	UNIDAD	100	33,70	3.370	33,70

Producto equivocado



## 5.\_ Devolución por error por parte del cliente

El cliente debe solicitar a la empresa que acepten la devolución

## 6.\_ Generan una solicitud de devolución

El cliente debe realizar una carta indicando por qué motivos desea hacer la devolución de la mercadería dirigido a la Gerente





## CAPITULO VI

### ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 6.1. Recursos

En presente proyecto se manejó varios recursos para el desarrollo y la socialización de los manuales que se realizaron.

Los recursos que se utilizaron fueron tecnológicos, administrativos y humanos.

**Los recursos administrativos fueron:**

- Encuestas
- Copias
- Evaluaciones.
- Lugar de Bodega

**Los recursos Tecnológicos fueron:**

- Computador
- Cámara

**Los recursos humanos fueron:**

- Personal administrativo
- Personal de bodega
- Elaboradora del Proyecto

## 6.2. Presupuesto

RUBROS	DETALLE	No.	FONDOS RECOLECTORES		Total Captado	Total Gastado
			Aporte de la ejecutora del proyecto	Aporte de los beneficiarios del proyecto		
<b>EQUIPOS</b>						
Computadora	COMPUTADOR TODO EN UNO HP AIO 18-5515LA AMD	1		\$ 700,00	\$ 700,00	\$ 700,00
Cámara fotográfica	Sony Cámara Digital 20.1mp, 5x Zoom Cybershot, Video Hd	1	\$ 145,00		\$ 145,00	\$ 145,00
<b>SUMINISTROS Y MATERIALES</b>						
Servicio de internet	Horas contratadas a MEGADATOS NETLIFE	240		0,40 c/hora	\$ 96,00	\$ 96,00
Hojas Papel Bond	Resmas papel de 0,75 gramos	5		2,50 c/resma	\$ 12,50	\$ 12,50
Esferos	Marca BIC punta fina colores azul, negro	4	0,35c/esfero		\$ 1,40	\$ 1,40
UsbMemory	Marca Kingston 4 Gb	1	\$ 6,00		\$ 6,00	\$ 6,00
Clips	Caja marca GENUINE ALE de aluminio	1	\$ 0,50		\$ 0,50	\$ 0,50
Grapas	Caja marca GENUINE ALEX x 5000 pcs. de aluminio	1	\$ 3,00		\$ 3,00	\$ 3,00

Grapadora	Marca JIULI modelo JL2820	1	\$ 5,00		\$ 5,00	\$ 5,00
<b>PRESUPUESTO DE MANUALES</b>						
Hojas Papel Bond	Resmas papel de 0,75 gramos	1	\$ 2,50		\$ 2,50	\$ 2,50
impresión por hoja	impresión de las hojas del manual	6	\$ 9,00		\$ 54,00	\$ 54,00
anillados	anillados para el manual	6	\$ 0,25		\$ 1,50	\$ 1,50
empastados	para dar portada al manual	12	\$ 1,25		\$ 15,00	\$ 15,00
					<b>Subtotal</b>	\$ 1.042,40
					<b>Fondo para imprevistos</b>	\$ 100,00
					<b>Total de presupuesto</b>	<b>\$ 1.142,40</b>

<b>PRESUPUESTO DE MANUALES</b>		<b>UNIDAD</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
Hojas Papel Bond	Resmas papel de 0,75 gramos	1	\$ 2,50	1	\$ 2,50
impresión por hoja	impresión de las hojas del manual	1	\$ 9,00	6	\$ 54,00
anillados	anillados para el manual	1	\$ 0,25	6	\$ 1,50
empastados	para dar portada al manual	1	\$ 1,25	6	\$ 15,00
		<b>TOTAL POR UNIDAD</b>	\$ 13,00	<b>TOTAL POR LOS 6 MANUALES</b>	<b>\$ 73,00</b>

### 6.3. Cronograma

ACTIVIDAD	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE								
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
Selección de tema	x	x																											
Definición del título			x	x																									
Planteamiento del problema				x	x																								
Formulación del problema					x	x	x																						
Justificación						x	x	x																					
Importancia								x																					
<b>CAPITULO I ANTECEDENTES</b>																													
Contexto									x	x																			
Justificación										x	x																		
Definición del problema central matriz "T"											x	x																	
<b>CAPITULO II ANALISIS DE INVOLUCRADOS</b>																													
Mapeo de involucrados											x	x																	
Matriz de análisis de involucrados													x																
<b>CAPITULO III PROBLEMAS Y OBJETIVOS</b>																													
Árbol de problemas														x	x	x													
Árbol de objetivos															x	x	x												

ACTIVIDAD	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>CAPITULO IV</b>																								
<b>ANALISIS DE ALTERNATIVAS</b>																								
Matriz de análisis de alternativas															X	X								
Matriz de análisis de impacto de los objetivos															X	X								
Matriz diagrama de estrategias															X	X								
Matriz del marco lógico															X									
<b>CAPITULO V PROPUESTA</b>																								
Antecedentes(de la herramienta o metodología que propone como solución)															X									
Descripción de la herramienta o metodología que propone como solución															X	X	X							
Formulación del proceso de aplicación de la propuesta															X	X	X	X	X					
<b>CAPITULO VI ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>																								
Recursos																				X	X			
Presupuesto																				X	X			
Cronograma																			X	X	X			



## CAPITULO VII

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 7.1. Conclusiones

A lo largo de la realización de este proyecto se llegó a la conclusión de que los manuales de funciones y de procesos son muy importantes para una empresa.

