



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE LA PRODUCCIÓN

ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA
MEJORAR EL ENVIÓ DE MATERIAL Y RESERVAS A GERENTE DE ZONA EN
EL ÁREA DE DESPACHO EN LA EMPRESA YOBEL SCM UBICADO EN EL
SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO

2017

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de tecnólogo en

Administración Industrial y de la producción.

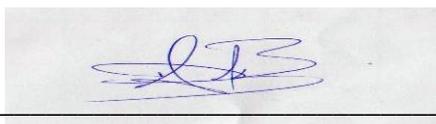
Autor: Diego Vinicio Guzmán Escobar

Tutora: Ing. Irene Stefania Pinto Vaca

Quito, Abril 2017

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.



Diego Vinicio Guzmán Escobar

CC 100404471-3

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Diego Vinicio Guzmán Escobar portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 100404471-3 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado **ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA MEJORAR EL ENVIÓ DE MATERIAL Y RESERVAS A GERENTE DE ZONA EN EL ÁREA DE DESPACHO EN LA EMPRESA YOBEL SCM UBICADO EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2017**, con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA



NOMBRE

Diego Guzmán Escobar

CEDULA

100404471-3

Quito, a los 29 de Marzo del 2017

ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA MEJORAR EL ENVIÓ DE MATERIAL Y RESERVAS A GERENTE DE ZONA EN EL ÁREA DE DESPACHO EN LA EMPRESA YOBEL SCM UBICADO EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2017

AGRADECIMIENTO

Gracias a mis padres por inculcarme los valores y seguir en el buen camino, a mis hermanos por el apoyo y las palabras de aliento, a mis amigos que de una u otra manera fueron fuente de animación para no quedarme en el camino, a la Ing. Irene Pinto por su excelente aporte tanto profesional, técnico y humano que fue de mucho aporte en el transcurso de este semestre para poder finalizar esta grandiosa carrera.

Gracias al ITSCO por recibirme en esta hermosa institución y poder contar con todo el personal docente de cada uno de los niveles que fueron aportando a la formación profesional y humano que luego del sacrificio y dedicación se reflejara lo impartido.

DEDICATORIA

A Dios por darme la salud y guiarme en el camino correcto

A mis padres por darme la vida y su apoyo incondicional

A mis hermanos por incentivarne a seguir adelante

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA	ii
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRACT.....	xiii
Introducción.....	xiv
CAPÍTULO I	1
1. Antecedentes	1
1.01 Contexto.....	1
1.02 Justificación.....	2
1.03 Definición del problema (Matriz T)	3
CAPÍTULO II	7
2.02.01 Mapa De Involucrados	8
2.02.02 Matriz de análisis de involucrados.....	10
CAPÍTULO III	13
3. Árbol de problemas y objetivos	13
3.01Arbol de problemas.	13
3.02.02 Árbol de objetivos.....	15
3.02.03 Árbol de objetivos.....	16
3.02.04 Análisis de árbol de objetivos	17
CAPÍTULO IV	18
4. Problemas y objetivos.....	18
4.01 Matriz de análisis de alternativas	18
4.02.01 Análisis de matriz de alternativas.	20
4.02.02 Matriz de análisis de impactos de los objetivos	21

4.02.03 Matriz de diagramas de estrategias.....	26
4.02.04 Matriz Marco Lógico	28
CAPÍTULO V	33
5. Propuesta	33
5.01 Antecedentes	33
5.02.01 Importancia de un manual.....	39
5.02.02 Determinación de la necesidad	39
5.03.01 Filosofía Empresarial	40
5.03.02 Misión	40
5.03.03. Visión.....	40
5.03.04. Objetivos	40
5.04 Política de calidad	40
5.05 Descripción de la herramienta metodología	59
5.06 Formulación del proceso de la aplicación de la propuesta.....	77
CAPÍTULO VI	116
6. Aspectos administrativos	116
6.01 Recursos	116
6.02 Presupuestos.....	118
CAPÍTULO VII	121
7 Conclusiones y recomendaciones	121
7.01 Conclusiones	121
7.02 Recomendaciones	122
Bibliografía	123
Anexos.....	124

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis de fuerzas T.....	4
Tabla 2 Matriz de Análisis de Involucrados	10
Tabla 3 Matriz de Análisis de Alternativas.....	19
Tabla 4 Matriz de Impactos de Objetivos	21
Tabla 5 Estructura de la matriz de marco lógico.....	28
Tabla 6 Marco Lógico.....	29
Tabla 7 Pregunta #1	65
Tabla 8 Pregunta #2	66
Tabla 9 Pregunta #3	67
Tabla 10 Pregunta #4	68
Tabla 11 Pregunta #5	69
Tabla 12 Pregunta #6	70
Tabla 13 Pregunta #7	71
Tabla 14 Pregunta #8	72
Tabla 15 Pregunta #9	73
Tabla 16 Pregunta #10	74
Tabla 17 Pregunta #11	75
Tabla 18 Pregunta #12	76
Tabla 19 Formato de orden de armado de material y reservas	80
Tabla 20 Formado de recepción de material y reservas.....	82
Tabla 21 Formato de Despacho de materiales y reservas a gerentes de zona.....	87
Tabla 22 Formato para el despacho de material y reservas	90
Tabla 23 Formato para la impresión y envió al destino	99
Tabla 24 Formato de recepción y carga al camión	102

Tabla 25 Proceso notificación al área de trafico	107
Tabla 26 Proceso de Actualización conforme al cronograma establecido.....	109
Tabla 27 Plan de Capacitación	115
Tabla 28 Recursos Humanos.....	116
Tabla 29 Recursos Materiales	117
Tabla 30 Recursos Tecnológicos	117
Tabla 31 Presupuesto	118
Tabla 32 Presupuesto de la propuesta	118
Tabla 33 Cronograma de la ejecución del proyecto.....	119
Tabla 34 Cronograma de ejecución de la propuesta	120

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapeo de Involucrados.....	8
Figura 2 Árbol de problemas.....	14
Figura 3 Árbol de Objetivos.....	16
Figura 4 Matriz de Diagramas de estrategias esEstrategias	26
Figura 5 Procesos	36
Figura 6 Organigrama General.....	44
Figura 7 Organigrama del área de logística de salida	45
Figura 8 Pregunta #1	65
Figura 9 Pregunta #2	66
Figura 10 Pregunta 3	67
Figura 11 Pregunta 4	68
Figura 12 Pregunta 5	69
Figura 13 Pregunta 6	70
Figura 14 Pregunta 7	71
Figura 15 Pregunta 8.....	72
Figura 16 Pregunta 9	73
Figura 17 Pregunta 10.....	74
Figura 18 Pregunta 11	75
Figura 19 Pregunta 12.....	76
Figura 20 Orden de Traslado "OT"	80
Figura 21 Diagrama de orden de armado de material y reservas.....	81
Figura 22 Diagrama de recepción de archivo para elaborar el formato.....	84
Figura 23 Procesos de diseño de formato de respaldo	85
Figura 24 Diagrama de flujo de Proceso de data "documento de respaldo ".....	88
Figura 25 Impresión del formato para la recepción y despacho	91
Figura 26 Procesos de recepción, conteo	92

Figura 27 Procesos de recepción B.P.A.	92
Figura 28 Proceso de recepción material óptimo para el despacho	93
Figura 29 Procesos de revisión y conteo de reservas	94
Figura 30 Proceso de recepción de Reservas.	94
Figura 31 No aceptaciones de cajas en mal estado	95
Figura 32 Diagrama de recepción de materiales y reservas.	96
Figura 33 Diseño de Ruta Provincia	97
Figura 34 Diseño de Ruta Quito.....	98
Figura 35 Proceso de envío del formado impreso.....	100
Figura 36 Diagrama de proceso de impresión y envío del documento de entrega.	101
Figura 37 Proceso de revisión de espacio	103
Figura 38 Procesos de rotulado del producto optimo.....	104
Figura 39 Procesos de verificación y carga a los camiones el material recibido.....	104
Figura 40 Proceso de estiva.....	105
Figura 41 Firma de aceptación de cantidades y calidad del producto despachado.	105
Figura 42 Flujo grama de carga de mercadería	106
Figura 43 Envío de correo a todo el grupo tráfico	107
Figura 44 Notificación del correo enviado.....	108
Figura 45 Espacio del área de tráfico	110
Figura 46 Diagrama de archivo a google drive.....	111
Figura 47 Conteo y verificación del material.....	124
Figura 48 Proceso rotulado	124
Figura 49 Sistema Urkund	125

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto está centrado en I+D+I en la socialización y elaboración de un manual de procesos para mejorar el envío de materiales y reservas a gerentes de zona en el área de despacho en la empresa Yobel scm ubicada al norte de Quito.

Anteriormente se ha venido presentando despacho mal direccionados, cajas en mal estado, cajas fuera de tiempo, entregas sin constancia, ect. Estos errores generan mayores gastos a la empresa, descuentos al personal involucrado y el cliente insatisfecho generando mal ambiente laboral, por tal motivo se ha realizado un análisis sobre los errores que se han presentado desde la recepción de materiales, despachos y confirmación de entrega dentro del área de despacho teniendo como resultado la falta de procesos, horarios de recepción, formatos de respaldo, control y comunicación con las áreas involucradas.

Por tal motivo se busca estandarizar procesos que garantice y agiliten la ejecución de las actividades manteniendo controles que verifique el cumplimiento de lo planificado dando como resultado la optimización de los recursos, generando empoderamiento en los procesos que aporte a rentabilidad empresarial y la satisfacción del cliente.

ABSTRACT

The present project focuses on I+D+I in the socialization and elaboration of a manual of processes to improve the sending of materials and reservations to area managers in the office area at the Yobel scm company located north of Quito.

Previously it has been presenting badly addressed office, boxes in bad condition, boxes out of time, deliveries without proof, ect. These errors generate higher expenses to the company, discounts to the personnel involved and the customer unsatisfied generating bad work environment, for that reason an analysis has been made on the errors s that have been presented since the reception of materials, despachos and confirmation of delivery within Of the dispatch area resulting in a lack of processes, reception schedules, backup formats, control and communication with the involved areas.

