



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE
PICHINCHA

Carrera de Administración de Empresas

Trabajo de titulación presentado como requisito para optar
por el título de técnico superior o tecnólogo en:
Administración de empresas.

Manual de procesos de Logística para la empresa Ginsberg

Autor: Reinoso Espinoza Ivette Estefanía

Tutora: Dra. Cadena Quelal Evelyn del Carmen

Diciembre, 2019

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL/A TUTOR/A

En mi calidad de Tutora de Trabajo de Titulación, aprobado por el Órgano Colegiado Superior del Instituto Superior Tecnológico “Honorable Consejo Provincial de Pichincha”

Certifico: Que el trabajo de investigación presentado: Manual de Procesos de Logística Para la empresa Ginsberg ubicada al norte de Quito, por la estudiante: REINOSO ESPINOZA IVETTE ESTEFANIA de la promoción 31AE7, Reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Titulación que el señor Rector designe.

QUITO, DICIEMBRE 2019

ATENTAMENTE

Dra. Evelyn Cadena

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo, Reinoso Espinoza Ivette Estefanía con CI. 1718562463 Egresada del Instituto Tecnológico Superior “Honorable Consejo Provincial de Pichincha” certifico que este documento no es factor de plagio, por consiguiente los contenidos de este Trabajo de Titulación, requisito previo a la obtención del título, son originales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor, a la vez se autoriza para que la institución antes mencionada pueda hacer uso de este documento en lo que bien crea conveniente.

QUITO, DICIEMBRE 2019

Reinoso Espinoza Ivette Estefanía

Con CI. 171852463

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de graduación a Dios, por todas las bendiciones que me ha dado y por siempre ser mi guía y fortaleza para alcanzar mis metas.

A mis padres, esposo e hija a quienes amo profundamente, por estar siempre presentes y ser el pilar fundamental en mi vida para seguir luchando y cumplir todos mis objetivos.

A mi tutora, Dra. Evelyn Cadena, por la aportación de sus conocimientos e ideas, por su ayuda para la culminación de este trabajo; y a todos mis amigos y conocidos, que incidieron para mejorar mi carrera estudiantil y profesional.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL/A TUTOR/A	ii
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
Introducción	1
Tema	2
Planteamiento del problema	2
Objetivos	2
Objetivo General	2
Objetivos Específicos	2
Justificación	3
CAPÍTULO I	4
1.1 Fundamentación Teórica	4
1.1.1. Administración de empresas	11
1.1.2 Clasificación de las empresas y presencia en el ecuador	13
1.1.3 Logística	14
1.1.4. Definición de logística	14
1.1.4.1 Funciones de la logística	15
1.1.5 Procesos	16
1.1.6 Importancia	17
1.1.7 Beneficio	19
1.1.8 Ginsberg como mediana empresa.	19

1.2. Marco legal	19
1.2.1. La Constitución de la República del Ecuador	19
1.2.2. Código de trabajo	21
1.2.3. Ley de compañías	22
1.3 Marco temporal espacial	23
1.4 Idea a defender	23
CAPÍTULO II	24
MARCO METODOLÓGICO	24
2. Descripción de la empresa	24
2.1. Misión	24
2.2. Vision	24
2.3 Política de la calidad	24
2.4. Estructura Organizacional	25
2.4.1. Organización	25
Tabla 1. Nómina de accionista	25
2.4.2. Organigrama	26
2.4.2.1. Principales funciones departamentales.	27
2.5. Metodología de la investigación	28
2.6. Listado de clientes	31
2.7. Encuesta	34
2.4 Evaluación general del área de logística	44
2.4.1 Organización del departamento.	44
2.4.1.1 Infraestructura:	44
2.4.1.2 Organigrama:	44
2.4.1.3 Actividades y funciones del departamento	44
CAPÍTULO III	46
3. Introducción	46

3.1. Propuesta	46
3.1.1. Análisis de los procesos de logística	46
3.1.2. Cadena de valor	48
3.1.3. Levantamiento de procesos	49
3.2. RESPONSABLES	49
2.1 Manual de procesos	50
3.3 Conclusiones y Recomendaciones	67
3.3.1 Conclusiones	67
3.3.2 Recomendaciones	68
Bibliografía	69
Anexos	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nómina de accionista	25
Tabla 2. Opinión sobre la atención del personal de GINSBERG S.A.....	34
Tabla 3. Asesoramiento	35
Tabla 4. Tiempo de entrega de productos.....	36
Tabla 5. Estado del producto recibido	37
Tabla 6. Amabilidad del personal.....	38
Tabla 7. Producto Incompleto	39
Tabla 8. Recomendación a terceros	40
Tabla 9. Valoración global del servicio.....	41
Tabla 10. Expectativa del cliente.....	42
Tabla 11. Comunicación con servicio al cliente.....	43

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Clasificación de las empresas	13
Gráfico 2. Ubicación geográfica GINSBERG.....	23
Gráfico 3. Opinión sobre la atención del personal de Ginsberg S.A.....	34
Gráfico 4. Asesoramiento	35
Gráfico 5. Tiempo de entrega de productos	36
Gráfico 6. Estado del producto recibido.....	37
Gráfico 7. Amabilidad del personal.....	38
Gráfico 8. Producto incompleto.....	39
Gráfico 9. Recomendación a terceros.....	40
Gráfico 10. Valoración global del servicio.....	41
Gráfico 11. Expectativa del cliente.....	42
Gráfico 12. Comunicación con servicio al cliente.....	43
Gráfico 13. Cadena de valor	48

Introducción

En todas las organizaciones que se dedican a prestar un servicio, la atención al cliente en la distribución logística debe ser eficaz y eficiente posee gran importancia, ya que, con la excelencia de estos procesos, se consiguen: percepción de calidad general, fidelización y reconocimiento de la marca.

El departamento de operaciones y logística es el eje que concentra la operación de la compañía, en este departamento se evidencia un escenario de desorganización, existen problemas de confusión al realizar las actividades ya que éstas deben ser estandarizadas para que el cliente no sienta el cambio entre la atención de una persona u otra.

Ginsberg es una empresa que tiene 15 años en el mercado, en esta trayectoria ha venido teniendo muchos inconvenientes tales como: desperdicios de materia prima, mal manejo de los recursos de la empresa, retrasos en la entrega de los productos, pérdida económica, adquisiciones innecesarias, a pesar de que la empresa cumple con las normativas establecidas, no ha logrado dirigir eficazmente el área de logístico.

Tema

Manual de procesos de logística para la empresa GINSBERG ubicada al norte de Quito.

Planteamiento del problema

Los problemas de la empresa GINSBERG han sido el detonante para crear la necesidad de un manual de procesos de logística impidiendo el buen funcionamiento del área mencionada.

La ausencia de control y de un manual de procesos de logística causa que sus empleados desconozcan las funciones, los procedimientos y los procesos de logística, mismos que deben de llevarse dentro de la estructura interna de la empresa GINSBERG.

El poco interés al crear un manual de procesos, impide que la empresa se desarrolle y sea más competitiva en el mercado, lo que genera que sus clientes busquen otras opciones para cubrir sus necesidades.

Objetivos**Objetivo General**

Diseñar un proceso logístico en la empresa Ginsberg para el manejo y operaciones físicas de materia prima y producto terminado.

Objetivos Específicos

- Revisar fuentes bibliográficas y documentales utilizando la reflexión lógica para sustentar teóricamente el proyecto.
- Realizar un análisis de la realidad de la empresa Ginsberg en el área de logístico para relacionarla con el planteamiento del problema.
- Diseñar un manual de procesos logísticos para Ginsberg aplicando la metodología adecuada.

Justificación

En el año 2017 se estimó el mercado farmacéutico mundial en 1,11 billones de dólares en 2017 y se prevé que en 2020 alcance los 1,43 billones de dólares. En el 2017, se representó aproximadamente el 37%, el 22% y el 20% en el mercado farmacéutico de América del Norte, Asia pacífico y Europa Occidental, de la cuota de mercado mundial, respectivamente.

En el Ecuador tan solo 22 son los laboratorios que producen medicamento de calidad y eficacia terapéutica, uno de ellos es Ginsberg; existen 285 laboratorios farmacéuticos que no poseen niveles de eficacia terapéutica por lo que notamos que en este campo no existe mucha competencia.

En el Ecuador el 81% de medicamento que requiere la población se importa y tan solo el 19% se produce. La empresa GINSBERG forma parte de la industria farmacéutica, se dedica a la fabricación de fármacos para el consumo humano.

El área de logística tiene la necesidad de un manual de procesos para subsanar todos los problemas como impuntualidad en la producción de los productos, mejorar el manejo de la materia prima teniendo un control de la misma y que el producto terminado llegue oportunamente a sus clientes.

Con la elaboración del manual de procesos, se pretende el beneficio de la empresa Ginsberg, ya que contará con procesos eficaces y parame trizados que ayudarán en el desenvolvimiento productivo de la empresa, realizando a tiempo la entrega de los fármacos de la empresa GINSBERG, logrando así mejorar la logística, el manejo de la materia prima y producto terminado al tener un control de las mismas y de dicho manual, estableciendo controles para poder verificar los avances logrados.

CAPÍTULO I

1.1 Fundamentación Teórica

“El crecimiento experimentado por la industria farmacéutica en Ecuador está relacionado con el incremento del gasto de salud que se ha dado durante la última década en el país, principalmente impulsado por el aumento del gasto público en salud. Así, las compras públicas de fármacos se convirtieron en un importante destino de la producción local, aunque el abastecimiento de los laboratorios locales al mercado privado mantuvo niveles comparativamente menores (alrededor de 20%), pues éste en su mayoría se abastece a través de medicamentos importados, generando así un importante déficit comercial dado el reducido monto de las exportaciones de fármacos.

La estructura del mercado privado muestra que tres cuartas partes de éste corresponde a productos de venta bajo prescripción, al tiempo que se observan niveles de concentración en los principales actores de las actividades de manufactura local (4 laboratorios producen 47% de la producción local) y de distribución (los 2 mayores actores aportan más de 55% de las ventas), resaltando el creciente peso que han mostrado las cadenas de farmacias asociadas a los principales distribuidores.

Entre las características particulares de la industria local se encuentra el significativo nivel de regulación, incluyendo un sistema de regímenes de fijación de precios, así como los esfuerzos para que los laboratorios locales cuenten con certificados de buenas prácticas de manufactura. Mención especial merece el sistema de patentes con el que trabaja la industria a nivel mundial, pero que se ha visto desafiado en algunos países, incluyendo Ecuador, a través de la emisión de licencias obligatorias para fármacos declarados de

interés público, aprovechando las disposiciones previstas en las regulaciones internacionales al respecto.

Los avances tecnológicos y los cambios demográficos generan varios desafíos importantes que la industria farmacéutica global debe enfrentar, incluyendo el desarrollo de nuevas tecnologías, la elaboración de moléculas de mayor complejidad y necesidades crecientes de inversión para actividades de investigación y desarrollo. Por otro lado, desde la demanda aumenta la presión por fármacos con menores costos, originada por el envejecimiento de la población y el consiguiente aumento de los presupuestos estatales de salud pública.

En esta línea, la industria local –orientada principalmente a la producción de genéricos- se encuentra ante la oportunidad de capitalizar los avances mostrados a nivel interno, en especial en la atención al mercado institucional, que permitieron efectuar importantes inversiones orientadas a incrementar su capacidad instalada, la cual puede dedicarse también a cubrir otros mercados incluso de exportación-, si bien ello requerirá primero atender los elementos propios de la industria que le restan competitividad ante competidores internacionales ya posicionados.

La situación altamente deficitaria del comercio exterior de productos farmacéuticos que Ecuador presenta (con el segundo mayor déficit comercial ajustado por PIB en América del Sur) hacen que los esfuerzos por revertir dicho desempeño sean de particular interés. Para ello, se identifican como objetivos potenciales para la industria nacional al mercado local que, estando en capacidad de cubrir, actualmente es atendido por importaciones desde países latinoamericanos especialmente; así como a los espacios

disponibles en su mercado natural de exportación -los países de la Comunidad Andina- con quienes registra el mayor déficit comercial, al tiempo que se pueden acentuar las leves ganancias alcanzadas durante los últimos años en otros mercados regionales próximos.

De igual manera se identifican elementos de política que pueden aportar en mayor medida a elevar el nivel competitivo de la producción local, incluyendo una autoridad regulatoria nacional con alta credibilidad y relaciones fluidas con sus pares regionales; provisión de las competencias correctas e incentivos adecuados para aumentar el desempeño e innovación de las empresas nacionales; y mejorar la investigación científica, favoreciendo la integración entre la investigación científica e industrial.

Del análisis estratégico de la industria se desprenden como principales fortalezas el crecimiento del mercado, estrechamente relacionado con el incremento poblacional y del aumento de la cobertura institucional de salud, así como la disponibilidad de capacidad instalada para absorber una mayor demanda. Sin embargo, entre las debilidades más notorias de la industria están la alta dependencia de proveedores externos, procesos operativos y regulatorios aún en desarrollo y la escasa penetración alcanzada por la producción local, especialmente en el mercado privado.

A su vez, se presentan como oportunidades destacadas el incremento del gasto en salud, el creciente envejecimiento de la población y, el aumento de enfermedades crónicas y de modernidad (principalmente relacionadas con malos hábitos alimenticios y sedentarismo), al tiempo que entre las amenazas está la limitada capacidad de compra de la población y de entes del sector público, las dificultades para entrar en mercados externos por apreciación del dólar o requerimientos regulatorios, y elementos de política como

implementación de acuerdos comerciales que incluyan provisiones sobre propiedad intelectual o cambios en la priorización de la industria local para las compras públicas.”

(Lasio, V 2018 p 5)

Para que un manual de procesos sea apto para su ejecución tiene que cumplir con ciertas funciones principales y estas son:

El establecer objetivos y definir las políticas, guías, procedimientos y normas acorde a las necesidades de la empresa, la evaluación del sistema de organizaciones tienen que ser de manera regular con el fin de realizar las mejoras necesarias si los casos detectados así lo ameritan.

Las limitaciones de autoridad y responsabilidad de los miembros de la empresa, lo que se entiende que cada persona tiene sus responsabilidades y obligaciones dentro de la empresa enfocados al cargo que este ocupa.

Las normas de protección y utilización de recursos, son partes muy importantes dentro de una empresa ya que ayudará a abaratar costos de producción, seguridad industrial, salud ocupacional, transporte, etc.

La aplicación de un sistema de méritos y sanciones para la administración de personal, este es considerado un factor importante en una empresa ya que el personal tendrá presente cuáles son sus responsabilidades y límites dentro de la empresa y que las decisiones que este tome sean siempre en favor de la misma.

La creación de sistemas de información eficaces, que ayuden al correcto desenvolvimiento de las actividades que se realicen en el interior de la empresa, son considerados sistemas de información.

Toda información que sea difundida dentro de la empresa y sea de uso de todos sus miembros puede ser escrita tales como, letreros en paredes, manuales de producción, reglamento interno, etc. Por otra parte, también se cuenta con herramientas de información intangibles como los medios de comunicación electrónica, dentro de esta sección se pueden mencionar a los correos electrónicos y mensajería por teléfonos celulares, utilizados con el fin de guiar al empleado con las directrices necesarias para que lleve a cabo sus actividades.

El establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal, ya que este es un factor muy importante para mantener al personal capacitado y motivado dentro de su área de trabajo.

Ahora es importante mencionar que si una empresa no cuenta con un manual de procesos de logística corre el riesgo de que las responsabilidades se confundan o que sean compartidas sin que exista la necesidad de hacerlo, por otra parte, surge también la problemática de que no haya reglas, generando que no haya un control eficaz de las actividades.

Si una empresa no tiene un proceso de logística establecido, es importante considerar que llegado a un punto determinado se debe implementar su propio manual de procesos de logística.

Un manual de procesos es una herramienta muy útil y correctamente utilizada facilitará el crecimiento eficiente de una empresa.

Un manual de procesos tiene un contenido extenso, es considerado un documento detallado e integral que comprende, en forma ordenada y sistemática, disposiciones, obligaciones responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que realizan en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos, servicios, etc.

Para un manual de procesos funcione adecuadamente se tienen que responder a estas preguntas ¿Quién?, ¿Cómo?, ¿Dónde?, ¿Para qué?, ¿Por qué? De cada uno de los pasos que integra cada uno de los procedimientos.

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa.

El manual de procesos incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones, documentos necesarios para realizar las actividades, máquinas o equipos de oficina que nos servirán como apoyo para el desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

Dentro de los manuales de procesos se encuentra consignada y transmitida la información básica referente al funcionamiento de las unidades administrativas que

conforman una empresa, esta facilita las labores de auditoría, la evaluación de desempeño, control interno y la vigilancia, de los jefes a sus empleados para poder conocer si el trabajo que se está realizando es el adecuado. El manual de procesos de logística al igual que el de funciones son vitales, porque son creados para optimizar actividades del trabajo habitual además de proporcionar pautas para estandarizar tareas y hacerlas más productivas, consideramos que estos manuales deben estar acompañados de talleres de capacitación y que cuenten con el apoyo del área de talento humano. Es bueno que cuando un empleado nuevo ingresa a trabajar se le dé a conocer los manuales implementados y que estén en vigencia, de esta forma el empleado nuevo para leerlo y si tiene alguna duda pregunte a tiempo y de esa manera se evitaría muchos errores en la producción.

“Manual de procesos: Es una herramienta que le permite a la empresa, reunir una serie de actividades que están enfocadas a mejorar la organización dentro de la misma y también busca ofrecer un servicio de calidad a los clientes, buscando así alternativas para mejorar la satisfacción del cliente” (2015 Español, ISO 9000, 2005).

Los Manuales brindan una visión integral de la empresa al personal, haciendo referencia la información documental con el objetivo de fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.

La presentación de un manual de procesos es muy importante, ya que en ella se muestra la imagen corporativa, como el logo de la misma, el nombre de la empresa, su nombre comercial si lo tuviese, lugar y fecha de la elaboración del manual, responsables de la revisión y la autorización del manual, carátula, portada, índice general, introducción, parte sustancial del manual, índice de capítulos que forman el manual, diagramas y anexos.

Un manual debe estar escrito en hojas intercambiables para su revisión y que sea más fácil su actualización en tamaño carta u oficio, se debe utilizar el método de reproducción en una sola cara de las hojas, utilizar separadores de divisiones para los capítulos y secciones del manual.

1.1.1. Administración de empresas

La administración es una disciplina encargada de realizar una gestión de los recursos (ya sean materiales o humanos) en base a criterios científicos y orientada a la satisfacción de un objetivo concreto.

Es posible analizar la administración a través de la teoría de las organizaciones, que se dedica a estudiar la manera en la que las personas administran sus recursos y establecen interacciones con el medio exterior para satisfacer sus necesidades.

Existen dos formas con marcadas diferencias para definir este concepto: la administración **como disciplina** (conjunto de principios, ideas y conceptos que deben tenerse en cuenta para guiar a un grupo), y la administración **como Técnica** (conjunto de funciones y actividades que un administrador debe realizar para conseguir los objetivos de la organización que representa).

La administración de empresas se encarga de cumplir con todo el proceso administrativo, el cual incluye diferentes funciones como la planificación, organización, dirección y control. Para llevar adelante su trabajo, la persona encargada de la administración debe manejar correctamente los recursos materiales, humanos y financieros de la empresa a fin de lograr los objetivos que se han fijado previamente. Es decir que para dirigir los recursos y esfuerzos de la empresa hacia resultados económicamente positivos, el administrador debe no sólo analizar y evaluar, sino también actuar, decidir y participar.

El elemento de la administración que vamos a poner en práctica en este caso es:

- **La planificación:** Se basa en la visión que nos lleva a la dirección de la empresa, que luego es transformada en una misión, incluyendo toda clase de tácticas y estrategias, según cuales sean las características de la empresa, y las posibilidades disponibles en el contexto económico.

Para esto, se elaboran planes estratégicos que pueden modificarse con el tiempo, en la medida en que la empresa se encuentre en situaciones más o menos favorables (por ejemplo, cuente con más recursos financieros, personal más capacitado, etc), o cuando las investigaciones de mercado muestren un cambio en las oportunidades.

La planificación será de corto o de largo plazo según el nivel de incertidumbre que exista en la realidad socioeconómica: el cambio tecnológico acelerado o los conflictos políticos tienden a elevar la incertidumbre y a reducir el tiempo de la planificación.

Para la organización, se deben atribuir funciones y tareas a los miembros de la empresa, así como establecer la secuencia temporal que deben seguir las actividades para lograr coordinación. En esta etapa suelen recurrirse a organigramas que consisten en una visualización gráfica de las posiciones jerárquicas y funcionales de cada integrante de la empresa, para lograr una eficiente utilización de los recursos humanos.

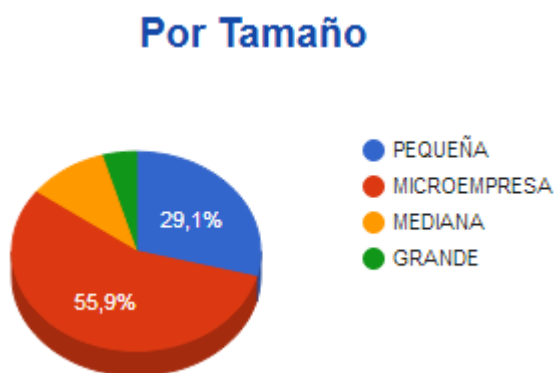
En cuanto a la dirección, requiere de capacidad de liderazgo sobre el personal de la empresa, que puede implicar diferentes formas de influencia, que permitan mejorar el trabajo en equipo y resolver eficientemente los conflictos.

Por último, el control se basa en medir el desempeño de la empresa, comparando los objetivos propuestos y las metas alcanzadas, de manera que se puedan detectar las

fallas en los tres aspectos previos (planificación, organización y dirección) y corregirlas. El control suele implicar un control de gestión, es decir una evaluación de la organización en su totalidad.

1.1.2 Clasificación de las empresas y presencia en el Ecuador

Gráfico 1. Clasificación de las empresas



Nombre	Cantidad
Pequeña	19.243
Microempresa	36.923
Mediana	6.913
Grande	2.944

Fuente: Super CIAS (ranking empresarial, 2019)

Elaborado por: Reinoso, I. (2020)

“Ranking de las Compañías que conserva la posición del ranking general pero que se ordena en base al tamaño de la Compañía, como lo define el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones:

- 1.- **Microempresas:** Entre 1 a 9 trabajadores o Ingresos menores a \$100.000,00
- 2.- **Pequeña empresa:** Entre 10 a 49 trabajadores o Ingresos entre \$100.001,00 y \$1'000.000,00
- 3.- **Mediana empresa:** Entre 50 a 199 trabajadores o Ingresos entre \$1'000.001,00 y \$5'000.000,00

4.- **Empresa grande:** Más de 200 trabajadores o Ingresos superiores a los \$5'000.001,00 Predominando siempre los ingresos sobre el número de trabajadores.

Con esta información podemos llegar a la conclusión de que esta empresa pertenece a las grandes empresas ya que posee más de 200 trabajadores y tiene ingresos mayores a los 5'000.001,00.” (SUPERCIAS, 2019)

1.1.3 Logística

Un producto o servicio pierde gran parte de su valor si no está disponible para el cliente en el momento y lugar en que lo deseen. Cuando una empresa incurre en el costo de tener un producto en inventario disponible de manera oportuna y mover el producto hacia el consumidor, ha creado un valor par al cliente que antes no tenía. Es un valor tan indudable como lo es el creador mediante fabricación de un producto de calidad o mediante un bajo precio.

Por lo general se reconoce que el negocio crea cuatro tipos de valor en los productos o en los bienes. Estos son: forma, tiempo, lugar y posesión. La logística crea dos de esos cuatro valores, controla los valores del tiempo y lugar en los productos.

1.1.4. Definición de logística

La logística: implica la administración del procesamiento de pedidos, inventarios, el transporte y la combinación del almacenamiento, el manejo de materiales y el empaclado, todo esto integrado mediante la red empresarial. La meta logística es apoyar los requerimientos operativos de adquisiciones, la fabricación y el abastecimiento del cliente. El reto dentro de una empresa es coordinar la capacidad funcional en una operación integrada que se concentre en atender a los clientes.

La logística se enfoca en la responsabilidad de diseñar y administrar sistemas con el fin de controlar el movimiento y el posicionamiento geográfico del inventario al costo total más bajo; esto significa que los activos financieros y humanos comprometidos con la logística deben mantenerse absolutamente al mínimo. También es necesario mantener al mínimo posible los gastos operativos.

La logística añade valor al proceso de la cadena de suministros cuando el inventario se posiciona estratégicamente para lograr ventas. La importancia surge de comprender la manera como algunas empresas emplean la capacidad logística para conseguir una ventaja competitiva.

Las empresas líderes comprenden que un sistema logístico bien diseñado y bien operado ayuda a alcanzar una ventaja competitiva. De hecho, como regla general, las empresas que obtienen una ventaja estratégica con base en la capacidad logística establecen la naturaleza de la competencia en su industria.

1.1.4.1 Funciones de la logística

En el contexto de una cadena de fármacos, la logística existe para posicionar el producto con el fin de lograr beneficios deseados de tiempo, lugar y posición al costo total más bajo.

La entrega de un producto en forma eficaz y eficiente nos da un valor agregado a nivel de empresa, si una empresa no satisface con regularidad los requerimientos de tiempo y lugar, no tiene nada que vender.

El beneficio estratégico máximo de la logística, debe integrarse el rango completo del trabajo.

Las decisiones en un área funcional afectarán el costo de todas las demás. Las áreas del trabajo logístico que se interrelacionan son:

- 1) Procesamiento de pedidos
- 2) Bodega
- 3) Facturación
- 4) Transporte
- 5) Almacenamiento
- 6) Red de distribución

El trabajo integrado relacionado con estas áreas funcionales crea las capacidades necesarias para lograr el valor logístico.

1.1.5 Procesos

De acuerdo a (Pérez Gutiérrez & Lanza González, 2014) El Manual de Procedimientos es utilizado para organizar y administrar el funcionamiento de cada una de las operaciones y actividades que se realizan de manera homogénea y que cada dirigente, funcionario y trabajador las conozca. Los Manuales de Procedimientos constituyen actividades de control diseñadas para detectar fallas e insuficiencias que conspiran contra el cumplimiento de los objetivos previstos en las entidades. Como resultado del presente trabajo se obtiene que el manual diseñado es una herramienta del Control Interno, al apoyar lo dispuesto en la Resolución No.60/11 de la Contraloría General de la República.

“Lo conceptualizará como: “Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite

encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo.” (Continolo G. 2014)

El concepto de un manual es de suyo empírico, variable, y fácil de comprender: “significa un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de manera fácil de manejar se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se pretende entre cada grupo humano en la empresa” (**Agustín Reyes Ponce,2014**).

En base a los autores antes citados los manuales son herramientas muy importantes para todo tipo de organización, aporta al personal con orientación adecuada a desarrollar sus actividades de acuerdo a las necesidades de la entidad, lo que demuestra el progreso de una tarea, proceso o actividad; en cuanto a los administradores ayuda en la toma de decisiones y realizar los correctivos necesarios al momento de justificar las falencias de las operaciones para el perfeccionamiento de la empresa.

1.1.6 Importancia

En tiempos pasados, la logística se consideraba como una actividad de custodia. Las personas de bodega tenían la custodia de insumos almacenados en despensas pequeñas y en almacenes grandes. Por lo tanto, la ciencia de la logística, al igual que las personas que hacían funcionar el sistema logístico de los productos de salud, no eran considerados como parte importante de la planificación familiar, de VIH y SIDA o de programas de vacunación, para nombrar algunos solamente. Afortunadamente, con el paso del tiempo, más y más gerentes de programas han llegado a reconocer la importancia de la logística en

el éxito de un programa. El objetivo de un sistema de logística en el área de la salud va más allá de simplemente asegurarse que un producto llegue a donde tiene que ir.

En última instancia, la meta de cualquier sistema logístico de salud va más allá de simplemente asegurarse que un producto llegue a donde tiene que ir. En última instancia, la meta de cualquier sistema logístico de salud pública es ayudar a que cualquier cliente tenga una disponibilidad asegurada de insumos. La disponibilidad asegurada de insumos existe siempre y cuando cada persona puede obtener y utilizar suministros esenciales de salud cuando los necesite.

Una cadena de suministros que funciona como debería constituye un elemento fundamental para llegar a la disponibilidad asegurada de insumos; cabe precisar que elementos como el financiamiento, las políticas y el compromiso son igualmente necesarios. Una cadena de suministros eficiente ayuda a llegar a la disponibilidad asegurada de insumos y, también, ayuda a determinar el éxito o el fracaso de cualquier programa de salud pública.

Tanto en el sector comercial como en el sector público, los diseñadores de políticas se enfocan cada día más en la mejora de las cadenas de suministro porque saben muy bien que el mejoramiento a nivel logístico trae consigo beneficios importantes y cuantificables.

Una cadena de suministros que funciona bien trae beneficios muy importantes para los programas de salud pública porque:

- Incrementa el impacto del programa
- Mejora la calidad del cuidado
- Aumenta la eficacia y la eficiencia de los costos.

1.1.7 Beneficio

Gestión hacia los clientes: El mejor plus que una empresa pueda tener es la entrega eficaz y eficiente de sus productos, de esta forma garantizamos la fidelidad de los clientes.

Reducción de costes: Al tener un área estrictamente para logística se puede mejorar el control de todo lo relacionado con el bienestar del cliente con nuestra empresa.

Mejora de calidad y nivel de servicio: cuando la logística es eficiente nos evita errores. Con ello aumentamos la calidad de nuestros servicios a nuestros clientes potenciales.

Aprovechar la red de distribución de los operadores: Esto nos permite tener un mejor alcance en distribución de nuestro producto en menor tiempo y eficientemente.