Gracias a los manuales se ha logrado que se controle los recursos tanto humanos, financieros y económicos de la empresa ya que con esto se logra tener una mayor rentabilidad para la empresa

Se puede concluir que en el departamento de bodega es fundamental que se tenga establecidas las funciones de cada persona para que puedan trabajar de una mejor manera tratando de cumplir con los objetivos que tiene la empresa que es brindar un mejor servicio y que sus colaboradores se sientan satisfechos de trabajar en el departamento.

Mientras más clara se establezca las funciones los colaboradores podrán realizar las actividades sin conflictos y el trabajo va hacer con más eficiencia.

Con el manual de procesos se ha logrado que estén determinados los procesos del departamento de bodega para que se tenga un mejor control del inventario, no se cometa más errores en los despachos y dar una buena presentación al cliente.

Con un manual se podrá conseguir cumplir con el objetivo principal que es de reducir pérdidas económicas y aumentar nuestra rentabilidad.

Con la elaboración de los manuales se podrá obtener un mejor ambiente laboral

## **7.2. Recomendaciones**

La empresa AL SERVILAB S.C.C es una empresa que tiene gran potencial para crecer en el mercado ecuatoriano

Se recomienda que tomen en consideración la realización de manuales para los diferentes departamentos que tiene la empresa para así lograr que se trabaje de mejor manera y todos trabajen para cumplir el objetivo que tenga la empresa.

Se recomienda que haya capacitaciones para que los colaboradores aprendan a brindar un mejor servicio al cliente.

Se recomienda hacer conocer a todo el personal de la empresa cuáles son las funciones y procedimientos establecidos para que no sigan teniendo inconvenientes

## BIBLIOGRAFÍA

(s.f.).

Baray, A. (2006). *Varieduca*. Recuperado el Septiembre de 2014, de <http://varieduca.jimdo.com/art%C3%ADculos-de-inter%C3%A9s/la-investigacion-descriptiva/>

Charco, W. (23 de Noviembre de 2013). *FacilContabilidad*. Obtenido de <http://www.facilcontabilidad.com/analisis-financiero-en-la-contabilidad/>

*Definición ABC*. (2007). Obtenido de ABC <http://www.definicionabc.com/general/implementar.php>

*Definicion.DE*. (2008). Obtenido de <http://definicion.de/socializacion/>

ECUADOR, A. N. (2014). CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO. Obtenido de ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR: [http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs\\_index?vp\\_art\\_id=55&vp\\_tip=2](http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=55&vp_tip=2)

*EUMED.NET*. (s.f.). Obtenido de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/232/analisis\\_alternativas.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/232/analisis_alternativas.html)

Financiera, E. (Septiembre de 2014). *Enciclopedia Financiera*. Recuperado el 31 de Enero de 2015, de <http://www.encyclopediainanciera.com/indicadores-financieros.htm>

Garro, M. B. (25 de Marzo de 2014). *Gerencie.com*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/razones-financieras.html>

Hill, R. A. (2007). *Portafolio y Tecnicas de Analisis Financiero*. Markowitz: Bookboon Editors.

JARAMILLO, C., HEREDIA, L. L., & ADRIAN, J. (JULIO de 2013). *REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNIVERSIDAD DE CUENCA*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/20208>

LOMBA, D. R. (JUNIO de 2009). *REVISTA MEDICA ELECTRONICA*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1684-18242009000300020&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1684-18242009000300020&script=sci_arttext)

Lopez, P. (s.f.). *FACTORIA CREATIVA*. Obtenido de [www.pancholopez.cl](http://www.pancholopez.cl)

Miranda, I. M. (Abril de 2014). *Administracion Bancaria y Financiera. Estados Financieros*. Quito.

Negocios, O. (06 de 2014). *Ori Negocios*. Recuperado el 10 de Marzo de 2015, de <http://ori.hhs.gov/education/products/sdsu/espanol/accuracy.htm>

Newton, E. F. (2004, 2007). *Análisis de Estados Contables*. Buenos Aires: Foxit Editor.

PROYECTO INTERVENCION SOCIAL. (s.f.). Obtenido de  
<https://sites.google.com/site/intersocialtc/my-page/estructura-analitica-del-proyecto>

REALE INVESTIMENT CONSULTING. (25 de FEBRERO de 2011). Obtenido de  
<https://realemexico.wordpress.com/2011/02/25/importancia-de-los-manuales-administrativos/>

SENPLADES, S. N. (2013). *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES*. Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/descarga-objetivo>

SIGNIFICADOS. (s.f.). Obtenido de <http://www.significados.com/capacitacion/>

TIPOS.CO. (s.f.). Obtenido de <http://www.tipos.co/tipos-de-manuales/#ixzz3IRyGmjGU>

TIPOS.CO. (s.f.). Obtenido de <http://www.tipos.co/tipos-de-manuales/#ixzz3IS0BBQU2>

TIPOS.CO. (s.f.). Obtenido de <http://www.tipos.co/tipos-de-manuales/#ixzz3IS0BBQU2>

TIPOSDE.ORG. (s.f.). Obtenido de <http://www.tiposde.org/cotidianos/568-tipos-de-manuales/>

TIPOSDE.ORG. (s.f.). Obtenido de <http://www.tiposde.org/cotidianos/568-tipos-de-manuales/#ixzz3INL3eXIN>

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. (s.f.). Obtenido de <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4100002/lecciones/instrumentos/arbol.htm>

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA . (s.f.). Obtenido de <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4100002/lecciones/instrumentos/arbol.htm>

Valente, J. U. (2004). *MANUAL PRACTICO DE CONTABILIDAD FINANCIERA*. Madrid: Ediciones Academicas.

ZIGLA CONSULTORES. (17 de ENERO de 2013). Obtenido de <http://ziglablog.com.ar/2013/01/17/el-mapeo-de-actores-como-herramienta-visual-para-el-diagnostico-de-un-programa/>

## ANEXOS