For this reason, we seek to standardize processes that guarantee and expedite the execution of activities by maintaining controls that verify compliance with what has been planned, resulting in the optimization of resources, generating empowerment in the processes that contribute to business profitability and customer satisfaction.

Introducción

El estudio realizado para el diseño del manual de procesos se basa en evitar despachos errados, entregas fuera de tiempo, productos en mal estado, mediante la aplicación de un orden correcto desde la recepción de materiales hasta la entrega final al cliente con la finalidad de reducir costos, tiempos, reprocesos que generan mayores gastos a la empresa Yobel scm.

Lo interesante de este manual es que será de mucha utilidad al momento que ingrese a la empresa personal nuevo ya que será mas fácil la capacitación, retroalimentación y posterior a la importancia que le dará el personal involucrado.

De esta manera la empresa dedicada a la distribución de productos cosméticos ofrecerá un excelente servicio, con proveedores reconocidos en el mercado, personal calificado, procesos que agilicen la ejecución de las actividades a realizar para que de esta manera se logre satisfacer las necesidades de los clientes y cumplir los mas altos estándares .

La intención de socializar el manual de procesos de materiales y reservas a gerente de zona en el área de despacho “logística de salida” tiene como fin de optimizar recurso en la Empres Yobel SCM. Ubicada al norte En la ciudad de Quito.

CAPÍTULO I

1. Antecedentes

1.01 Contexto

Según: (Kellogg, 2011)

Los manuales de procesos radica en que son medios valiosos para la comunicación, considerando a nivel de Latinoamérica como lo es en varios países subdesarrollados siendo una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos, obteniendo los resultados en registros de la información, respecto a la organización y al funcionamiento de la dependencia; es decir, entender por manual, el documento que contiene en forma ordenada y sistemática, la información, y/o procedimientos que serán considerados para la ejecución del trabajo.

Actualmente quienes hacen uso de distintos manuales de proceso en el país de Ecuador, son varia de las empresas lideres ya sea del sector público o privado, productoras o prestadoras de servicio en diferentes areas tales como: Administración, Contabilidad, Finanzas, Gestion Humana, Producción, Logistica, ect.

Basandose en la intervencion del factor humano o grupos que realizaran el trabajo especificando los lineaminetos y pasaso que tienen que seguir en el momento de desempeñar sus labores.

Actualmente en el área de despacho se realiza envíos de materiales y reservas a gerentes de zona a nivel nacional sin contar con una guía establecida que garantice la correcta ejecución al realizar un despacho, ocasionando de manera negativa tiempos muerto, duplicidad en procesos, gastos de recurso o incluso sanciones ocasionando molestias internas como externas, debido a la carencia de un manual de proceso, esto

ocasionando pérdida de recurso, alta rotación de personal, insatisfacción del cliente, por lo tanto la empresa Yobel SCM se ha visto en la necesidad de implementar y socializar un manual de procesos el cual será de vital importancia ya que beneficiara tanto a la empresa como a los colaboradores, clientes, proveedores.

Quienes utilizaran el manual de procesos o estarán involucrados será el personal operativo del área de despacho los mismos tendrán relación directa con el manual.

El beneficio que se obtiene al utilizar el manual de procesos radica y permite tener el control adecuado de las actividades que se realice mediante el cumplimiento responsable de las tareas simplificando el trabajo.

La elaboración el manual de procesos se realizara en la ciudad de Quito en la empresa Yobel SCM ubicado en la Av. García Moreno a 60 metros del Km 15de la panamericana norte en el periodo 2017.

1.02 Justificación

De acorde al (Buen Vivir Plan Nacional, pág. 160)

Teniendo presente el plan nacional del buen vivir 2013-2017 en el cual el Objetivo 4. Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía. El conocimiento debe ser entendido como un proceso permanente y cotidiano, orientado hacia la comprensión de saberes específicos y diversos en permanente diálogo. Por lo tanto, el conocimiento no debe ser entendido como un medio de acumulación individual ilimitada, ni un acervo que genere diferenciación y exclusión social.

Este conocimiento, más que un medio para saber, es un instrumento para la libertad individual, para la emancipación social y para vivir y convivir bien; es decir, para encontrar la libertad, satisfacer necesidades, garantizar derechos, cambiar el patrón de acumulación y redistribución, vivir en armonía con la naturaleza.

El conocimiento se fortalece a lo largo de la vida, desde el nacimiento, con la cotidianidad y con la educación formal y no formal. El talento humano también se nutre de los saberes existentes, del vivir diario, de la indagación y de la retroalimentación constante de conocimientos. Educar en este modelo se convierte en un diálogo constante, en el cual aprender y enseñar son prácticas continuas para los actores sociales.

En la generación de conocimiento, la relación de la ciencia con la tecnología se complementa con el arte, las ciencias sociales y humanas, el pensamiento crítico y la solidaridad. En esta relación, la generación de riquezas se orienta al Buen Vivir colectivo, a la justicia social y a la participación de la sociedad en los frutos del modelo económico.

(Orozco, 2002, pág. 103) Dice que:

Ventajas de tener los procedimientos documentados

- Estandarizar y uniformar el desempeño de las personas.
- Simplificar los procesos.
- Agilizar el funcionamiento de la Institución o Empresa, al evitar pérdidas innecesarias de tiempo.
- Perdurar en el tiempo. Al documentar procedimientos garantizamos su permanencia en el tiempo, evitando con ello que nuevos empleados por olvido, desconocimiento o mala intención dejen de hacer esa labor.

1.03 Definición del problema (Matriz T)

La matriz T o también llamada fuerza bloqueadora ayuda a determinar cuáles son las posibles causas que limiten el desarrollo del presente proyecto, busca y requiere alcanzar información dentro de la empresa visualizando desde la situación empeorada, la situación actual y la situación mejorada la cual es el objetivo a cumplir.

1.03.01 Análisis de fuerza T

Tabla 1 Análisis de fuerzas T

Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Cajas de materiales extraviados, inconformidad del cliente.	Desorganización e inadecuado control de procesos tanto de recepción como despacho de los materiales.				Controlar el manejo de material y reservas a gerentes de zona, en la empresa Yobel scm.
Fuerzas impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas bloqueadoras
Diagnosticar las necesidades de la empresa	2	5	4	2	Carencia de recursos e importancia para el seguimiento.
Diseño de un manual de procesos para mantener el control de despacho.	2	4	3	1	Desinterés por parte del área de despacho.
Determinar un adecuado control tanto en la recepción como en el despacho.	1	4	4	3	No llevar un adecuado control de documentos de respaldo.
Socializar y capacitar sobre el manejo correcto del manual de procesos.	3	5	5	2	Carencia de apoyo para realizar las capacitaciones.
1	=	Bueno			
2	=	Medio bueno			
3	=	Medio			
4	=	Medio alto			
5	=	Alto			

Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: Diego Guzmán

ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA MEJORAR EL ENVIÓ DE MATERIAL Y RESERVAS A GERENTE DE ZONA EN EL ÁREA DE DESPACHO EN LA EMPRESA YOBEL SCM UBICADO EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2017

Análisis:

Al realizar el análisis se cuenta con una situación actual que se refiere a la desorganización e inadecuado control de procesos tanto de recepción como en el despacho de los materiales

Por otra parte existe una situación empeorada, mismo que parte de no contar con una guía de apoyo por lo que genera perdida de cajas de materiales por lo tanto genera inconformidad del cliente, para eso se busca socializar un manual de despacho en donde se obtenga una situación mejorada que controle el manejo adecuado de materiales y reservas a gerentes de zona, en la empresa Yobel scm.

Como primera fuerza impulsadora se determina la verificación y estudio actual de la empresa con una intensidad de 2, contando con un potencial de cambio de 5 la cual es alta y su fuerza bloqueadora se debe a la carencia de recursos e importancia para el seguimiento con un potencial de cambio de 2 y una intensidad de 4.

Como segunda fuerza impulsadora se indica el diseño de un manual de procesos para mantener el control adecuado de despacho con una intensidad de 2 contando con un potencial de cambio de 4 y por otra parte su fuerza bloqueadora que se debe al desinterés por parte del área de despacho cuenta con un potencial de cambio de 1 y una intensidad de 3 el cual es alto.

La tercera fuerza impulsadora determinar un adecuado control tanto en la recepción como en el despacho a gerentes de zona con una intensidad de 1 contando con un potencial de cambio de 4 el cual es alto y beneficioso y su fuerza bloqueadora se debe al no llevar un adecuado control de documentos de respaldo contando con un potencial de cambio de 3 y la intensidad de 4.

Como cuarta fuerza impulsadora se requiere socializar y capacitar sobre el manejo correcto del manual de procesos teniendo una intensidad de 3 contando con un potencial de cambio de 5 que de la misma manera es alto y su fuerza bloqueadora se debe a la carencia de apoyo para realizar las capacitaciones obteniendo un potencial de cambio de 2 y una intensidad de 5.

CAPÍTULO II

2.01 Análisis de involucrados

De acorde a (Pájaro, 2011)

Es un instrumento que contribuye a sistematizar y a analizar la información sobre la oposición y apoyo, que puede provocar la intervención de las autoridades a partir del problema central y enfocado en los intereses, problemas percibidos, recursos y mandatos y conflictos de cada actor respecto al problema central.