1.1.8 Ginsberg como mediana empresa.

“La empresa Ginsberg Ecuador S.A. se dedica a fabricación de sustancias medicinales activas que se utilizan por sus propiedades farmacológicas en la fabricación de medicamentos: antibióticos, vitaminas básicas, ácido salicílico y acetilsalicílico, etcétera, tratamiento de la sangre, fabricación de medicamentos: antisueros y otras fracciones de sangre, azúcares químicamente puros, productos y extractos endocrinos, vacunas.” (Emis, 2019)

1.2. Marco legal

1.2.1. La Constitución de la República del Ecuador

“La Constitución de la República del Ecuador en su Art. 11 literal 2, nos dice, que las personas son iguales y gozan de los mismos derechos, deberes y oportunidades, por lo tanto se ha citado esta parte de la Constitución para poner a consideración que todos los ecuatorianos tienen las mismas oportunidades e igualdad de condiciones.

En la segunda sección de la Constitución que menciona el ambiente sano, podemos decir que la que en su Art. 14 la población tiene derecho a vivir en un ambiente sano y equilibrado que garantice el buen vivir y prevenir el daño ambiental, es decir toda la población está llamada a cuidar el entorno donde reside, es muy importante este artículo con relación a la producción a la que se dedica la empresa GINSBERG, ya que busca reducir el impacto ambiental en todas las formas posibles, al utilizar materiales tales como aluminio, estuches, etc., para la elaboración de fármacos, que sean amigables con el medio ambiente.

Según la Constitución del Ecuador en su tercera parte, menciona en su Art. 16 literal 2, que sus habitantes tendrán acceso a la tecnología y comunicación universal, se considera que es un elemento muy importante para la empresa GINSBERG ya que mediante los medios de comunicación y medios tecnológicos se puede mostrar los productos elaborados y llegar a todos los rincones del mundo.

En la Constitución del Ecuador menciona una parte muy importante en su octava sección y corresponde al trabajo y seguridad social, en su Art. 33 menciona que el trabajo es un derecho y un deber social, y además es una fuente de realización personal.

Dentro de esta misma sección en su Art. 34 la constitución muestra que la seguridad social es un derecho irrenunciable el cual el Estado garantiza que este derecho sea obligatorio, equitativo y eficiente, dado esta pauta es importante incluir estos artículos dentro de este marco legal, ya que la empresa GINSBERG en su producción tiene la colaboración de 3 empleados los cuales tienen las garantías de seguridad y salud social, lo

cual les permite tener un seguro y prestaciones como la ley así lo determina.”

(Constitución, 2019)

1.2.2. Código de trabajo

“Según el código de trabajo en sus disposiciones fundamentales, en su Art. 3 menciona que en el país existe libertad de contratar personas que estas a su vez, por voluntad propia realicen actividades lícitas y que estas actividades sean remuneradas acuerdo a la ley.

Según el Código de Trabajo en su Art. 8 muestra como regla general que el contrato individual es un convenio que compromete a una persona prestar sus servicios lícitos y personales con una remuneración fijada de acuerdo a la ley y por otra parte figura otra persona en calidad de empleador, basados en esta mención la empresa se ha visto en la obligación y responsabilidad de elaborar contratos para sus empleados sustentándose en la base legal vigente.

Art. 61.- Cómputo de trabajo efectivo este artículo nos manifiesta la jornada laboral que tienen que cumplir los empleados según como determina la ley y como debe constar por escrito en el contrato respectivo el trabajador tendrá una jornada diaria de actividades de 8 horas, con dos días de descanso obligatorio a la semana.

También es necesario poner a consideración lo que nos dice el artículo Art. 63.- Exhibición de horarios de labor. - En todo establecimiento de trabajo se exhibirá en lugar visible la jornada laboral de sus empleados, así como el de los servicios de turno si es que la empresa así lo requiera. Todas las alteraciones que sufran en las jornadas de labores

tendrán que ser notificadas a tiempo para no alterar las labores de cada uno de sus empleados, el o los trabajadores tendrán derecho a conocer oportunamente las horas fijadas de inicio y fin de su turno.” (Ley del trabajo, 2019)

1.2.3. Ley de compañías

“La ley de compañías de Ecuador nos menciona en el Art. 3, que se prohíbe la formación y funcionamiento de compañías que sean contrarias al orden público, las que no tengan un objeto real de funcionamiento y que sobre todo sean licitas.

Toda compañía que sea formada en Ecuador estará domiciliada donde se haya determinado según constará en el contrato constitutivo, además tendrá como su domicilio principal el país donde se originó, según menciona el art. 4 y art. 5, de la Ley de Compañías de Ecuador.

Según el art. 6 de esta misma ley nos dice que toda compañía formada en el país tendrá un representante legal, quién es el que se encargará de contestar las demandas y cumplir con las obligaciones que esta requiera.

Basados en las leyes, normas y reglamentos que anteceden este documento, tomando como base La Constitución de la República del Ecuador, la empresa

GINSBERG, considera ver la posibilidad de un estudio para contar con un manual de procesos para la optimización de su departamento de producción.” (Ley de compañías, 2019)

1.3 Marco temporal espacial

Gráfico 2. Ubicación geográfica GINSBERG



Fuente: Empresa GINSBERG
Elaborado por: Reinoso, I. (2020)

1.4 Idea a defender

Un proceso logístico en la empresa Ginsberg permitirá el manejo de procesos de control tanto de materia prima como de producto terminado para que la empresa sea competitiva.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

2. Descripción de la empresa

2.1. Misión

Elaborar productos farmacéuticos orientados a satisfacer necesidades específicas del mercado, manteniendo estándares de calidad a nivel nacional e internacional.

2.2. Vision

Llegar a ser líder en la fabricación de medicamentos por medio de la innovación e implantación de nuevas y modernas tecnologías que marcan la diferencia a nivel internacional.

2.3 Política de la calidad

GINSBERG ECUADOR S.A. presta servicios de manufactura y acondicionamiento de productos farmacéuticos para consumo humano en las diferentes formas farmacéutica, los cuales cumplen las normativas técnicas y de salubridad, garantizando un producto de calidad, para satisfacer a los clientes y alcanzar su lealtad, con personal capacitado y motivado que busca el mejoramiento continuo a través del compromiso de la Gerencia General y el cumplimiento del sistema de gestión de calidad implementado bajo la norma ISO 9001:2008.

2.4. Estructura Organizacional

2.4.1. Organización

La empresa Ginsberg se constituye por los siguientes órganos: La junta general de accionistas y la Administración.

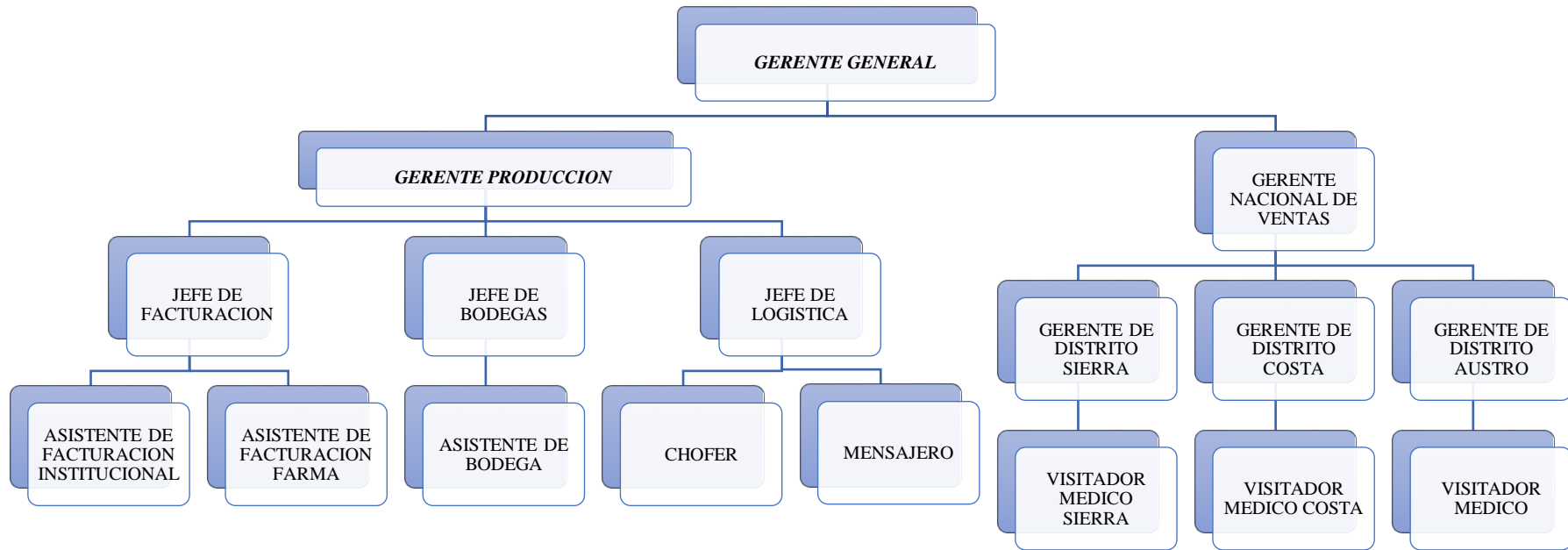
En el siguiente cuadro se muestra como está compuesto actualmente la junta general de accionistas.

Tabla 1. Nómina de accionista

Nombres y apellidos completos	Nacionalidad	Porcentaje de accionista
MAYRA YANINA MANCHENO TORRES	ECUATORIANA	50%
MARCO VINICIO SERRANO MEJIA	ECUATORIANA	50%

Elaborado por: Reinoso, I. (2020)

2.4.2. Organigrama



2.4.2.1. Principales funciones departamentales.

➤ **DEPARTAMENTO DE VENTAS**

- Llegar a las metas que se les establecen mensualmente y realizar el ingreso de nuevos clientes.
- Asistir constantemente a las capacitaciones realizadas por la empresa.
- Presentar un informe mensual de las ventas y de las vistas realizadas mensualmente.
- Recuperación de cartera, cobro de cartera de los clientes en mora.
- Realizar encuestas de satisfacción al cliente.

➤ **DEPARTAMENTO DE FACTURACION**

- Verificar el portal de órdenes de compra realizado por los vendedores.
- Despacho de pedidos electrónicos
- Emisión de facturas / Nota de entrega
- Emisión de guías
- Anulación de facturas
- Facturación de muestras medicas
- Revisión y archivo de facturas

➤ **DEPARTAMENTO DE INVENTARIOS**

- Programación del inventario
- Preparación de inventario
- Ejecución de inventario
- Ingreso de información
- Resultado del inventario

➤ **DEPARTAMENTO DE BODEGA**

- Recepción de materia prima
- Bodegaje de insumos

- Despacho de materia prima a producción
- Devolución de insumos a bodega
- Sistema de codificación de bodega
- Codificación de materia prima
- Receptar el producto terminado del área de producción
- Despacho de muestras medicas
- Identificación de saldo de producto

➤ **DEPARTAMENTO DE LOGISTICA**

- Planificación de entrega de producto al cliente
- Planificación de recepción de materia prima
- Control y supervisión del personal del área logística
- Atención al cliente vía telefónica y mail
- Receptar reclamos por parte del cliente
- Control y seguimiento de envíos

2.5. Metodología de la investigación

➤ **Estructura de la Metodología**

El elaborar un manual de procesos conlleva una serie de métodos y técnicas de rigor científico, en este capítulo se tratará este tema; sus bases principales son la observación, análisis y registro detallado de las actividades dentro del departamento operativo de la empresa GINSBERG.

La estructura en sí, es un conjunto ordenado que se compone de elementos, que forman un proceso, dichos elementos están interrelacionados entre sí, y se puede decir que la ausencia de una de ellas no permite el correcto desenvolvimiento de los objetivos propios de la empresa.

Parte del principio de procedimientos que constituyen la expresión operativa de la empresa, su desarrollo permite la organización y correcto desenvolvimiento, tiene como objetivo principalmente identificar los elementos básicos y la información necesaria para definir un proceso o rediseñar uno ya implantado.

➤ **Objetivos de la metodología investigativa**

Explicación del propósito que se pretende cumplir a través del manual de proceso.

Los objetivos son ordenar los datos obtenidos, recopilar información relevante y necesaria, la cual nos va a permitir monitorear y controlar el cumplimiento de la rutina de trabajo y evitar que la producción se la realice de manera arbitraria; minimizar la responsabilidad por errores; facilitar las labores de auditoria, la evaluación del control interno; es necesario tener en cuenta que gracias a un manual de procesos, los empleados así como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando de manera uniforme; se pretende a través del manual de procesos, reducir los costos al aumentar la eficiencia de producción, además de otras ventajas adicionales, como el orden en el espacio de trabajo, limpieza entre otros.

Fuente: Empresa GINSBERG

Antecedente

La empresa GINSBERG fue creada en el año 2015, se encuentra situada en el Distrito Metropolitano de Quito, en el sector norte de la ciudad en el Barrio de Carcelén, cuenta con Infraestructura propia, y maquinaria que es una gran ventaja en relación con la competencia.

Una de sus falencias se presenta esta empresa es la falta de un manual de procesos de producción, lo que ha venido ocasionando una serie de problemas.

➤ **Diseño de la investigación**

➤ **De tipo cualitativo.**

Recordemos entonces que el diseño de la investigación será cualitativo, información recabada basándose en la observación de comportamientos naturales, respuestas abiertas para la posterior interpretación de significados.

La empresa GINSBERG, mediante este diseño cualitativo pretende analizar el conjunto del discurso entre los sujetos y la relación de significado para ellos, según contextos diferentes.

➤ **Del tipo de investigación a aplicarse.**

Exploratorio que se aplica en el problema de investigación con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior.

Los estudios exploratorios que se efectúan dentro de la empresa GINSBERG, obedecen al objetivo de examinar un tema o problema y este es el caso de la ausencia de un manual de procesos de producción, tema importante y que no se lo ha tratado antes.

Al utilizar la investigación exploratoria se pretende aumentar el grado de familiaridad con fenómenos desconocidos, obtener información que nos ayude a la elaboración del manual de procesos, determinando los problemas que suscitan al no contar con dicho manual y subsanarlos.

➤ **De los Métodos:**

El método inductivo y el método deductivo son dos enfoques aplicados a la investigación. Cada método tiene sus ventajas y su uso dependerá de la situación a investigar para la creación del manual de procesos.

El razonamiento deductivo funciona trabajando desde lo más general hacia lo más específico. Se puede comenzar pensando en una teoría sobre algún tema de interés en el caso de la empresa GINSBERG es la implementación de un manual de procesos de producción. Luego se reduce a la idea a defender específica que se quiera probar.

Por su lado, el método inductivo trabaja de modo opuesto: se empieza desde lo más específico hasta las generalizaciones y teorías más amplias. En el razonamiento inductivo, se comienza con observaciones y medidas específicas para llegar a conclusiones generales.

- **Muestreo por conveniencia:** En este caso las muestras son seleccionadas porque son accesibles para el investigador. Se eligen estos sujetos por la facilidad que se tiene para reclutarlos. Esta técnica es considerada la más barata, la que menos tiempo lleva y la más fácil.