2.02.01 Mapa De Involucrados

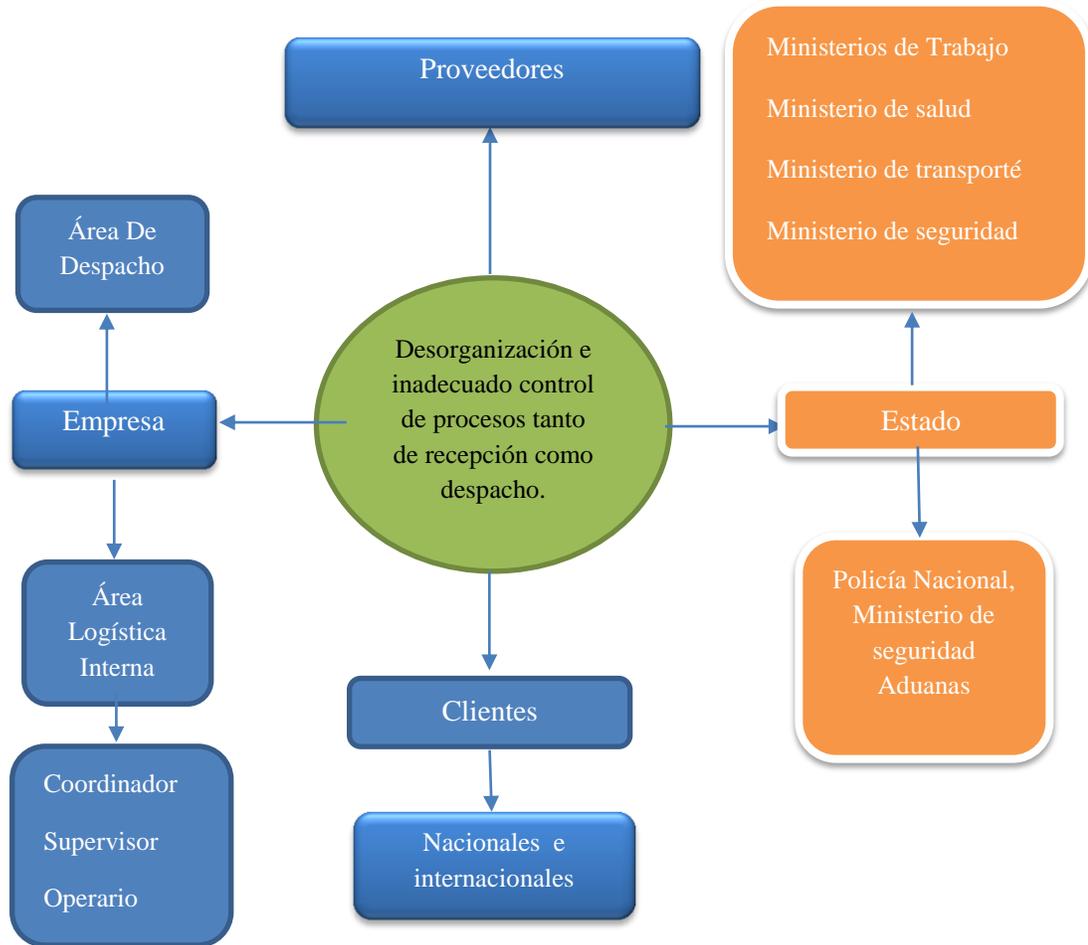


Figura 1 Mapeo de Involucrados

Fuente: Yobel SCM

Elaborado por: Diego Guzmán

Contextualización de la Matriz Mapa de Involucrados.

Área de despacho: El personal quienes se encargaran de aplicar el correcto uso del manual y así manipular adecuadamente los productos desde la recepción hasta la entrega final con su respectivo estatus actual.

Logística Interna: Forma parte esencial de la operación como elementos internos son encargados de realizar los armados mejorando la productividad previa comunicación con el área de despacho para poder cumplir con las exigencias que el cliente lo requiere.

Proveedores: Personas quienes intervienen directamente con la organización el cual busca cumplir con las expectativas requeridas al mencionar materiales requeridos.

Clientes nacionales e internacionales: Es la razón principal de la empresa través de ellos se busca posesión en el mercado global el día a día para poder cumplir con la agilidad requerida las exigencias a sus pedidos.

Controles de mercadería Ministerios: Control y regulación operativa del gobierno central que busca el cumplimiento de documentos legales en el manejo de transporte de cargas livianas y pesadas cumpliendo los estándares de medio ambiente.

Normas, auditorías: Instituciones encargadas de verificar el cumplimiento legal y calidad en el producto.

2.02.02 Matriz de análisis de involucrados

Tabla 2 Matriz de Análisis de Involucrados

Involucrados	Interés del problema	Problemas percibidos	Recursos mandatos y capacidades	Interés del proyecto	Conflictos y/o potencial
Empresa	Optimizar recursos en el área de despacho	No existe un control adecuado al realizar los despachos	Recurso humano, Recurso tecnológico, Recurso financiero, normas establecidas	Mantener un adecuado control de despachos de material y reservas	Priorizar actividades irrelevantes a la de despacho
Cliente	Recibir el producto en el lugar y hora adecuada	Entregas fuera de tiempo y productos en malas condiciones	Recurso humano, Recurso tecnológico, Recurso financiero, normas y acuerdos establecidos	Satisfacer las necesidades de los clientes Garantizando la entrega a tiempo y el producto en buen estado	No se cuenta con información y actualización oportuna de datos por parte del cliente
Proveedores	Recibir los material a las horas indicada para que no afecte el proceso	Tardanza y mala información en la entrega	Recurso humano, Recurso tecnológico, Recurso financiero, normas establecidas	Elevar el nivel de pedidos de materiales	Poco compromiso en acuerdos e información fuera de tiempo por parte del proveedor
Estado	Cumplir con las leyes estatales	Irrelevancias en auditoria externas	Ministerios de Trabajo Ministerio de salud Ministerio de transporté y obras públicas Ministerio de seguridad	Potencializar fuentes de empleos a la comunidad.	No contar con todos los documentos legales y vigentes

Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: Diego Guzmán

Análisis

Como primer involucrado se determina la parte de la empresa teniendo como interés del problema optimizar recursos en el área de despacho, mediante el problema percibido que se debe a que no existe un adecuado control al realizar despacho a determinados lugares, teniendo como recurso mandatos y capacidades al recurso humano, recurso tecnológico, recurso financiero y normas establecidas, por otra parte el interés del proyecto se define mantener un adecuado control de despacho de material y reservas, teniendo como conflicto o potencial priorizar actividades irrelevantes en el área de despacho.

Como segundo involucrado se encuentra al cliente con un interés del problema que se define a recibir el producto en el lugar y hora adecuada a lo acordado, teniendo como problemas percibidos al incumplimiento de entregas fuera de tiempo y productos en malas condiciones con lo cual se cuenta con recursos mandatos y capacidades al recurso humano, recurso tecnológico, recurso financiero, normas y acuerdos establecidos, mediante el interés del proyecto que se debe a satisfacer las necesidades de los clientes garantizando la entrega a tiempo y el producto en buen estado, dentro de ello se determina el conflicto o potenciales que se debe al no contar con información y actualización oportuna de datos por parte del cliente por lo cual genera gastos adicionales.

Como tercer involucrado se determina al proveedor, dentro del interés del problema se obtiene recibir los materiales a las horas indicadas para que no afecte el proceso y el problema percibido se debe a la tardanza y mala información en la entrega, por lo que cuenta con recursos mandatos y capacidades al recurso humano, recurso tecnológico, recurso financiero y normas establecidas, por otra parte el interés del proyecto se debe a elevar el nivel de flujos de pedidos en materiales, mencionando conflictos o potencial al poco compromiso en acuerdos e información fuera de tiempo por parte del proveedor.

Como cuarto involucrado se define al estado con el interés del problema basándose al incumplimiento con las leyes estatales teniendo como problemas percibidos se determina irrelevancias en auditorías externas, por lo que cuenta con recursos mandatos y capacidades al ministerio de trabajo, ministerio de salud, ministerio de seguridad, ministerio de transporte y obras públicas.

El interés del problema se determina potenciar fuentes de empleo a la comunidad, teniendo por otra parte a conflictos o potencial al no contar con todos los documentos legales y vigentes que exige la ley.

CAPÍTULO III

3. Árbol de problemas y objetivos

3.01 Arbol de problemas.

De acorde a (Grundmann & Stahl, 2003, pág. 17).

Se puede definir al árbol de problemas como una herramienta práctica que permite identificar con mayor precisión y objetividad el problema percibido dentro de la empresa, en el cual se especifican las causas, efectos y la relación que tiene con el mismo considerando tres enfoques: Estructural, Directo, Indirecto.

El árbol de problemas es una técnica de análisis que puede ser utilizada en la planificación con un marco lógico, en el diagnóstico participativo o como punto de partida para la asesoría participativa.

De acuerdo a Silva (2003)

La identificación y análisis de problemas es el primer paso para la identificación de los objetivos estratégicos. Además, este tipo de análisis se utiliza para la identificación de alternativas de solución a un determinado problema, y constituye la primera fase de un proceso de planificación de proyectos.