2.6. Listado de clientes

NOMBRES Y APELLIDOS	NUMERO DE CEDULA	DIRECCIÓN
ABARCA RIVADENEIRA ESTEFANI GISSELA	1716120058	AV. CRISOSTOMO CASTELLI N49-36 Y ABELARDO MONTALVO
ABRIL MORETA OSCAR HERNAN	1802013944001	CALLE PIO XII LOTE 11 Y PASAJE JIMENEZ (BARRIO SAN JUAN DE CALDERON)
ACOSTA VASQUEZ MARCO DIEGO	1704759040001	ALPALLANA E61-78 Y WHIMPER
ADRIANA DEL ROCIO GOMEZ CHAVEZ	0501964704	FOCH 153 Y AV. 12 DE OCTUBRE
ADRIANA VICTORIA GONZALEZ NEIRA	0911534758001	CALLE OLMEDO 630 Y PICHINCHA
AGUIRRE AGUILERA LUIS ALEXANDER	1713494134001	CALLE ANTIZANA 5 Y FRANCISCO GUAMAN (MEDIA CUADRE CENTRO DE SALUD PINTAG)
ALAYNNA KATHERINE ZAMBRANO LOOR	0804034775	REPUBLICA DOMINICANA Y JAIME ROLDOS AGUILERA
ALBA ESTELA AVILA LEON	0905459202001	CDLA LA CHALA CALLE 3ERA VILLA 47A
ALEJANDRO SANTILLAN	1715615975	AV. OCCIDENTAL
ALESSANDRO GAETANO DE MORI RODAS	0900485566001	AVE 2DA S/N ENTRE CALLE 17 Y CALLE 18
ALEX ARTURO DOMINGUEZ SILVA	0909174831001	CALLE 14 Y 4 DE NOVIEMBRE
ALFREDO MARIANO GAMEZ QUIDONEZ	0911256360	KM 9 1/2 VIA A DAULE
ALFREDO VILLEGAS GOMEZ	0915863666	CIUDADELA DE TERRAZAS
ALVAREZ CHAMORRO ALEX GUILLERMO (SEFASUR)	1724532369001	FRANCISCO RUEDA S19-30 Y LUIS A. VALENCIA (VILLA FLORA)
ALVAREZ HERNANDEZ CESAR GUILLERMO	0400687869001	FRANCISCO RUEDA S19-30 Y SIMON GUERRA (CHILLOGALLO)
AMUY USUAY DARWIN ROGRIGO	0401202445	OBISPO DIAZ DELA MADRID YMISIONERO DAMIAN
ANDRADE CEVALLOS MARIA MAGDALENA	1709782419	SECTOR LA CONCEPTO
ANDREA MARIUXI RECALDE CABALLERO	1205527847	AV. 10 DE AGOSTO N35-146 Y MAÑOSCA
ANDREINA ISABEL OLIVO OBREGON	0919146522	KM 9.5 VIA DAULE
ANDRES JAVIER ACEVEDO RAMOS	0925781460	KM 9 1/2 VIA A DAULE
ANGELICA TAIPE	0201549433	21 DE AGOSTO Y MANUELA GARAICOA
ANITA GOMEZ	1709969396	BALCON DEL VALLE/ LOMA DE PUENGASI
ARBOLEDA LOPEZ EVELYN JUDITH	2100278692001	VIA PUERTO EL CARMEN S/N (DIAGONAL BCO. NACIONAL DE FOMENTO)
AREA 2 MACHALA SUR CENTRO DE SALUD	0760006460001	12 AVA SUR Y 6TA OESTE BARRIO BRISAS DEL MAR
AREA DE SALUD 9 LA KENNEDY	1768035760001	JOAQUIN PAREJA S/N Y ANGEL ESPINOZA
AREA DE SALUD N. 10 SAN CARLOS	1768036810001	MACHALA OE 8 -30 Y AV. MARISCAL SUCRE
AREA DE SALUD N° 4 MANGLARALTO	0968503360001	MANGLARALTO S/N CALLE 24 DE MAYO Y 10 DE AGOSTO
AREA DE SALUD N°2 LA LIBERTAD	0968503600001	CDLA . SANTA PAULA VIA PUNTA CARNERO FRENTE A LA DELEGACION DEL IEES
AREA DE SALUD N°4 CHIMBACALLE	1768038190001	AV. NAPO S/N Y JUAN BORGODON
AREA DE SALUD N°6 ARENILLAS	0760005490001	AV. SIMON BOLIVAR Y CHILE ESQ.
AREA DE SALUD NUMERO 6 LA LIBERTAD	1768036650001	OLEARY OE8-84 Y PUNAEZ
ARGUELLO VASCONEZ IVAN PATRICIO	1712432200001	JOSE EGAS OE3-571 Y JOSE ORDOEZ
ARLINE GALLO	1723492052001	AV. 15 DE NOVIEMBRE Y LA Y
ASISCLO MANUEL YUNGA AGUILAR	0907947428001	CALLE 25 Y MARACAIBO ESQUINA
ASOCIACION MEDICA ECUATORIANA DE COMPROMISO CRISTIANO	1790953513001	KM 3 1/2 VIA CHONE S/N Y AV. DE LOS COLONOS
ASOFARMADIS DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA CIA. LTDA. (DASTRIFARM)	1792323002001	AV. MARISCAL SUCRE N62-359 Y TERCERA TRANSVERSAL
AXXISCENTROMEDICO S.A.	1791411595001	VOZ ANDES N39-158 Y AV. AMERICA
AYAUCA PARRA VERONICA DEL PILAR	1713805685	QUITO
BAEZ DE LA CADENA MARCO VINICIO	1703481778001	AV. DEL MAESTRO OE485 Y GUALAQUIZA (DIAGONAL A TV VENTAS)
BARRENO VALLE EMMA ROSA DE LOURDES	0200894459001	ROCAFUERTE 18-38 Y CHILE
BENAVIDES CEVALLOS MARIA JOSEFINA	0400602678001	AV AVELINA LASSO Y ALFONSO DAVILA "CASA DE LA NIÑEZ"
BENAVIDES ZAPATA SANDRA JANNETTE	1710563642001	FRANCISCO DE ORELLANA Y 18 DE NOVIEMBRE

BETTY IRENE AGUILAR BARBA (SANTA ELENA)	0701313272001	SANTA ELENA, SUCRE ENTRE GUAYAQUIL Y 18 DE AGOSTO
BIDERMAN EFREN MOYANO HERRERA	0919541011	CALLE OCTAVA 2446 Y DOMINGO SABIO
BIOLIFE (QUITO)	1708388838001	TRANSVERSAL A CINCO LOTE -1 Y PARALELA
BLANZA EULALIA ICAZA DIAZ	1702844372001	SIMON BOLIVAR 844 Y 24 DE MAYO (JUNTO A LA DIST
BORBOR PINEDA RICHARD GABRIEL	0931213151	KM 9.5 VIA DAULE
BOTI RED PIFO	1768100170001	FCO. DE ORELLANA E IGNACIO JARRIN
BOTICA MISHHELL (LORETO)	1500349772001	AV. RAFAEL ANDRADE S/N Y MAGDALENA USHIDA
BOTICA CENTRAL (PACAYACU)	1102541107001	PARROQUIA PACAYACU KM 42 VIA TARAPOA
BOTICA CONTINENTAL (LAGO AGRIO)	1201046503001	VIA QUITO S/N (FRENTE A LAS BODEGAS DE ROMAN HERMANOS)
BOTICA LOS RIOS (EL ENO)	0201177565001	KM 19 VIA AL COCA 695
BOTICA Y DROGUERIA ALEMANA	1790343405001	GARCIA MORENO Y BOLIVAR IGLESIA DE LA COMPAÑ-A
BOTIQUIN 3 DE MAYO (CHECA)	1707481014001	AV QUITO Y 3 DE MAYO FRENTE PARQUE
BOTIQUIN CHECA (CHECA)	1707738884001	AV QUITO 798 Y W SANCHEZ
BOTIQUIN FAJARDO	1708248669001	FAJARDO MARIANA DE JESUS LOTE 2 Y EL INCA
BOTIQUIN LA DOLOROSA (AMAGUADA)	1704584653001	IGLESIAS Y BOLIVIA
BOTIQUIN MANGAHUANTAG	1706951488001	CALLE PRINCIPAL URCESINO BAQUERO # 51 Y ELOY ALFAR
BOTIQUIN MARILU (AMAGUADA)	1706547401001	IGLESIAS Y MONTALVO
BOTIQUIN SAN JAVIER (TAMBILLO)	0601851066001	CAMILO # 1 Y ESPEJO
BOTIQUIN SIGLO XXI	0502525736001	GONZALEZ SUAREZ S/N ROCAFUERTE FRENTE LA COLEGIO SAN FRANCISCO
BOTIQUIN VALERIA	1713794798001	CALLE PRINCIPAL LOTE 20 CUTUGLAGUA (FRENTE INIAP)
BRENDA ALEXANDRA RIVERA VILLAMAR	0914326657	KM 9 1/2 VIA A DAULE
BUITRON JARAMILLO CARLOS GASPAR	1702259993001	GARCIA MORENO N2-21 Y BOLIVAR (A DOS CUADRAS DEL PALACIO DE GOBIERNO)
BUITRON MORALES CAROLINA ESTEFANIA	1721094926001	QUITO /ZABALA/ DE LOS ARRIEROS N4-35 Y DE LOS JARIBUES
BURBANO ARTEGA MYRIAM FLOR DE LYS	0601805609001	AV. DANIEL LEON BORJA 41-09 Y PRINCESA CORS (JUNTO
BURGOS CASTILLO EYNNER DAVID	1304342916001	LUIS MARIA PINTO LOTE 6 SECTOR MANGA DEL CURA
CABADA OYOLA ARIOSTO VICENTE	0701372054001	FRANCISCO ROBLES LOTE 31 Y AV. JUAN MONTALVO
CABEZAS VITAS MARGARITA	1719555813	LA LEGARDA
CADENA ANDINO CARMEN OLIVIA	1707341630001	CALLE13 DE JUNIO #1607 INTERSECCION AV.EQUINOCCIAL JUNTO ALMACENES TIA/ MITAD DEL MUNDO
CADENA VIZCAINO LUIS ENRIQUE	0926098211	KM 9.5 VIA DAULE
CAICEDO CHAMBA VIVIANA CAROLINA	1719894550	SAN BARTOLO/ PUNGALA Y ANCHAYAW 515-47
CALDERON MACAS VICTOR HUGO	1707259766001	CALLE CARAPUNGO OE3-173 Y LIZARDO BECERRA (DIAGONAL AL CDC CALDERON)
CALDERON PALMA FRANCISCO	0600904213001	GONZALO SALDUMBIDE 38-32 Y ALFREDO PAREJA
CAMINOS DAVILA AMPARO MARLENE	0703412148	ANA MARIA SECTOR SAN CARLOS
CAMINOS DAVILA HOLANDA MARILU	0702469578	CESAR VILLACRES OE10-188 Y EUSEBIO CONDE
CAMINOS DAVILA MARUJA CRISTINA	1721294187	OE9B N54 76 Y JORGE PIEDRA
CAMPOVERDE URBINA DIANA MARITZA	0923491401	CDLA, MARTHA ROLDOS MZ 610 VILLA 4
CARDENAS VILLAROEL KATERINE VERONICA	1711864403	COOP. SAN MARTIN DE PORRES CALLE B MZ 37 LOTE N.- 22
CARLOS ALBERTO LLAMUCA SANISACA	0917780991	16 Y FRANCISCO SEGURO
CARMEN INES LAGLA ROSERO	1709007833001	VEINTGE Y CUATRO OE 206 Y CALLE L
CARRASCO CASTRO CARMEN DEL ROCIO	0602515793001	NAPO S/N Y JUAN MONTALVO (ESQUINA COMERCIAL EL TIA)
CASCANTE JARAMILLO IRMA PATRICIA	0602763971001	AV. DANIEL LEON BORJA 32-21 Y MIGUEL ANGEL LEON
CASTILLO SEGOVIA GLENDA ELIZABETH	0603472945001	BUCAREST Y 10 DE AGOSTO
CASTILLO URGILES ESTHELA MARGOT	0601743263001	CARABOBO 1853 Y VILLARROEL

CASTRO CASTILLO DIEGO FERNANDO	1711440956001	AV. LA FLORIDA OE5-79 Y MACHALA 150 MTS PARQUE LA FLORIDA
CATAGÑA SIMBA MARIA HORTENCIA	2100059308001	COOP. QUITUS COLONIAL CALLE E5B Y CALLE LOTE 76/ PARTE ORIENTAL QUICENRO SUR
CECILIA BERTHA PONCE PRIETO	0101082428001	MACHALA Y ENRIQUE COELLO. (CDLA DEL CHOFER)
CECILIA FIENCO PILAY	0908398886	ORIENTE Y LA HABANA
CENTRO BIONATURAL	0909367237001	PUJILI/ ANTONIO JOSE DE SUCRE N 4-16 Y SIMON BOLIBAR ESQUINA A UNA CUADRA DE LA PLAZA
CENTRO CLINICO QUIRURGICO AMBULATORIO (HOSPITAL DEL DIA) - MACAS	1460011650001	AVENIDA LA CIUDAD S/N
CENTRO DE ESPECIALIDADES MEDICO- QUIRURGICO	1707824544001	PEDRO VICENTE MALDONADO S8-268 Y RODRIGO DE CHAVEZ
CENTRO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOLIDARIA MUNICIPAL JORGE CAJAS GARZON DEL CANTON SHUSHUFINDI	2160061350001	AGUARICO S/N Y ORELLANA
CENTRO MEDICO DR. FRANCISCO LAMIÑA	1703917060001	SAA LUIS E14-55 Y HERMANOS PAZMIDO
CENTRO MEDICO EL JORDAN	1791890132001	AV AMAZONAS 6939 Y LOGRODO
CENTRO MEDICO ESPIRITU SANTO	1791374592001	GRAL URDANETA S7N Y CUBE
CENTRO MEDICO LA DOLOROSA (QUITO)	1705097333001	AV MALDONADO 4018 Y NICOLAS
CENTRO MEDICO LA INMACULADA	1708023146001	AV. MALDONADO 4585 Y LA PERLA
CENTRO MEDICO POPULAR SANTA NARCISA DE JESUS	1690013580001	10 DE AGOSTO S/N Y BOLIVAR
CENTRO MEDICO QUIRURGICO LOS ANGELES	1802327211001	AV. TENIENTE HUGO ORTIZ S26-242 Y MORO MORO (ESTACION TROLE-REGISTRO CIVIL)
CENTRO MEDICO SALUD Y VIDA (SANGOLQUI)	1708204936001	LUIS CORDERO 158 (CERCA HOSP. SANGOLQUI)
CENTRO MEDICO SAN MARCOS	0921235180001	BARRIO VICENTE ROCAFUERTE PARROQUIA JOSE LUIS TAMAYO AV 9 DE OCT S/N CALLE 17
CEPEDA MEJIA GEOCONDA JUDITH	0602677239001	CHILE 352 Y BOLIVIA JUNTO ALMACEN DE PINTURAS
CERVANTES POLO MIGUEL	0602766529001	AV. ISIDRO CORDOVEZ 2230 Y ESPEJO (FRENTE AL MERCADO)
CERVANTES POLO MONICA PAOLA	0603057738001	OE4B LAS CASCADAS N 65-60 Y N65 BELLA VISTA
CHACON TIPAN CHRISTIAN ANDRES	1712917804001	HUAYNAPALCON OE2-38 Y EPLICACHIMA
CHANGO CAYANCELA JHENIFER MARIBEL	1724597990	COMITE DEL PUEBLO
CHANGO FARINANGO PAOLA VANESSA	1725165482	QUITO
CHAVEZ MOLINA TERESA GUADALUPE	1703208916001	CHAVEZ MOLINA TERESA GUADALUPE
CHECA BONILLA JEANNETTE PATRICIA	1001505427	QUITO
CHIMBORAZO QUISHPE AMPARO ELIZABETH	1714884531	QUITO
CHIPRE CRUZ MAGDALYA VERONICA	0920131653	KM 9 1/2 VIA DAULE
CHIRIBOGA LENIN	1708856974	QUITO
CIFUENTES SARCHI JORGE ALFREDO	1716214364	GUAYLLABAMBA BARRIO SANTA ANA
CLINICA CRISTO REDENTOR	0992587938001	SANTA ELENA, 18 DE AGOSTO Y ABDON CALDERON
CLINICA MATERNO INFANTIL ISRAEL	1102409933001	AV.ORIENTAL S/N Y AGUARICO
CLINICA SANTA MARTHA S.A. CLISAMARSA	0992844396001	LA LIBERTAD, BARRIO ABDON CALDERON AV 27 S/N (DIAGONAL A RADIO AMOR)
CLINICA VIRGEN DE MONSERRATE CLIVIMONSE S.A.	1304532805	AV MANTA S/N Y CHIMBORAZO
CLINICA VIRGEN DEL CISNE (LA LIBERTAD)	0992701749001	BARRIO GENERAL ENRIQUEZ AVE 22 Y CALLE 33 (FTE A FCIA COMUNITARIA)
CLINICA Y MATERNIDAD SAN JOSE	1002344149001	VIA AGUARICO S/N Y CHILE (A UNA CUADRA DEL COLEGIO QUITO)
CODENA SIMBAÑA VILMA YANETH	1713373320	VALLE PONCIANO
COLCHA JOSE	1705281697	QUITO
COLLAGUAZO PIN DIEGO ALFREDO	1715959241001	PICHINCHA / QUITO / COLINAS DEL NORTE OE7 79-198
COMERCIAL DON BOLY	0903930204001	33 AVA S/N NICOLAS AUGUSTO GONZALES A TRES CUADRAS DEL MERCADO MUNICIPAL
COMPADIA DE SERVICIOS MEDICOS SOLIDARIOS CRUZVITAL S.A.	1792086353001	PAPALLACTA OE1-66ENTRE AV. PRENSA Y 10 DE AGOSTO
COMUNITARIAS ALO BAHIA DE CARAQUEZ	1708083983001	BAHIA DE CARAQUEZ 1-23 Y MIGUEL SALAZAR
CONGREGACION DE HERMANAS HOSPITALARIAS DE LA SANTA CRUZ	1791835298001	JOAQUIN RUALES 885 Y MARCOS ESCORZA CHILLOGALLO

2.7. Encuesta

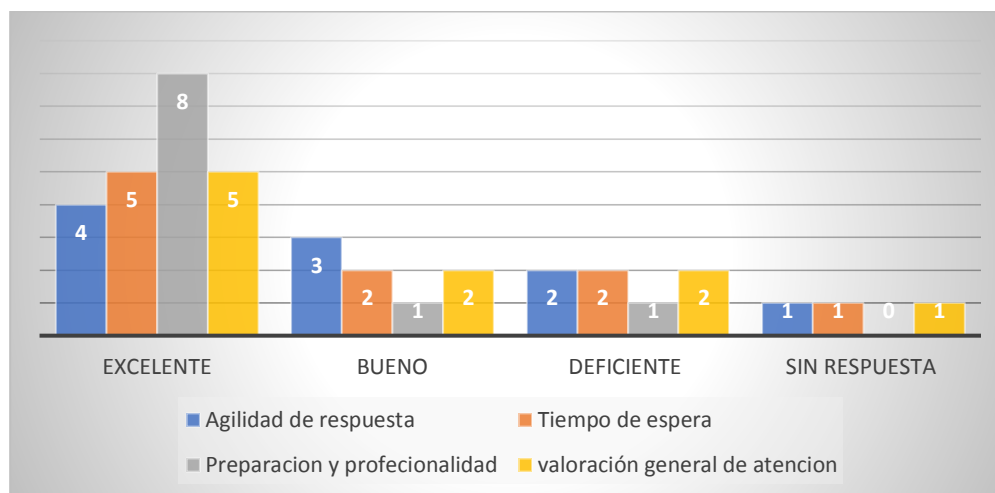
1.- Si usted ha recibido atención directa por el personal de Ginsberg ¿Cuál es su opinión sobre los siguientes aspectos?

Tabla 2. Opinión sobre la atención del personal de GINSBERG S.A

Criterio	Agilidad de respuesta	Preparación y profesionalidad	Tiempo de espera	Valoración general de atención
Excelente	4	8	5	5
Bueno	3	1	2	2
Deficiente	2	1	2	2
Sin respuesta	1	0	1	1

Elaborado por: Reinoso, I. (2020)

Gráfico 3. Opinión sobre la atención del personal de Ginsberg S.A



Fuente: Propia

Elaborado por: Reinoso, I. (2020)

Análisis e interpretación de resultados

En el gráfico podemos apreciar la Agilidad de respuesta, tiempo de espera, preparación y profesionalidad, valoración general de atención. Los porcentajes positivos son altos, sobre todo en preparación y profesionalidad (80%). Lo que nos llama la atención es el (20% deficiente) que tenemos en el tiempo de espera y agilidad de respuesta, puede

ser por la cantidad de clientes que tiene la empresa pero hay que tomarlo en cuenta para su pronta mejora ya que el cliente es primordial.

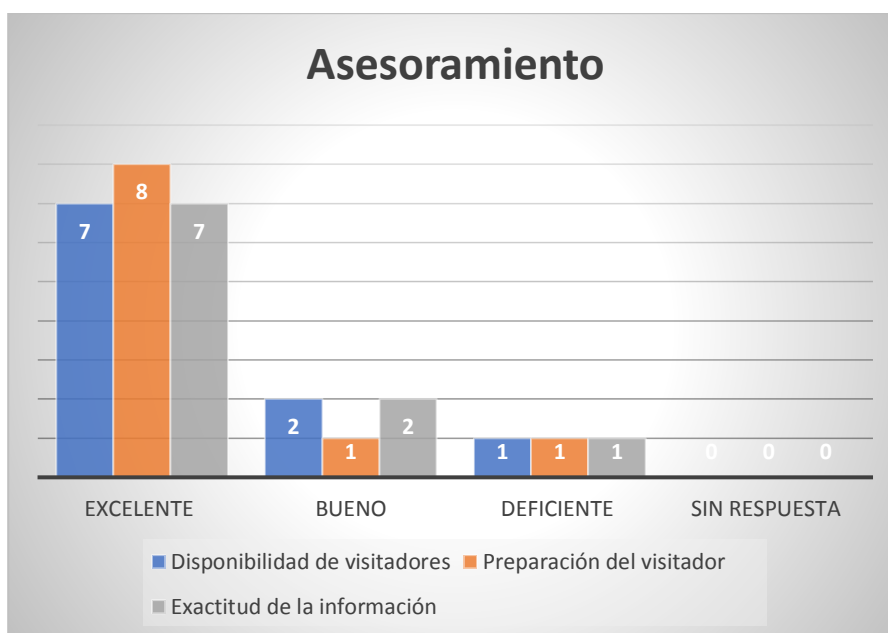
2.- Sobre el asesoramiento de nuestros profesionales ¿Cuál es su opinión acerca de los siguientes aspectos?

Tabla 3. Asesoramiento

Criterio	Disponibilidad de visitantes	Exactitud de la información	Preparación del visitador
Excelente	7	7	8
Bueno	2	2	1
Deficiente	1	1	1
Sin respuesta	0	0	0

Elaborado por: Reinoso, I. (2020)

Gráfico 4. Asesoramiento



Fuente: Propia

Elaborado por: Reinoso, I. (2020)

Análisis e interpretación de resultados

En el gráfico podemos apreciar, disponibilidad de visitantes, preparación del visitador, exactitud de la información, tenemos puntajes altos lo que nos llama la atención es el (10% deficiente) que tenemos en los tres campos, los cuales tenemos que mejorar.

3.- Sobre la gestión de sus pedidos ¿Le entregaron su producto a tiempo?

Tabla 4. Tiempo de entrega de productos

CRITERIO	f	%
a) A TIEMPO	5	50%
b) 2 + DIAS DE ATRASO	2	20%
c) 2 DIAS DE ATRASO	1	10%
d) 10+ DIAS DE ATRASOS	2	20%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Reinoso, I. (2020)

Gráfico 5. Tiempo de entrega de productos



Fuente: Propia

Elaborado por: Reinoso, I. (2020)

Análisis e interpretación de resultados

En el gráfico podemos apreciar el tiempo de entrega del producto en el cual tenemos un 50% a tiempo, (20%) 2 o más días de atraso, (10%) 2 días de atrasos, (20%) más de 10 días de atrasos. Lo que nos llama la atención es el porcentaje alto que tenemos en los atrasos de 10 días en adelante, lo cual debemos mejorar inmediatamente ya que en estos casos por lo general el cliente ya no recibe el producto y nos realiza la devolución.

4.- ¿El producto en qué estado le llegó?

Tabla 5. Estado del producto recibido

CRITERIO	f	%
EN BUEN ESTADO	7	70%
NO MUY BUEN ESTADO	2	20%
EN MAL ESTADO	1	10%

Elaborado por: Reinoso, I. (2020)

Gráfico 6. Estado del producto recibido



Fuente: Propia

Elaborado por: Reinoso, I. (2020)

Análisis e interpretación de resultados

En el gráfico podemos apreciar que existe 70% favorable, el producto llegó en buen estado, El 20% no muy buen estado y el 10% en la estad, el cual debemos mejorar ya que es perdida para la empresa el tener que realizar reposiciones.

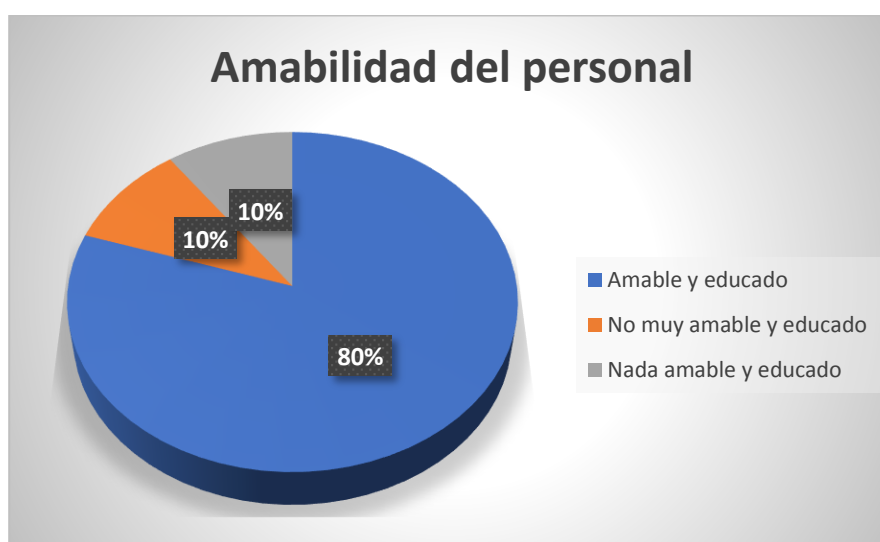
5.- ¿El personal que entregó el producto fue amable y educado?

Tabla 6. Amabilidad del personal

CRITERIO	f	%
AMABLE Y EDUCADO	8	80%
NO MUY AMABLE Y EDUCADO	1	10%
NADA AMABLE Y EDUCADO	1	10%

Elaborado por: Reinoso, I. (2020)

Gráfico 7. Amabilidad del personal



Fuente: Propia

Elaborado por: Reinoso, I. (2020)

Análisis e interpretación de resultados

En el gráfico podemos apreciar que hemos tenido un 80% favorable en la amabilidad de nuestro personal, 10% no muy amable y el 10% restante nada amable, lo cual se debe mejorar ya que por ningún motivo se debe tratar mal al cliente.

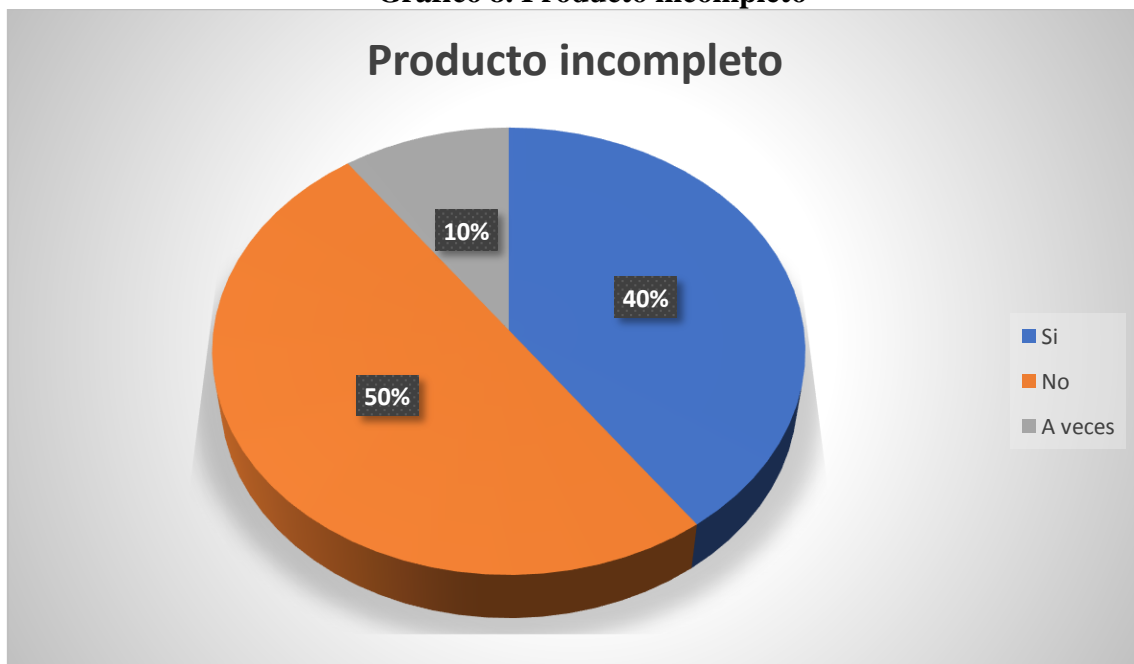
6.- ¿Ha recibido nuestro producto incompleto?