3.02.01 Árbol de problemas

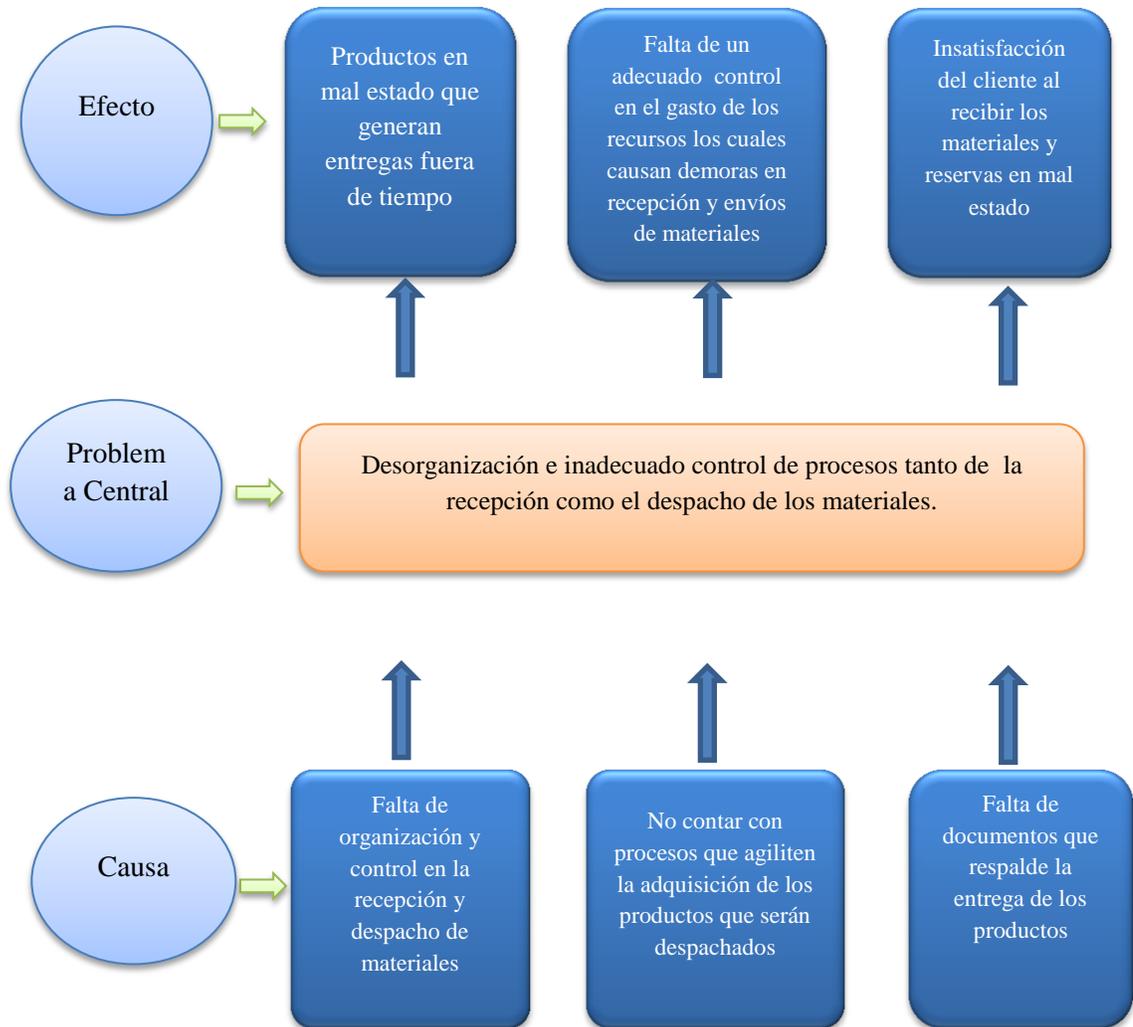


Figura 2 Árbol de problemas

Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: Diego Guzmán

Análisis

Dentro del problema central se determina que existe desorganización e inadecuado control de procesos tanto en la recepción como en el despacho de materiales y reservas a gerentes de zona, teniendo en cuenta como primera causa a la falta de organización y control en la recepción y despacho de los materiales que tienen como efecto a los productos en mal estado que generan entregas fuera de tiempo.

Como segunda causa se observa que no se cuanta con procesos que agiliten la adquisición de los productos que serán despachado, determinando el efecto de falta de un adecuado control en el gasto de los recursos, que producen demoras en la recepción y envíos de materiales.

Como tercera causa de determina la falta de documentos que respalde la entrega de los productos, teniendo como efecto la insatisfacción del cliente al recibir los materiales y reservas en mal estado.

3.02.02 Árbol de objetivos

Según (Aragonvalley, 2012, pág. S/P)

Un árbol de objetivos es un diagrama utilizado para definir criterios de evaluación de las distintas soluciones a un problema.

Se construye a partir de la formulación de problemas. Esto es, la frase que resume los objetivos de un actor en concreto y los inconvenientes que impiden que los cumpla (Mairal, 2015a) (De Haan & De Heer, 2012).

3.02.03 Árbol de objetivos

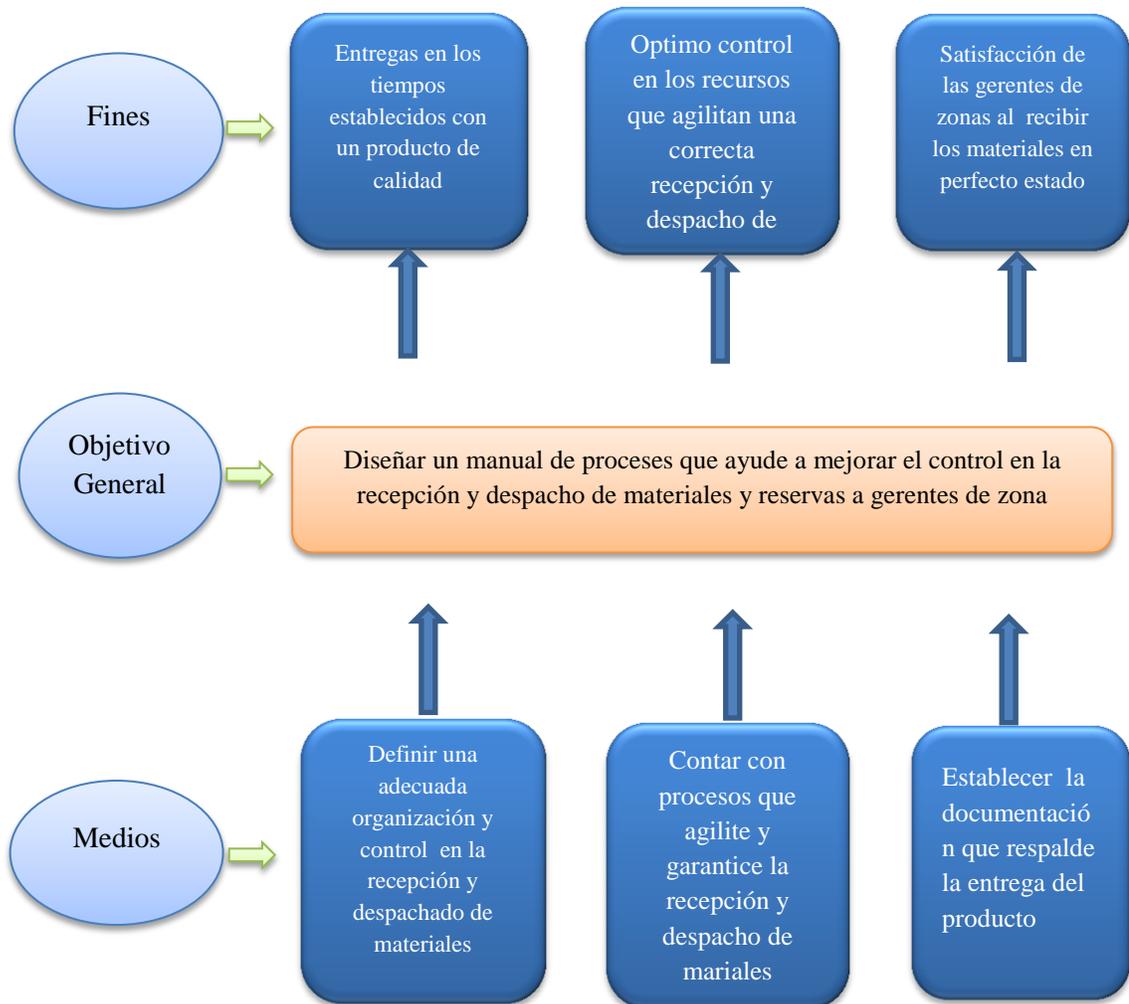


Figura 3 Árbol de Objetivos

Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

3.02.04 Análisis de árbol de objetivos

Al realizar al árbol de objetivos se determinar como objetivo general diseñar un manual de procesos que ayuden a mejorar el control en la recepción y despacho de materiales y reservas a gerentes de zona.

Teniendo como el primer medio definir una adecuada organización y control en la recepción y despachado de materiales, aspirando como primer fin realizar entregas en los tiempos establecidos con un producto de calidad.

Se determina como segundo medio positivo al contar con procesos que agilite y garantice la recepción y despacho de mariales, obteniendo como segundo fin el óptimo control en los recursos que agilitan una correcta recepción y despacho de materiales.

Se observa como tercer medio positivo establecer la documentación que respalde la entrega del producto, requiriendo tercer fin positivo la satisfacción de las gerentes de zonas al recibir los materiales en perfecto estado.

CAPÍTULO IV

4. Problemas y objetivos

4.01 Matriz de análisis de alternativas

Según (Eumed.net, pág. S/P)

Análisis de alternativas

Una vez concluido el análisis de objetivos, ya podemos tener una idea aproximada de los retos que enfrentará el proyecto, es decir de lo que busca lograr como fines, asimismo ya se tiene claro que aspectos deben trabajarse para lograr un proyecto con impacto exitoso. 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. Por ejemplo si tenemos un proyecto municipal relacionado al tránsito público, y hemos detectado problemas causas del mal transporte público en: estado deficiente de los buses públicos, en la formación de los choferes y en la infraestructura de caminos. Para estos problemas se plantearon objetivos medios, como: mantenimiento de buses, nuevos buses, centrales nuevas, capacitación de choferes, mejores turnos, mejores salarios, mejores caminos, mejor señalización y otros.

Es claro que aquí hay diversidad de objetivos, el análisis de alternativas me permite visualizar que voy a realizar, si o haré en conjunto o cada objetivo por separado, o si alguno de estos objetivos medios es inviable. Es claro que podemos juntar los medios y plantear tres alternativas de solución al problema central:

- Mejora de buses
- Mejora de personal
- Mejora de caminos

Tabla 3 Matriz de Análisis de Alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categoría
Diseñar un manual de procesos que ayuden a mejorar el control en la recepción y despacho de materiales y reservas a gerentes de zona.	4	5	4	5	5	23	Alta
Definir una adecuada organización y control en la recepción y despacho de materiales	5	4	3	5	4	21	Media Alta
Contar con procesos que agilite y garantice la recepción y despacho de materiales	5	5	4	4	4	22	Alta
Establecer la documentación que respalde la entrega del producto	5	4	3	5	5	22	Alta
TOTAL						88	Alta

Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

4.02.01 Análisis de matriz de alternativas.

De acorde a la matriz de alternativas cuento con el primer objetivo que es Diseñar un manual de procesos que ayude a mejorar el control en la recepción y despacho de materiales y reservas a gerentes de zona, el cual tiene un impacto sobre el propósito de 4, una factibilidad técnica de 5, una factibilidad financiera de 4, factibilidad social de 5, factibilidad política de 5, dando un total de 23 el cual se obtiene una categoría Alta.