Tabla 7. Producto Incompleto

CRITERIO	f	%
SI	4	40%
NO	5	50%
A VECES	1	10%

Elaborado por: Reinoso, I. (2020)

Gráfico 8. Producto incompleto



Fuente: Propia

Elaborado por: Reinoso, I. (2020)

Análisis e interpretación de resultados

En el gráfico podemos apreciar que tenemos un porcentaje alto (40%) de productos entregados incompletos, 10% a veces y un 50% no. Por lo tanto, nos llama la atención el porcentaje tan alto que tenemos de productos entregas incompletos, por lo que debemos mejorar.

7.- ¿Recomendaría usted a Ginsberg a otras empresas?

Tabla 8. Recomendación a terceros

CRITERIO	f	%
SEGURAMENTE QUE SI	8	80%
NO ESTOY SEGURO	1	10%
PROBABLEMENTE QUE NO	1	10%
SEGURO QUE NO	0	0%

Elaborado por: Reinoso, I. (2020)

Gráfico 9. Recomendación a terceros



Fuente: Propia

Elaborado por: Reinoso, I. (2020)

Análisis e interpretación de resultados

En la figura podemos apreciar que tenemos un porcentaje alto (80%) de personas que recomendarían esta empresa y tan solo un 10% de personas que probablemente que no, por lo tanto tenemos que mejorar.

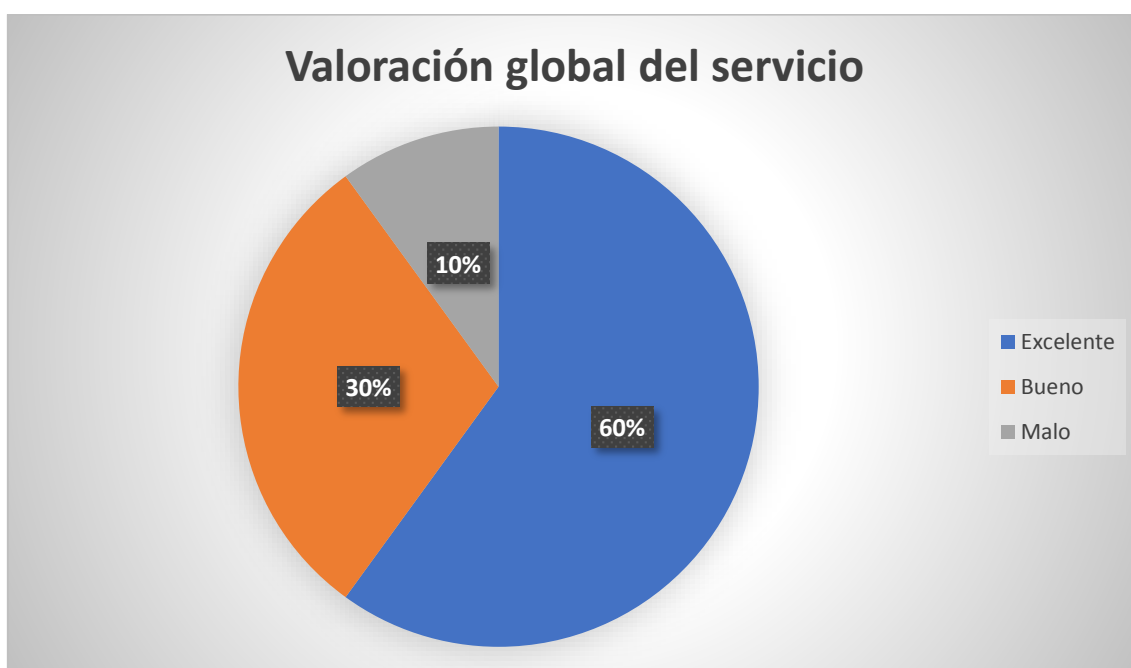
8.- Valoración global del servicio de Ginsberg.

Tabla 9. Valoración global del servicio

CRITERIO	f	%
EXCELENTE	6	60%
BUENO	3	30%
MALO	1	10%

Elaborado por: Reinoso, I. (2020)

Gráfico 10. Valoración global del servicio



Fuente: Propia

Elaborado por: Reinoso, I. (2020)

Análisis e interpretación de resultados

En el gráfico podemos apreciar que tenemos un 60% de nuestros encuestados que dicen haber recibido un excelente servicio de Ginsberg, 30% bueno y un 10% malo, por lo tanto hay mucho que mejorar ya que el servicio es algo fundamental en una empresa.

9.- ¿Nuestro servicio a llenado su expectativa?

Tabla 10. Expectativa del cliente

CRITERIO	f	%
SI	7	70%
MAS O MENOS	1	10%
NO	1	10%
POCO	1	10%

Elaborado por: Reinoso, I. (2020)

Gráfico 11. Expectativa del cliente



Fuente: Propia

Elaborado por: Reinoso, I. (2020)

Análisis e interpretación de resultados

En el gráfico podemos apreciar que el 70% dicen haber llenado sus expectativas con Ginsberg, el 10% más o menos, 10% no y el último 10% poco, por lo tanto debemos mejorar ya que la expectativa del cliente es muy importante para el crecimiento de la empresa.

10.- ¿Tiene facilidad para comunicarse con servicio al cliente?

Tabla 11. Comunicación con servicio al cliente

CRITERIO	f	%
CASI SIEMPRE	8	80%
A VECES	2	20%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%

Elaborado por: Reinoso, I. (2020)

Gráfico 12. Comunicación con servicio al cliente



Fuente: Propia

Elaborado por: Reinoso, I. (2020)

Análisis e interpretación de resultados

En el gráfico podemos apreciar que el 80% dice poder comunicarse con servicio al cliente y el 20% a veces, por lo que ese 20% debemos mejorar ya que servicio al cliente es quien le da solución a las quejas o inquietudes que tiene el cliente.

2.4 Evaluación general del área de logística

Se realizó una evaluación general en el área de logística para poder ver su funcionamiento y en qué condiciones está dicho departamento, se obtuvo lo siguiente:

2.4.1 Organización del departamento.

2.4.1.1 Infraestructura:

Este departamento cuenta con 250 m² los cuales están sectorizados en las siguientes áreas: ingreso de materia prima, almacenamiento de producto, despachos y facturación.

2.4.1.2 Organigrama:

Este departamento es fundamental para la empresa ya que en esta área se realizan entregas de los requerimientos de los clientes y a su vez la recaudación diaria de materia prima para poder proceder con la producción.

El proceso de la entrada de materia prima y la salida de producto terminado es trascendental para la operación del negocio, la correcta aplicación de los procedimientos permitirá una adecuada utilización de los recursos para obtener resultados favorables traducidos en clientes contentos y mejores ingresos; de esta manera, los departamentos involucrados obtendrán a su vez mejor calidad de información y en general la compañía podrá enfrentar sus obligaciones pendientes y realizar adquisiciones para cubrir las necesidades de Ginsberg.

2.4.1.3 Actividades y funciones del departamento

El departamento de logística tiene como función principal identificar el proceso a ejecutar, designar al personal adecuado e incluir la disponibilidad de los recursos que se tienen para poner en práctica el plan establecido inicialmente.

La empresa Ginsberg en la actualidad no cuenta con un manual o documento que describa las actividades o funciones que se deben realizar, por lo que se han determinado en base a la observación y conversaciones realizadas al personal de este departamento.

En base a lo analizado se destaca que las funciones y actividades del departamento de logística son las siguientes:

1. Planificar y establecer un horario acorde lo solicite el cliente para la entrega del producto.
2. Planificar y tener el personal adecuado para la recepción de materia prima.
3. Controlar y supervisar las funciones y actividades del personal de logística.
4. Atender vía telefónica y mail cualquier duda o necesidad de los clientes.
5. Receptar y realizar el debido levantamiento de reclamos que realicen los clientes, dar una rápida y oportuna solución al problema.
6. Realizar el seguimiento de los envíos para la confirmación de su entrega oportuna y a tiempo por parte del Courier.
7. Realizar la encuesta de satisfacción al cliente mensualmente, para poder evaluar el servicio que estamos dando a nuestros clientes.

CAPÍTULO III

3. Introducción

Se ha recabado los elementos preliminares para llevar a cabo el manual, se debe preparar el documento de partida para concretarlo, el cual debe quedar integrado por:

Propuesta técnica. Antecedentes: recuento de todos los manuales o esfuerzos análogos preparados con anterioridad., naturaleza: tipo de manual que se pretende realizar, justificación: demostración de la necesidad de efectuarlo en función de las ventajas que ello reportará, a la organización, recursos: requerimientos humanos, materiales y tecnológicos necesarios para desarrollarlo, costo: estimación global y específica de recursos financieros que demanda su ejecución, estrategia: ruta fundamental necesaria para orientar los recursos de acción y asignación de recursos e información complementaria: material e investigaciones que pueden servir como elementos de apoyo.

3.1. Propuesta

Considerando las falencias analizadas en el capítulo II, tomando en cuenta el contenido del marco teórico del presente documento, se sugiere como alternativa de solución a la problemática existente en el departamento de logística de la empresa Ginsberg, la implementación de una manual de procesos para dicho departamento.

Una vez concluida la elaboración del manual de procesos se recomienda, realizar una evolución mensualmente para poder verificar el avance obtenido.

3.1.1. Análisis de los procesos de logística

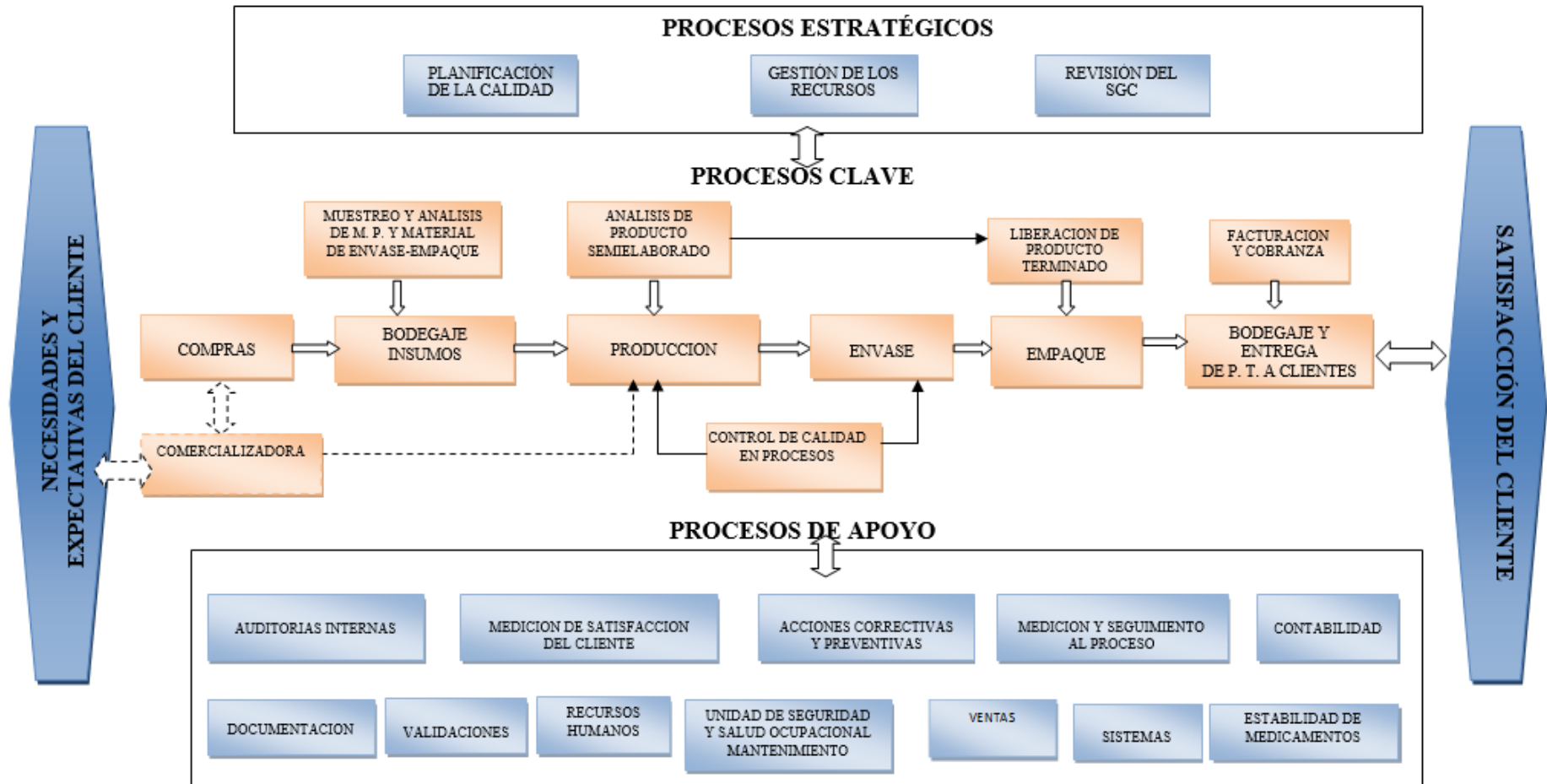
Teniendo en cuenta la información recopilada, la encuesta a los clientes, la perspectiva de los empleados, las generalidades en el levantamiento de información de actividades y la forma en que se llevan a cabo los procesos en el departamento logístico, se puede concluir lo siguiente:

- El departamento de logística tiene un orden estructural deficiente el cual afecta en la percepción del servicio que reciben los clientes.

- Los clientes informan que el tiempo de espera en la entrega del producto es deficiente y en algunos casos la respuesta a sus requerimientos por parte del personal es lenta.
- A nivel interno, la estructura organizacional esta poco fortalecida por lo que no define con exactitud las actividades de los colaboradores por lo que se obtiene un mal funcionamiento de este departamento.
- En el área la comunicación interna no es satisfactoria, puesto que se desconoce las actividades generales del trabajo de los funcionarios, lo que no permite tener un conocimiento claro y comprender las funciones que le corresponden a cada colaborador
- Los procedimientos que se realizan en el área de logística, pese a que los profesionales de esta área tienen los conocimientos técnicos, no son formales, es decir no están establecidos mediante un manual que identifique los lineamientos principales del departamento.

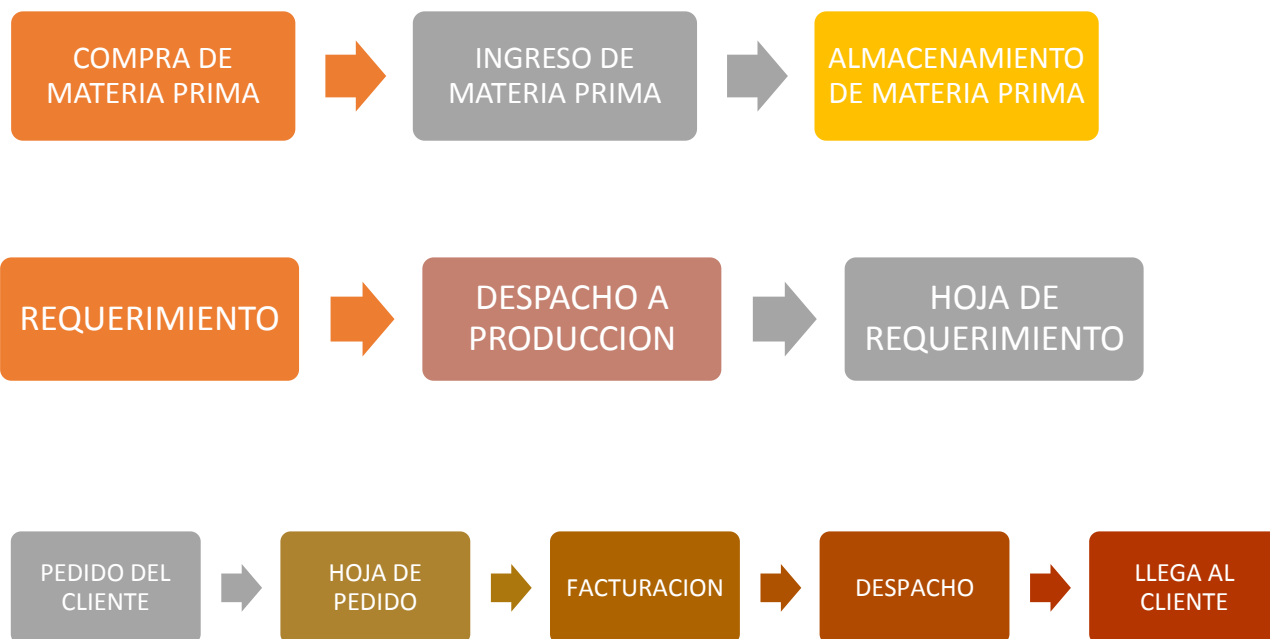
3.1.2. Cadena de valor

Gráfico 13. Cadena de valor



Fuente: Empresa GINSBERG
 Elaborado por: Reinoso, I. (2020)


3.1.3. Levantamiento de procesos





3.2. RESPONSABLES

SUBPROCESO	RESPONSABLE
Compra de materia prima	Coordinador bodega de materia prima
Ingreso de materia prima	Asistente de bodega
Almacenamiento de materia prima	Asistente de bodega
Requerimiento	Asistente de empaque
Despacho a producción	Asistente de bodega
Hoja de requerimiento	Supervisor de empaque
Pedido del cliente	Visitadores médicos
Hoja de pedido	Asistente de facturación
Facturación	Asistente de facturación
Despacho	Coordinador de bodega producto terminado
Llega al cliente	Courier


2.1 Manual de procesos


	GINSBERG		FECHA DE ELABORACIÓN		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		06	01	2020
	ÁREA DE LOGÍSTICA		Nro. DE REVISIÓN		001
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA					
<p>GINSBERG es una empresa cien por ciento ecuatoriana, dedicada a la elaboración de fármacos para el consumo humano, con una trayectoria de 15 años, actualmente se encuentra ubicada en el barrio Carcelén Industrial, al Norte del Distrito Metropolitano de Quito, su propietario y administrador es el Dr. Marco Vinicio Serrano Mejía.</p> <p>Esta empresa dedica sus actividades comerciales a la producción de fármacos para el consumo humano.</p> <p>Actualmente la empresa cuenta con un laboratorio de producción de medicamento donde se utiliza maquinaria de propiedad de la empresa, en donde laboran 50 empleados.</p>					
CLAVE DE LA FORMA		UNIDAD		LOGISTICA	
		ELABORADO		IVETTE REINOSO	
		REVISADO		ING. EVELYN CADENA	
		AUTORIZADO		ING. EVELYN CADENA	

	GINSBERG		FECHA DE ELABORACIÓN		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		06	01	2020
	ÁREA DE LOGISTICA		Nro. DE REVISIÓN		002
INTRODUCCIÓN					
<p>En todas las organizaciones que se dedican a prestar un servicio, la atención al cliente en la distribución logística debe ser eficaz y eficiente posee gran importancia, ya que con la excelencia de estos procesos, se consiguen: percepción de calidad general, fidelización y reconocimiento de la marca.</p> <p>El departamento de operaciones y logística es el eje que concentra la operación de la compañía, en este departamento se evidencia un escenario de desorganización, existen problemas de confusión al realizar las actividades ya que éstas deben ser estandarizadas para que el cliente no sienta el cambio entre la atención de una persona u otra.</p> <p>Ginsberg es una empresa que tiene 15 años en el mercado, en esta trayectoria ha venido teniendo muchos inconvenientes tales como: desperdicios de materia prima, mal manejo de los recursos de la empresa, retrasos en la entrega de los productos, pérdida económica, adquisiciones innecesarias, a pesar de que la empresa cumple con las normativas establecidas, no ha logrado dirigir eficazmente el área de logístico.</p>					
CLAVE DE LA FORMA		UNIDAD		LOGISTICA	
		ELABORADO		IVETTE REINOSO	
		REVISADO		ING. EVELYN CADENA	
		AUTORIZADO		ING. EVELYN CADENA	


	GINSBERG		FECHA DE ELABORACIÓN		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		06	01	2020
	ÁREA DE LOGISTICA		Nro. DE REVISIÓN		003
OBJETIVOS					
<p>OBJETIVO GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un proceso logístico en la empresa Ginsberg para el manejo y operaciones físicas de acondicionamiento de materia prima y producto terminado. <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar fuentes bibliográficas y documentales utilizando la reflexión lógica para sustentar teóricamente el proyecto. • Realizar un análisis de la realidad de la empresa Ginsberg en el área de logístico para relacionarla con el planteamiento del problema. • Diseñar un manual de procesos logísticos para Ginsberg. 					
CLAVE DE LA FORMA		UNIDAD		LOGISTICA	
		ELABORADO		IVETTE REINOSO	
		REVISADO		ING. EVELYN CADENA	
		AUTORIZADO		ING. EVELYN CADENA	


	GINSBERG		FECHA DE ELABORACIÓN		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		06	01	2020
	ÁREA DE LOGISTICA		Nro. DE REVISIÓN		004
AREA DE APLICACIÓN					
<p>La implementación de este manual de procesos se enfoca al área de Logística de la empresa GINSBERG; mismo manual servirá para clasificar las actividades y delegar funciones a cada empleado que labore dentro de esta área.</p> <p>El área de logística de la empresa GINSBERG, tendrá que seguir las normas y reglamentos que el manual así lo exige con el fin de cumplir con los objetivos propuestos en el mismo.</p> <p>Así mismo se encargará de llevar los procesos necesarios para la optimización de recursos de la empresa.</p>					
CLAVE DE LA FORMA		UNIDAD		LOGISTICA	
		ELABORADO		IVETTE REINOSO	
		REVISADO		ING. EVELYN CADENA	
		AUTORIZADO		ING. EVELYN CADENA	


	GINSBERG		FECHA DE ELABORACIÓN		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		06	01	2020
	ÁREA DE LOGÍSTICA		Nro. DE REVISIÓN		005
RESPONSABLES					
<p>Para la gestión del manual de logística se hace necesario definir responsabilidades, con el fin garantizar el cumplimiento de los objetivos del manual.</p> <p>El jefe de cada departamento de logística es el responsables de hacer cumplir lo establecido en este manual.</p> <p>La gerencia de comercialización en colaboración con, el jefe de logística, son los responsables de la revisión, actualización del manual de acuerdo a las normas nacionales.</p> <p>La actualización se hará siempre y cuando existan modificaciones que se crean necesarias ya sea en la incorporación de nuevas exigencias por parte de sus clientes o nuevas normas que entren en vigencia.</p> <p>El jefe de logística debe planificar, coordinar y supervisar las actividades de logística según el manual de procesos con el objeto de dar cumplimiento a las metas establecidas dentro de su área.</p>					
CLAVE DE LA FORMA		UNIDAD		LOGISTICA	
		ELABORADO		IVETTE REINOSO	
		REVISADO		ING. EVELYN CADENA	
		AUTORIZADO		ING. EVELYN CADENA	

	GINSBERG		FECHA DE ELABORACIÓN		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		06	01	2020
	ÁREA DE LOGÍSTICA		Nro. DE REVISIÓN		006
RESPONSABLES					
<p>Para la gestión del manual de logística se hace necesario definir responsabilidades, con el fin garantizar el cumplimiento de los objetivos del manual.</p> <p>El jefe de cada departamento de logística es el responsables de hacer cumplir lo establecido en este manual.</p> <p>La gerencia de comercialización en colaboración con, el jefe de logística, son los responsables de la revisión, actualización del manual de acuerdo a las normas nacionales.</p> <p>La actualización se hará siempre y cuando existan modificaciones que se crean necesarias ya sea en la incorporación de nuevas exigencias por parte de sus clientes o nuevas normas que entren en vigencia.</p> <p>El jefe de logística debe planificar, coordinar y supervisar las actividades de logística según el manual de procesos con el objeto de dar cumplimiento a las metas establecidas dentro de su área.</p>					
CLAVE DE LA FORMA		UNIDAD		LOGÍSTICA	
		ELABORADO		IVETTE REINOSO	
		REVISADO		ING. EVELYN CADENA	
		AUTORIZADO		ING. EVELYN CADENA	


 Ginsberg Ecuador S.A. <i>Pasión por la vida!</i>	GINSBERG		FECHA DE ELABORACIÓN		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		06	01	2020
	ÁREA DE LOGISTICA		Nro. DE REVISIÓN		007
RESPONSABLES					
SUBPROCESO			RESPONSABLE		
Compra de materia prima			Coordinador bodega de materia prima		
Ingreso de materia prima			Asistente de bodega		
Almacenamiento de materia prima			Asistente de bodega		
Requerimiento			Asistente de empaque		
Despacho a producción			Asistente de bodega		
Hoja de requerimiento			Supervisor de empaque		
Pedido del cliente			Visitadores médicos		
Hoja de pedido			Asistente de facturación		
Facturación			Asistente de facturación		
Despacho			Coordinador de bodega producto terminado		
Llega al cliente			Courier		
CLAVE DE LA FORMA		UNIDAD		LOGISTICA	
		ELABORADO		IVETTE REINOSO	
		REVISADO		ING. EVELYN CADENA	
		AUTORIZADO		ING. EVELYN CADENA	

	GINSBERG		FECHA DE ELABORACIÓN		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		06	01	2020
	ÁREA DE LOGISTICA		Nro. DE REVISIÓN		008
NORMAS Y POLITICAS					
<p>El presente manual de procesos servirá de guía cuando la empresa inicie su producción de fármacos diariamente, este manual garantiza la evaluación al personal en sus actividades, evaluar las actividades, los procesos y procedimientos, optimizando los recursos de la empresa.</p> <p>NORMAS: Son reglas que deben ser respetadas, donde se permite ajustar según la necesidad conductas y actividades aplicadas a cada uno de los miembros de una organización, que garantizan el buen funcionamiento de la empresa.</p> <p>POLITICAS: Son principios que una empresa se compromete a cumplir son reglas y directrices que se enfocan en el comportamiento y el buen proceder de sus empleados, estos tienen la finalidad de establecer pautas de cómo se desarrollan las actividades y planes de acción dentro de la empresa y se logra a través de este manual.</p>					
CLAVE DE LA FORMA		UNIDAD		LOGISTICA	
		ELABORADO		IVETTE REINOSO	
		REVISADO		ING. EVELYN CADENA	
		AUTORIZADO		ING. EVELYN CADENA	

	GINSBERG		FECHA DE ELABORACIÓN		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		06	01	2020
	ÁREA DE LOGÍSTICA		Nro. DE REVISIÓN		009
DISTRIBUCION DEL PRODUCTO					
<p>Una vez que un producto termina su proceso de producción pasando por todos los filtros de control de calidad GINSBERG se procede a la elaboración de la guía para la salida del producto.</p> <p>GINSBERG se procede a la elaboración de la guía de envío. La guía de envío es entregada al jefe de logística.</p> <p>Que una vez analizada la guía por parte del jefe de logística. Verifica que el despacho se encuentre bien realizado.</p>					
CLAVE DE LA FORMA		UNIDAD		LOGISTICA	
		ELABORADO		IVETTE REINOSO	
		REVISADO		ING. EVELYN CADENA	
		AUTORIZADO		ING. EVELYN CADENA	

 Ginsberg Ecuador S.A. <i>Pasión por la vida!</i>	GINSBERG		FECHA DE ELABORACIÓN		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		06	01	2020
	ÁREA DE LOGISTICA		Nro. DE REVISIÓN		010
DISTRIBUCION DEL PRODUCTO					
	GUÍA NRO. 001		FECHA: 28/06/2019		
CANTIDAD	DICE CONTENER:		LEYENDA:		
SOLICITADO POR:	DESPACHADO POR:		TOTAL:		
CLIENTE	IVAN TORRES JEFE DE BODEGA PRODUCTO TERMINADO		OBSERVACIONES:		
	FIRMA:				
CLAVE DE LA FORMA		UNIDAD		LOGISTICA	
		ELABORADO		IVETTE REINOSO	
		REVISADO		ING. EVELYN CADENA	
		AUTORIZADO		ING. EVELYN CADENA	








	GINSBERG		FECHA DE ELABORACIÓN		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		06	01	2020
	ÁREA DE LOGÍSTICA		Nro. DE REVISIÓN		011
DISTRIBUCION DEL PRODUCTO					
<p>Se toma en consideración la cantidad de cartones que se van a enviar para poder ver el tipo de transporte en el que se va realizar el envío del producto.</p> <p>Se revisa el tipo de producto que enviamos, vemos si es frágil o no y colocamos el sticker de FRAGIL.</p> <p>Es responsabilidad de todos los empleados, mantener en todo momento orden y limpieza.</p>					
CLAVE DE LA FORMA	UNIDAD		LOGÍSTICA		
	ELABORADO		IVETTE REINOSO		
	REVISADO		ING. EVELYN CADENA		
	AUTORIZADO		ING. EVELYN CADENA		

 Ginsberg Ecuador S.A. <i>Pasión por la vida!</i>	GINSBERG		FECHA DE ELABORACIÓN		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		06	01	2020
	ÁREA DE LOGÍSTICA		Nro. DE REVISIÓN		012


FLUJOGRAMA


A continuación se presenta la simbología y su significado que se utilizará para la elaboración de los diagramas de flujo.

Flujograma: Sucesión de pasos lógicos que ayudan al fácil entendimiento de una actividad o proceso en forma oportuna.