Como segundo objetivo que es definir una adecuada organización y control en la recepción y despachado de materiales, teniendo un impacto sobre el propósito de 5, una factibilidad técnica de 4, una factibilidad financiera de 3, una factibilidad social de 5, una factibilidad política de 4 dando un total de 21, teniendo una categoría media alta.

Como tercer objetivo se determina contar con procesos que agilite y garantice la recepción y despacho de materiales, obteniendo como impacto sobre el propósito un valor de 5, una factibilidad técnica valorada en 5, una factibilidad financiera valorada en 4, una factibilidad social valorada en 4, una factibilidad política valorada en 4 obteniendo un total de 22 determinando una categoría Alta.

De acorde al cuarto objetivo se determina establecer la documentación que respalde la entrega del producto teniendo como impacto sobre el propósito valorado en 5, una factibilidad técnica valorada en 4, una factibilidad financiera de 3, una

factibilidad social valorada en 5, una factibilidad política valorada en 5, dando un total de 22 que equivale en una categoría Alta.

Obteniendo un valor general en la matriz de alternativas de 88 que equivale a una categoría Alta.

4.02.02 Matriz de análisis de impactos de los objetivos

Tabla 4 Matriz de Impactos de Objetivos

Objetivos	Factibilidad a lograrse	Impacto de genero	Impacto ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total	Categoría
Diseñar un manual de procesos que ayude a mejorar el control en la recepción y despacho de materiales y reservas a gerentes de zona.	Optimizar recursos en el área de despacho de generando estabilidad a la empresa. a(4)	Mantener la vinculación entre hombres y mujeres sin limitar los sueldos (5)	Mejorar e impulsar el clima laboral en el área y la empresa (4)	Estandarizar los procesos que regule el adecuado consumo de recurso. (5)	Crecimiento Empresarial y personal motivando al resto de colaboradores. (5)	23	Alta

Definir una adecuada organización y control en la recepción y despacho de materiales	Incentivar al personal involucrado la importancia de la mejora continua en los procesos definidos.(5)	Neutralizar la difusión de la información entre hombres y mujeres (4)	Reducción de productos averiados que contaminan el ambiente. (3)	Generar el compromiso e importancia que tiene el organizarse tanto personalmente como equipo dentro del área (5)	Maximizar la comunicación dentro del área y con áreas relacionadas al proceso (4)	21	Media Alta
Contar con procesos que agilite y garantice la recepción y despacho de materiales	Potenciar la calidad de cada proceso. (5)	Mantener las buenas relaciones en las áreas involucradas.(5)	Mejorar continuamente el control sobre los desperdicios. (4)	Incrementar las buenas prácticas de recepción y despacho.(4)	Promover el compromiso de trabajo en equipo. (4)	22	Alta
Establecer la documentación que respalde la entrega del producto	Diseñar un formato legal que respalde la calidad del servicio.(5)	Incentivar la equidad de género tanto con personas internas como externas (4)	Minimizar el consumo excesivo de materiales que contamine el ambiente. (3)	Generar un auto revisión que prevenga inconvenientes a futuros ya sea por productos o falta de documentos de respaldo. (5)	Contar con todos los datos necesarios del cliente que sirvan de respaldo en caso que exista reclamos. (5)	22	Alta
TOTAL						88	Alta

Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

4.02.01 Análisis de la matriz de impactos y objetivos.

Al realizar el análisis en la tabla de matriz de impactos de objetivos se determina como primer objetivo diseñar un manual de procesos que ayude a mejorar el control en la recepción y despacho de materiales y reservas a gerentes de zona, teniendo como factibilidad a lograrse el optimizar recursos en el área de despacho generando estabilidad a la empresa teniendo una valoración de 4, de esta manera se determina como impacto de genero mantener la vinculación entre hombres y mujeres sin limitar los sueldos teniendo un valor de 5, determinado como impacto ambiental mejorar e impulsar el clima laboral en el área de despacho y la empresa en general teniendo una valoración de 4, dentro de la relevancia se determina en estandarizas los procesos que regulen el adecuado consumo de recursos teniendo una valoración de 5, dentro de la sostenibilidad se puede indicar el crecimiento empresarial y personal motivando al resto de colaboradores con una valoración de 5, obteniendo una totalidad de 23 reflejando una categoría Alta.

Como segundo objetivo se determina definir una adecuada organización y control en la recepción y despachado de materiales, dentro de ella se obtiene la factibilidad a lograrse el incentivar al personal involucrado la importancia de la mejora continua en los procesos definidos con una valoración de 5, mencionado el impacto de genero el neutralizar la difusión de la información entre hombre y mujeres con una valoración de 4, dentro de ella se define el impacto ambiental la reducción de productos

averiados que contaminen el ambiente teniendo un valor de 3, dando como relevancia el generar el compromiso e importancia que tiene el organizarse tanto personalmente como equipo dentro del área dando una valoración de 5, en cuando a sostenibilidad se decreta a maximizar la comunicación dentro del área y con áreas relacionadas con el proceso obteniendo un total de 23 el cual dentro de la categoría se representa como Alta.

Como tercer objetivo se precisa el contar con procesos que agilite y garantice la recepción y despacho de materiales, teniendo en cuenta la factibilidad a lograrse el potenciar la calidad de cada proceso teniendo una valoración de 5, dentro del impacto de genero se determina mantener las buenas relaciones en las áreas involucradas teniendo una valoración de 5, dentro del impacto ambiental se determina mejorar continuamente el control sobre los desperdicios de productos derramados teniendo un valor de 4, como relevancia se define incrementar las buenas prácticas de recepción y despacho el cual su valoración es de 4, mediante la sostenibilidad que viene a promover el compromiso de trabajo en equipo con una valor de 4 generando una total de 22 el cual se refleja una categoría Alta.

Como cuarto objetivo se decreta establecer la documentación que respalde la entrega del producto teniendo como factibilidad a lograrse el establecer un formato legal que respalde la calidad del servicio con una valoración de 5, como impacto impactó de genero se menciona incentivar la equidad de género tanto con personas internas o externas 4, en lo que se refiere a impacto de genero se decide minimizar el consumo exceso de materiales que contamine el ambiente dando una valoración de 3, en lo que

se refiere a relevancia se decreta Generar una auto revisión que prevenga inconvenientes a futuros ya sea por productos o falta de documentos de respaldo valorizándose con 5, dentro de la sostenibilidad se determina contar con todos los datos necesarios del cliente que sirvan de respaldo en caso que exista reclamos dando una valoración de 5 generando un total de 22 el cual dentro de la categoría se Alta, proporcionando un valor general de 88 el cual es Alta.

4.02.03 Matriz de diagramas de estrategias

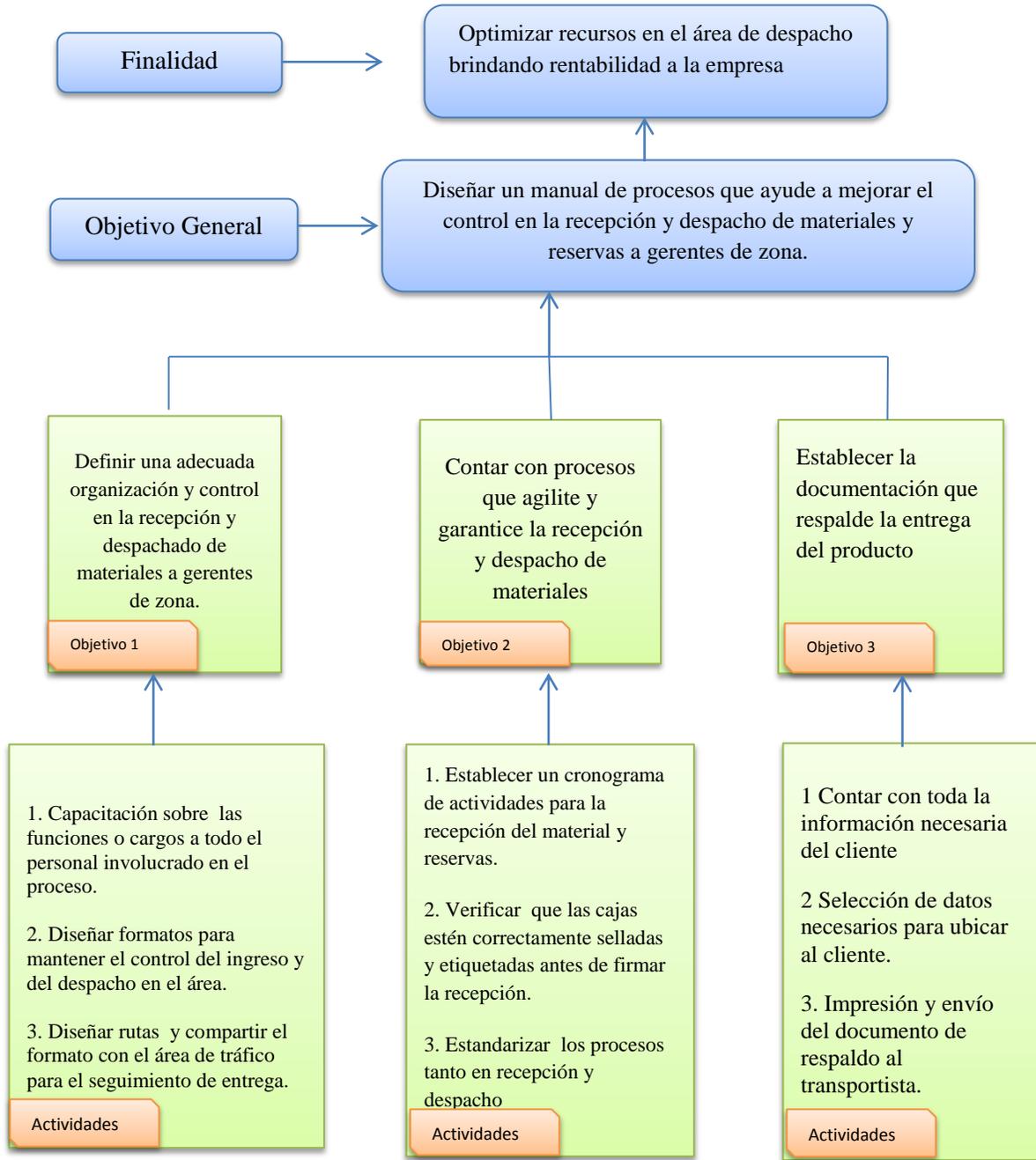


Figura 4 Matriz de Diagramas de estrategias

Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

4.2.03 Análisis Diagrama de estrategias

Al realizar el análisis del diagrama de estrategias se determina como primer objetivo el definir una adecuada organización y control en la recepción y despacho de materiales a gerentes de zona, para esto se tienen que realizar las siguientes actividades

1. Capacitación sobre las funciones o cargos a todo el personal involucrado en el proceso
2. Diseñar formatos para mantener el control del ingreso y del despacho en el área.
3. Diseñar rutas y compartir el formato con el área de tráfico para el seguimiento de entrega.

Como segundo objetivo se determina contar con procesos que agilite y garantice la recepción y despacho de materiales teniendo en cuenta las siguientes actividades, las mismas se refieren: 1. Establecer un cronograma de actividades para la recepción del material y reservas, 2. Verificar que las cajas estén en buen estado y correctamente selladas, y como punto 3. Estandarizar los procesos tanto en la recepción y despacho.

De acorde a la aplicación de las siguientes actividades: 1. Contar con toda la información necesaria del cliente, 2. Selección de datos necesarios para ubicar al cliente, 3. Impresión y envío del documento de respaldo al transportista quien tendrá las cantidades y datos para proceder con la entrega, obteniendo el tercer objetivo que se refiere al establecer la documentación que respalde la entrega del producto.

De esta manera se obtendrá el objetivo sobre el propósito que viene a ser el diseñar un manual de procesos que ayude a mejorar el control en la recepción y despacho de materiales y reservas a gerentes de zona, a través de los cuales se determina la finalidad el mismo indica optimizar recursos en el área de despacho brindando rentabilidad a la empresa.

4.02.04 Matriz Marco Lógico

Matriz de (planificación) de marco lógico

Según (Edgar Ortegón, 2005, págs. 22,23)

La matriz de marco lógico presenta de forma resumida los aspectos más importantes del proyecto. Pose cuatro columnas que suministran la siguiente información:

- Un resumen narrativo de los objetivos y las actividades.
- Indicadores (Resultados específicos a alcanzar).
- Medios de Verificación.
- Supuestos (factores externos que implican riesgos).

Y cuatro filas que presentan información acerca de los objetivos, indicadores, medios de verificación y supuestos en cuatro momentos diferentes de la vida del proyecto:

- Fin al cual el proyecto contribuye de manera significativa luego de que el proyecto ha estado en funcionamiento.
- Propósito logrado cuando el proyecto ha sido ejecutado.
- Componentes/ Resultados completados en el transcurso de la ejecución del proyecto.
- Actividades requeridas para producir los Componentes/ Resultados.

Tabla 5 Estructura de la matriz de marco lógico

Resumen Narrativo de Objetivo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Fin			
Propósito			
Componentes			
Actividades			

Tabla 6 Marco Lógico

Finalidad	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Optimizar recursos en el área de despacho brindando rentabilidad a la empresa	Minimizar el consumo de recursos en un 75% durante de primer trimestre del año 2017.	Implementar un informe por campaña “3 semanas”.	Cumplir con todos los estándares de calidad al realizar un despacho cubriendo las expectativas del cliente.
Propósito	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Diseñar un manual de procesos que ayude a mejorar el control en la recepción y despacho de materiales y reservas a gerentes de zona.	Mejorar la relación del control y despacho de materiales en un 40% durante el primer trimestre.	Llevar un registro semanal de las actividades que requiera un mayor control.	Evitará pérdidas de cajas o envíos erróneos que retrasen las entregas al cliente.
Componentes	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
1. Definir una adecuada organización y control en la recepción y despachado de materiales a gerentes de zona.	Maximizar en un 65% el orden utilizando las BPD durante el primer trimestre.	Evaluaciones y registros bimensuales	Identificar los movimientos de los productos físicos o digitales.
2. Contar con procesos que agilite y garantice la recepción y despacho de materiales	Eliminar actividades que consumen recursos innecesarios en un 60 % en el primer trimestre	Evaluación y seguimiento a las actividades potenciales durante el primer trimestre.	Garantizar la fiabilidad en recepción y envíos a sus destinos
3. Establecer la documentación que	Incrementar en un 50% la aceptación	Registro de datos	Cubrir la confiabilidad de

ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA MEJORAR EL ENVIÓ DE MATERIAL Y RESERVAS A GERENTE DE ZONA EN EL ÁREA DE DESPACHO EN LA EMPRESA YOBEL SCM UBICADO EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2017

respalde la entrega del producto	en calidad, cantidad, tiempo de entrega en el primer bimestre.	estadísticos semestrales	ingresos y salidas de productos cuando el cliente lo requiera.
Actividades	Resumen del presupuesto	Medios de Verificación	Supuesto de las actividades
1.1 Capacitación sobre las funciones o cargos a todo el personal involucrado en el proceso.	Recurso humano, recurso tecnológico Capacitador \$35 x hora.	Evaluaciones de desempeño	Obtener un personal altamente calificado para la aplicación.
1.2. Diseñar formatos para mantener el control del ingreso y del despacho en el área.	Recursos materiales \$ 40.	Guías de remisión ,facturas de cooperativas	Facilita la entrega tanto al transportista como el repartidor por zona.
1.3 Diseñar rutas y notificar el formato al área de tráfico para el seguimiento de entrega.	Recurso humano, recurso tecnológico \$5	Guías de remisión, documento digital google drive	Garantizar el correcto envío y socialización con el área de tráfico para un cierre excelente.
2.1 Establecer un cronograma de horarios para la recepción del material y reservas.	Recurso humano, recurso tecnológico.	Documentos de entrega, correos.	Mejorar la productividad y facilidad de información.
2.2 Verificar que las cajas estén correctamente selladas y etiquetadas antes de firmar la recepción.	Recurso humano, recurso tiempo \$ 25	Documentos de entrega, correos.	Efectividad y seguridad en la recepción producto.

2.3 Estandarizar los procesos tanto en recepción y despacho	Recurso humano, recurso tecnológico asesor \$ 50	Registros de áreas involucradas	Excelencia en el manejo de ingresos y salidas de materiales
3.1 Contar con toda la información necesaria del cliente	Recurso humano, tecnológico	Correos por parte del cliente	Total certeza de los datos a las personas direccionadas.
3.2 Selección de datos necesarios para ubicar al cliente.	Recurso humano , recurso tiempo \$ 5	Archivo de copias de respaldo	Reducir datos excesivos que pueden causar confusión en la entrega.
3.3 Impresión y envío del documento de respaldo al transportista.	Recurso humano , recurso tecnológico \$ 15	Guías de remisión, archivo de copias de respaldo	Cubrir las respectivas del cliente presentando un documento confiable en caso que lo requiera.

Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Análisis Marco lógico.

Se determina como un instrumento en donde se identifica la finalidad y el propósito del proyecto, tomando en cuenta los indicadores, medios de verificación y supuestos.

También se determina los componentes que de igual forma contiene los indicadores, medios de verificación y supuestos, de igual manera hay que detallar las actividades en el mismo su justifica el resumen del presupuesto, teniendo en cuenta los medios de verificación y el supuesto de las actividades.

CAPÍTULO V

5. Propuesta

5.01 Antecedentes

Un ingeniero apasionado por el conocimiento, la especialización y la música es el Presidente del Directorio y CEO de Yobel SCM.

Se considera un apasionado por el conocimiento y la música, con los que se ha relacionado desde los primeros años de su vida. Con el primero, porque al ser el último de cinco hijos veía a sus hermanos mayores estudiar y aprendía lo que ellos estudiaban, especialmente en números, y sabía más que el resto de niños de su edad. Con el segundo, porque en los años 70 formó parte de un grupo llamado Los Darts en el que tocaba el bajo y tuvo cierta presencia en el circuito musical.

La formación de sus primeros años le permitió ingresar a la universidad a los 16 años a estudiar Ingeniería Química y ya a los 19 años conseguía su primera práctica remunerada en una empresa industrial. Junto con las clases particulares de ciencia y tocando en el grupo pagó sus estudios universitarios.

De manera paralela se matriculó en el Instituto de Productividad y se especializó en ello. Encontró de esa forma conocimientos profundos sobre ingeniería industrial que le permitieron aplicar en sus prácticas aquello que iba aprendiendo. “Empecé a estudiar de manera paralela especialidades que necesitaba para seguir formándome. Me hice un ingeniero industrial porque hice los cursos fundamentales de esa carrera”, remarca Díaz.

Y en ese crecimiento y especialización, recibió la propuesta de Favel, hoy Yobel SCM. Por su formación, Aquiles Díaz estaba más inclinado al manejo de la industria antes que de la propia ingeniería y apunta: “el industrial administra pero no tiene el dominio técnico del por qué y con la ingeniería química se me hacen más claros estos procesos de fabricación”, enfatiza el alto ejecutivo.

Desde el inicio de su carrera tuvo claro que un profesional si quiere saber cuál es su valor en una organización tiene que saber qué impacto tiene en ella. Eso siempre se tradujo en aprovechar las oportunidades profesionales.