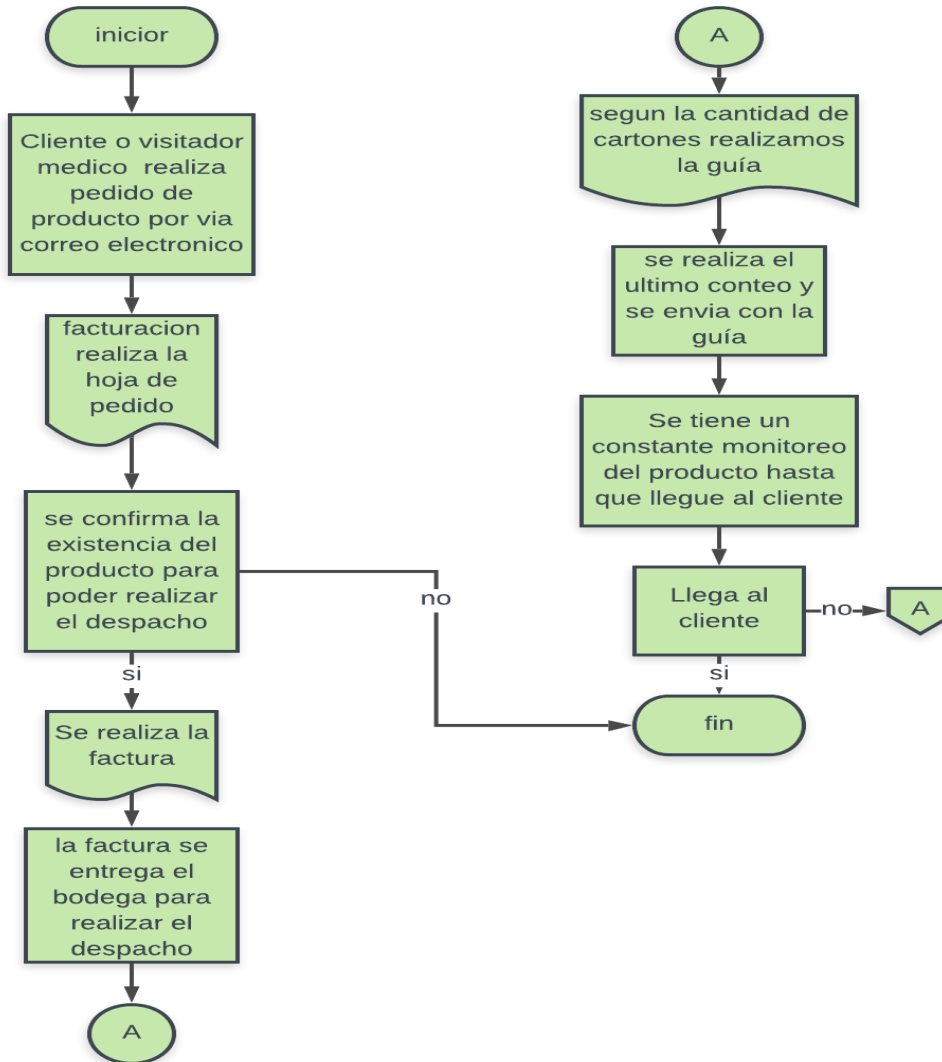
	Indica el inicio o fin de un proceso
	Indica cada actividad que necesita ser ejecutada
	Indica un punto de toma de decisión
	Indica la dirección de flujo
	Indica los documentos utilizados en el proceso
	Indica una espera
	Indica que el flujograma continua a partir de ese punto en otro circulo, con la misma letra o número, que aparece en su interior

CLAVE DE LA FORMA	UNIDAD	LOGÍSTICA
	ELABORADO	IVETTE REINOSO
	REVISADO	ING. EVELYN CADENA
	AUTORIZADO	ING. EVELYN CADENA


	GINSBERG		FECHA DE ELABORACIÓN		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		06	01	2020
	ÁREA DE LOGISTICA		Nro. DE REVISIÓN		013
DESPACHO DEL PRODUCTO					
<p>Se toma en consideración la cantidad del pedido del cliente y mediante los códigos establecidos según el sistema de la empresa se lo factura.</p> <p>Se realiza el despacho del producto y en el caso de no tener en bodega lo mandamos a producir.</p> <p>Es de responsabilidad de todos los empleados, mantener en todo momento el lugar estéril y en las condiciones establecidas.</p>					
CLAVE DE LA FORMA		UNIDAD		LOGISTICA	
		ELABORADO		IVETTE REINOSO	
		REVISADO		ING. EVELYN CADENA	
		AUTORIZADO		ING. EVELYN CADENA	


	GINSBERG		FECHA DE ELABORACIÓN		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		06	01	2020
	ÁREA DE LOGISTICA		Nro. DE REVISIÓN		014

FLUJOGRAMA DE DESPACHO DE PRODUCTO

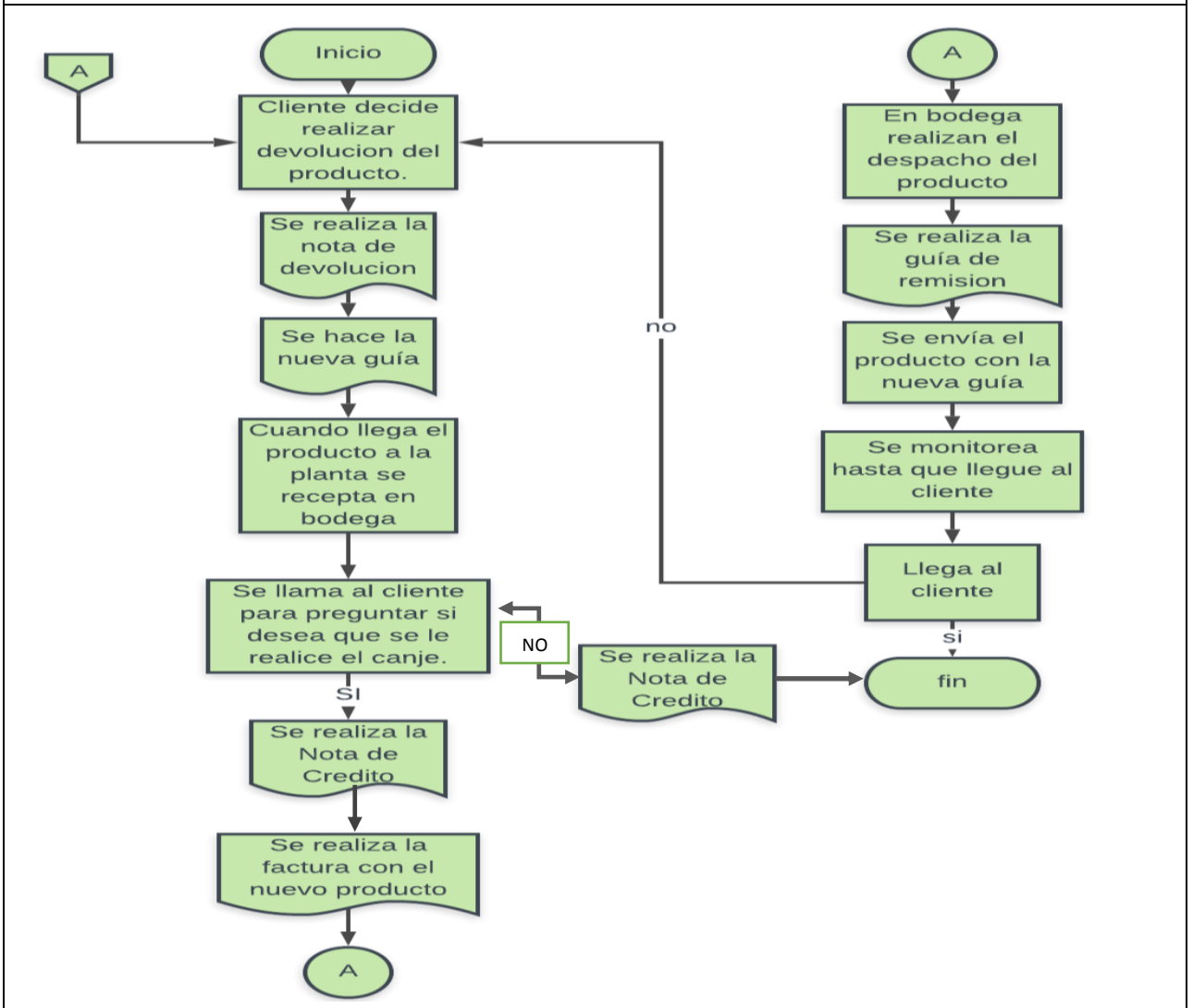


CLAVE DE LA FORMA	UNIDAD	LOGISTICA
	ELABORADO	IVETTE REINOSO
	REVISADO	ING. EVELYN CADENA
	AUTORIZADO	ING. EVELYN CADENA


 Ginsberg Ecuador S.A. <i>Pasión por la vida!</i>	GINSBERG		FECHA DE ELABORACIÓN		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		06	01	2020
	ÁREA DE LOGISTICA		Nro. DE REVISIÓN		012
DEVOLUCION DE PRODUCTO					
<p>El cliente al recibir el producto tiene la opción de realizar la devolución por los siguientes motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Producto en mal estado • Producto mal despachado • Producto con fecha corta • Cliente ya no solicita • Demora en entrega • Error en facturación • Decisión comercial • Cambio de producto • Otros 					
CLAVE DE LA FORMA	UNIDAD		LOGISTICA		
	ELABORADO		IVETTE REINOSO		
	REVISADO		ING. EVELYN CADENA		
	AUTORIZADO		ING. EVELYN CADENA		

	GINSBERG		FECHA DE ELABORACIÓN			
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		06	01	2020	
	ÁREA DE LOGISTICA		Nro. DE REVISIÓN		012	

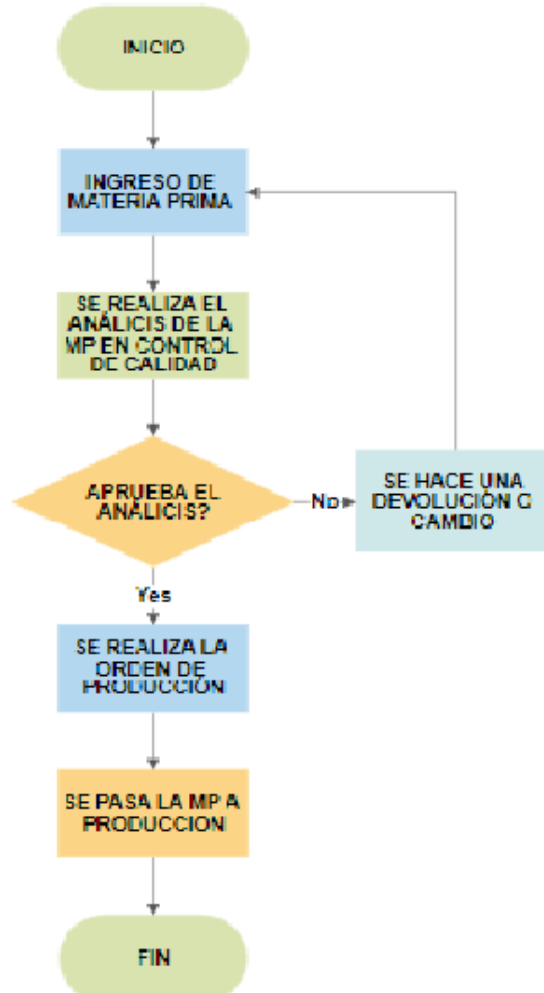
DEVOLUCION DE PRODUCTO



CLAVE DE LA FORMA	UNIDAD	LOGISTICA
	ELABORADO	IVETTE REINOSO
	REVISADO	ING. EVELYN CADENA
	AUTORIZADO	ING. EVELYN CADENA

 Ginsberg Ecuador S.A. <i>Pasión por la vida!</i>	GINSBERG		FECHA DE ELABORACIÓN		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		06	01	2020
	ÁREA DE LOGISTICA		Nro. DE REVISIÓN		009

INGRESO Y SALIDA DE MATERIA PRIMA



CLAVE DE LA FORMA	UNIDAD	LOGISTICA
	ELABORADO	IVETTE REINOSO
	REVISADO	ING. EVELYN CADENA
	AUTORIZADO	ING. EVELYN CADENA

3.3 Conclusiones y Recomendaciones

3.3.1 Conclusiones

Una vez analizados los objetivos específicos mencionados anteriormente, hemos resumido las siguientes conclusiones:

No existen textos variados de administración y que hablen del diseño de un manual, algunos no son actualizados y en su mayoría se basan en los libros de los años noventa.

Basado en el fundamento teórico y estudio de campo, se concluye que las estrategias utilizadas por el dueño de la empresa GINSBERG, hasta el momento son poco favorables para el correcto desempeño de la misma.

La empresa GINSBERG se encuentra constituida hace 15 años. Con el presente trabajo pudimos encontrar problemas cotidianos con los que se maneja la empresa, por ejemplo el no trabajar con esquemas establecidos.

La administración logística es muy importante en esta empresa ya que es vital para poder lograr competitividad, rentabilidad y sobre todo para la planificación estratégica. Por lo que se ha realizado esta tesis dirigida al departamento de logística de la empresa GINSBERG.

3.3.2 Recomendaciones

Para cumplir con los objetivos de la empresa GINSBERG, se ha elaborado tres recomendaciones que se detallan a continuación:

En el caso de ser aprobado el manual de procesos para el área de logística se recomienda realizar una capacitación a los trabajadores para obtener un mejor desempeño y resultados en el área.

Tomar en cuenta otras variables que son parte de la percepción desfavorable de la calidad del servicio que presta la empresa GINSBERG, como atención en los servicios de:

Cobranza, facturación y ventas.

Realizar cada cierto tiempo la actualización del manual de procesos realizado en la presente tesis acorde con las necesidades que se vayan presentando en el área de Logística de la empresa GINSBERG

Bibliografía

- Lasio, V (2018) p 5. *INDUSTRIA FARMACEUTICA*. Obtenido de <http://www.espae.espol.edu.ec/wp-content/uploads/documentos/IndustriaFarmaceutica.pdf>
- ISO 9000, 2015 (2015) Español, *Sistema de gestión de la calidad. – fundamentos y vocabulario*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/04/27/principales-herramientas-de-gestion-empresarial-funcionamiento-y-caracteristicas/>
- SUPERCIAS, (2019) *Ranking empresarial 2020*. Obtenido de <https://appscvs.supercias.gob.ec/rankingCias/>
- Pérez Gutiérrez & Lanza González, (2014) *Manuales de procedimientos y el control interno*. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2014/manual-procedimiento.html>
- Continolo G. (2014) *Manuales administrativos*. Obtenido de <http://uproadmon.blogspot.com/2007/03/manuales-administrativos.html>
- Agustín Reyes Ponce, (2014) *Administración de empresas teoría y práctica*.
(Emis, 2019) *Empresas de negocios*. Obtenido de <https://www.ekosnegocios.com/empresa/ginsberg-ecuador-sa>
- Constitución, (2019) *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cons.pdf
- Ley del trabajo, (2019) *Código del trabajo*. Obtenido de <https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2018/08/C%C3%B3digo-de-Trabajo.pdf>
- Ley de compañías, (2019) *Ley de compañías*. Obtenido de https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley-Cias.pdf

Anexos

Figura1 Despacho de producto.



Fuente: Propia

Figura 2 Salida del producto



Fuente: Propia

Figura 3 Comprobación de envío por Courier



Fuente: Propia

Figura 4 Carga de producto



Fuente: Propia

Figura 5 Ingreso de Materia Prima



Fuente: Propia



Fuente: Propia

Figura 6 Almacenamiento de Materia Prima



Fuente: Propia

Figura 7 Entrega de materia prima a producción



Fuente: Propia

Figura 8 Entrega de materia prima a producción



Fuente: Propia

Figura 9 Entrega de materia prima a producción



Fuente: Propia

Figura 10 Entrega de materia prima a producción



Fuente: Propia

Figura 11 Entrega de materia prima a producción



Fuente: Propia

Figura 12 Entrega de materia prima a producción



Fuente: Propia