Así han pasado 17 años desde que tomó el control de Yobel SCM, y 39 de cuando empezó. Siempre con esa avidez por el conocimiento, pero sin dejar de lado esa sensibilidad por el contacto humano y social que también se ve reflejado en los valores de la empresa: integridad; madurez; amplitud mental y confianza. .

Por eso en Yobel SCM, las personas se sienten comprometidas con la misión, visión y valores e identificadas con la corporación. Además, para alcanzar sus propósitos corporativos, alinean sus objetivos personales con los de la empresa,

contribuyendo al desarrollo de la organización desde cada puesto en el que se desenvuelven.

- Envergadura

Díaz siempre se ha desenvuelto con un perfil humilde, pero decidido en todo lo que hace, son esas paradojas de su vida como al inicio, músico y profesor de ciencias.

Desde que asumió la responsabilidad de manejar Yobel SCM dio un giro al negocio: pasaron de ser maquiladores y distribuidores, a expertos en manejo de cadenas de abastecimiento a través de una venta consultiva.

Y en cada paso que da nos deja de aprender y lo hizo de los constantes viajes y visitas a fábricas en Europa y Estados Unidos, así como de las ferias, de los que siempre regresaba revitalizado.

Esto con los años se tradujo en un eficiente trabajo al frente de Yobel SCM.

Hoy el core business de la empresa lo define como la sinergia entre el trabajo de operaciones y la cadena de abastecimiento. El primero está vinculado a la logística y manufactura.

El segundo, al alineamiento con el cliente, el flujo de información, de materiales y dinero. “La cadena de abastecimiento hace todo eso, ya no mide solo el costo de un proceso, sino el valor total de la misma y lo compara con el nivel de inversión que colocas para lograrlo”, afirma el alto ejecutivo.

Marco Teórico

Que es un proceso.

De acorde a (Velasco, Cuarta edición septiembre 2010) “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados”.



Figura 5 Procesos

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Tipos de procesos:

Según (Velasco, Cuarta edición septiembre 2010).

Al no existir normalización ni práctica generalmente aceptada al respecto, vamos a distinguir los procesos por su misión: proponemos la siguiente clasificación coherente con la terminología utilizada en este texto.

- Proceso Operativo
- Proceso de Apoyo
- Proceso de Gestión y
- Proceso de Dirección

Procesos Operativos

Combinan y transforman recursos para obtener el producto o proporcionar el servicio conforme a los requisitos del cliente, aportando en consecuencia un alto valor añadido. Las actividades en ellos incluidas y que no cumplan esta condición es muy probable que se haga de manera más eficiente como parte de algún proceso de otro tipo.

Estos procesos son también los principales responsables de conseguir los objetivos de la empresa.

En una empresa industrial que fabrica bajo pedido tendríamos:

- ✓ El proceso de terminación y revisión de los requisitos del producto y del cliente.
- ✓ El proceso de diseño y desarrollo del producto.
- ✓ El proceso de compra (ISO 9001 incluye en esta categoría).
- ✓ El proceso Productivo (incluyendo su validación cuando proceda) y de Entrega (Logística de salida).
- ✓ El proceso de comunicación con el Cliente.

Procesos de apoyo

Según el autor (Velasco, Cuarta edición septiembre 2010)

Proporcionan las personas y los recursos necesarios por el resto de procesos y conforme a los requisitos de sus clientes internos.

Aquí incluiríamos:

- ✓ El proceso de Gestión de los Recursos Humanos (terminología ISO 9001).

Nosotros preferimos denominarlo de “Gestión e Integración de las personas”.

Se dice que una persona está integrada cuando se comporta y toma decisiones coherentes con el escenario (interno y externo). Este proceso sería más bien un sistema de Procesos que incluiría los procesos de:

- Selección y Contratación.
- Promoción interna.
- Acogida e Integración.
- Comunicación interna.
- Desarrollo de las personas (formación).
- Evaluación de las personas.

Son muchas las empresas que ubican aquí “Prevención de Riesgos Laborales”.

Otras pioneras están incorporando la “Gestión del Conocimiento” como proceso de desarrollo de la capacidad de las personas para resolver problemas (Generación, difusión y uso del conocimiento).

Hay veces que el cambio de título (Gestión e Integración de las personas en Lugar de Personal o RR HH). Si no se trata de un eufemismo. Permite evidenciar que se ha comprendido lo del enfoque a procesos.

✓ El proceso de Aprovisionamiento en bienes de inversión. Maquinaria. Utillajes.

Hardware y software y el proceso de mantenimiento de la Infraestructura. Incluyendo lo que se suele denominar como Servicios Generales.

Procesos de gestión

Menciona (Velasco, Cuarta edición septiembre 2010)

Mediante actividades de evaluación, control, seguimiento y medición asegura el funcionamiento controlado del resto de procesos, además de proporcionarlos la información que necesitan para tomar decisiones (mejor preventivas que correctoras) y elaborar planes de mejora eficaces.

Con una manifestación de su enfoque s proceso, podrían exigir prioridades a los procesos operativos y que orienten sus esfuerzos a objetivos.

Estos procesos funcionan recogiendo datos del resto de los procesos y procesándolos para convertirlos en información de valor para sus clientes internos: información comprensible, fiable, precisa, oportuna y, sobre todo, accesible y aplicable para la toma de decisiones.

Estamos hablando de:

- ✓ El proceso de gestión económica, que a su vez se dividirá en vario procesos de alcance específico.
- ✓ El proceso de gestión de la calidad / medio ambiente.

Proceso de dirección

Los concebimos con carácter transversal a todo el resto del proceso de la empresa.

- ✓ El proceso de “Formulación, Comunicación, seguimiento y revisión de la estrategia”.

- ✓ “Determinación, despliegue, seguimiento y evaluación de objetivos “. ISO 9001 este proceso lo separa entre los requisitos del área 5 y los del área 8.
- ✓ “Comunicación interna “, aunque su ejecución corresponda normalmente al área de personal.
- ✓ “Revisión de resultados por dirección”, retroalimenta a la determinación de objetivos.

5.02.01 Importancia de un manual

Es una herramienta fundamental que todas las empresas ya sean de producción o servicios deberían incorporar a sus procesos que llevaran a cabo las funciones generales demás de llevar un orden adecuado y secuencial de las actividades antes programadas de esta manera las empresas serán más competitivas cumpliendo los estándares de calidad que lo requiera el cliente y mejorando el rendimiento producto.

5.02.02 Determinación de la necesidad

La empresa Yobel SCM, dentro del área de L.S despacho ha visto la necesidad de mejorar cada vez debido a las altas expectativas del cliente, es por ello que se requiere diseñar un manual de procesos de materiales y reservas a gentes de zona, los mismos son despachados a nivel de país.

La actual problemática que se presenta es no contar con procesos establecidos, tiempos en recepción y despacho, formatos aun no formalizados que garanticen una entrega al 100%, falta de comunicación con las áreas involucradas.

Es por ello que se busca diseñar dicho manual que genere definir una correcta organización, contando con procesos que agilicen el control en recepción y despachos de

los material estableciendo documentaciones que respalde cada procedimiento hasta concluir con la entrega final satisfacción las expectativas del cliente, al aplicar estos procesos también fluirá la comunicación e evitara inconvenientes con las áreas involucradas tomando en cuenta siempre la mejora continua con el mismo busca llegar a la excelencia incrementando la rentabilidad de la empresa, estabilidad de los empleados y satisfacción personal.

De acorde a la empresa (Yobel SCM)

5.03.01 Filosofía Empresarial

5.03.02 Misión

Desarrollo continuo del conocimiento, optimizando la cadena de abastecimiento de los clientes.

5.03.03. Visión

Ser una Corporación multinacional, modelo de excelencia sincronizando cadenas de abastecimiento.

5.03.04. Objetivos

Estar entre las 5 primeras compañías que ofrecen servicios de Supply Chain Management en Latinoamérica.

5.04 Política de calidad

Política integrada de calidad, seguridad, salud ocupacional y medio ambiente

Yobel Logistic S.A es una empresa de logística, Asesoramiento y Gestión cuyo compromiso permanente es la satisfacción de nuestros clientes mediante la entrega oportuna en cantidad, calidad y tiempo, de los servicios que ofrecemos. Trabajamos en equipo con gran capacidad de adaptación y flexibilidad.

Esto es solo posible mediante el compromiso con el bienestar de los Colaboradores, Clientes, Proveedores, Contratistas y Visitantes, a través del respeto y cumplimiento de las legislaciones locales.

Promovemos la mejora continua, a través de tecnología adecuada y personal capacitado, para cumplir los requerimientos de nuestros Clientes incentivando la integración de la información con Clientes y Proveedores.

Nos preocupamos por el entorno y nuestra comunidad participando en labores sociales. Promovemos y desarrollamos ambientes de trabajos seguros y saludables así como fomentamos el respeto por el medio ambiente bajo el cumplimiento de normas ambientales, de seguridad y salud ocupacional.

Marco legal

Art.1.- con el objetivo de abreviar y facilitar su comprensión la compañía YOBEL LOGISTIC S.A se le denomine simplemente YOBEL.

Art. 2.- YOBEL es una compañía anónima legalmente constituida ante el notario tercero del cantón Quito el seis de noviembre del dos mil dos e inscrita en el registro mercantil del mismo cantón el diez y siete de diciembre del dos mil dos. De

nacionalidad ecuatoriana, domiciliada en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, pudiendo establecer sucursales, agencias, establecimientos, locales, oficinas y representaciones de uno o varios lugares dentro o fuera del país.

Art. 3.- Las actividades principales a las que se dedica la empresa son todas aquellas descritas en su objeto social, tales como prestar servicios en actividades logísticas en general, cubriendo a actividades de almacenamiento, administración de inventarios, despachos y prestar asesoramiento en operaciones logísticas e industria en general.

Art. 4.- La empresa o el empleador está representada por su Gerente General, en su calidad de representante legal, el mismo puede delegar a representantes suyos para trabajar todos los asuntos que conciernan o que tengan relación entre sus trabajadores y la empresa.

Art. 5.- El objeto de este reglamento interno de trabajo como queda indicado, significa principalmente el establecimiento de una norma interna de disciplina cuyo funcionamiento es indispensable dentro de una compañía con una organización satisfactoria, a más de que tiende a ser un medio de equilibrio social y de trabajo cuyo beneficio lo comparte tanto YOBEL como sus trabajadores.

Art. 6.- Como queda indicado anteriormente el presente reglamento interno pasa a formar parte integrante de los contratos individuales de trabajo que se celebren o que hubieren celebrado con sus trabajadores.

Art. 7.- El personal de trabajadores que presta servicios a Yobel comprende a empleados, los mismos que junto a la compañía quedan sujetos al cumplimiento del presente reglamento, el alegar desconocimiento del mismo no excusa ni exceptúa a ningún trabajador el cumplirlo.

Art. 8.- El contenido del presente reglamento se aplica a todos y cada uno de los trabajadores que laboran para Yobel a nivel nacional, en cada una de las sucursales que en el futuro pudieran crear.

Art. 9.- La empresa tendrá en permanente exhibición, por lo menos un ejemplar de este reglamento interno, en cada una de sus dependencias y/o en la oficina de recursos humanos de la empresa, para que sirva de información a todo el personal que labora con ella.

5.04.01 Organigrama General empresa Yobel scm

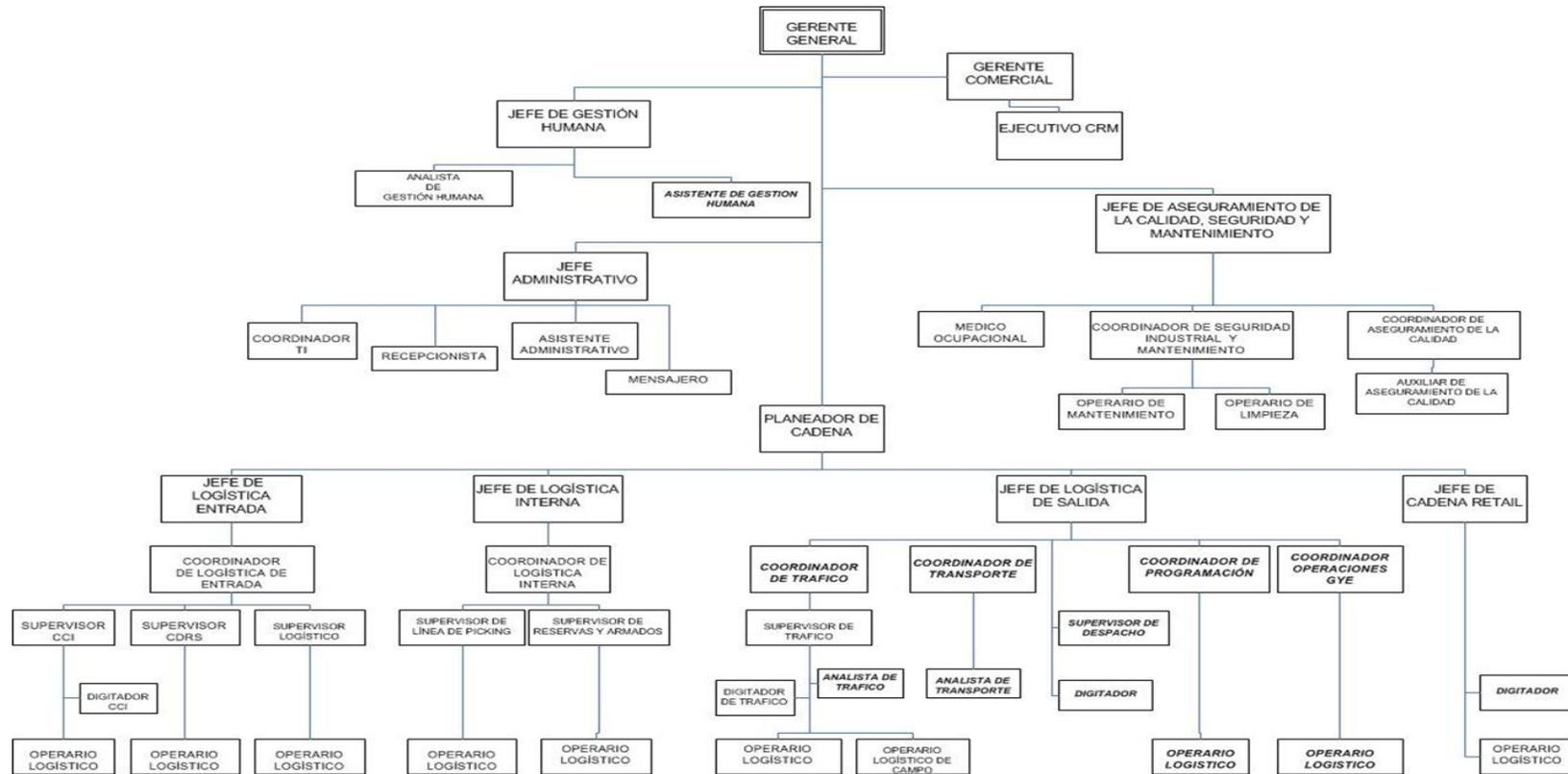


Figura 6 Organigrama General
Fuente: (Yobel Scm, 2017)
Elaborado por: (Diego Guzmán)

5.04.02 Organigrama Área de Logística de Salida



Figura 7 Organigrama del área de logística de salida

Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Funciones de personal del área de Logística de Salida

Jefe de logística de salida

Misión del cargo

- Planificar los recursos necesarios para monitorear, supervisar y medir las operaciones de distribución (despachos, tráfico y liquidación documentaria) para garantizar el cumplimiento de los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicios) y KPIS (Key Performance Indicators) en la distribución de pedidos.

Funciones

- Planificar la distribución de la mercadería, usando los recursos y herramientas usadas en Yobel SCM, evaluando la necesidad de recursos (transporte, humanos, etc.) para garantizar el cumplimiento de los tiempos de entrega de pedidos.
- Supervisar la ejecución de los procesos de distribución (despachos, tráfico, liquidación documentaria, programación, transportes) mediante el personal a cargo.
- Elaborar los presupuestos trimestralmente para su área y rendir cuenta de los gastos, progresos y operaciones del área.
- Medir los indicadores de gestión (KPI's - key performance indicators) y proponer mejoras operativas que optimicen los resultados.
- Administrar los Activos de Despacho, Fajas extensibles, transpaletas, montacargas, etc. y todo aquello que pertenezca al área.

Responsabilidades

- Equipo de Personas: Persona que están a su cargo como los Coordinador de Tráfico, Supervisor de Transporte, Coordinador de Programación, Supervisor de Tráfico y Despacho, Digitadores, Operarios Logísticos de Salida, Operarios Logísticos de Campo.
- Uniformes y equipo de protección personal: Se otorgará Equipos de Protección Personal como botas y casco.
- Herramientas de Trabajo: Computador, Teléfono celular.
- Informes: Informes de tiempo de entrega y calidad de distribución. Informes de Transporte.

Relaciones internas

- Operaciones / Jefe Logístico / Para coordinaciones internas de actividades.
- Gestión Humana / Analista de Gestión Humana / Para coordinar y/o planificar las necesidades propias del personal a su cargo, según necesidades.

Relaciones externas

- Clientes / Servicio al Cliente / Para informarle o coordinar cualquier novedad durante el despacho, travesía, reparto y liquidación.
- Clientes / Gerentes de Zona / Para informar el envío del material promocional fuera de la fecha.

-
- Clientes / Gerentes Regionales / Para informar o recepcionar cualquier inconveniente sobre los pedidos entregados.
 - Clientes / Transportistas y courriers / Para coordinar el transporte de pedidos especiales u otras.

Coordinador de planeamiento y programación

Misión del cargo

- Elaborar el Plan de carga y distribución asignando los recursos de transportes necesarios; asegurar que se cumpla con las exigencias de los clientes y minimizar los costos de distribución, a nivel de Capital y Provincia.

Funciones

- Actualizar matriz pre-programa de campaña.
- Estimar cantidad de pedidos a facturar mediante históricos y estimado enviado por el cliente.
- Elaborar pre-programa de campaña o periodo contable en base a los pedidos estimados.
- Realizar la secuenciación de armado y despacho teniendo en cuenta criterios como: zona con chequeos, peligrosidad de zona, solicitud del cliente (criterios de secuenciación de zona).
- Cuantificar la cantidad de recursos de transporte para atender el requerimiento del día.

-
- Cuantificar la cantidad de custodia requerida para garantizar la seguridad en el trayecto y reparto de la mercadería.
 - Realizar requerimiento de vehículos faltantes para cubrir demanda de reparto de pedidos.
 - Determinar proveedor y vehículo por zona de reparto.
 - Informar al proveedor de transporte fecha y hora estimada de carga.
 - Solicitar confirmación de asistencia a cargar al proveedor.
 - Ingresar parámetros para la generación de cargas al sistema AIP (secuencia reparto, GAZ, Balance de líneas, asignación de proveedor).
 - Armar cargas de manera automática de acuerdo a lo parametrizado.
 - Asignar nombre de proveedor de transporte que realiza el reparto.
 - Definir la fecha para inducción para los proveedores de transporte nuevos.
 - Planificar las horas extras del personal de Logística de Salida.
 - Coordinar la alimentación y movilidad para el personal que labora del horario normal de trabajo.
 - Solicitar el material de oficina para el área de Logística de Salida.
 - Control del presupuesto del gasto por servicio de transporte y reparto.

Responsabilidades

- Presentar el Plan de maestro de campaña una semana antes del inicio de la misma.
- Programar y administrar los recursos necesarios para generar el programa de carga y distribución de manera óptima.

-
- Cumplir con los Plazos asignados de las actividades relacionadas con el Plan Maestro de Reparto.
 - Entregar el cronograma de horarios para los repartidores para Quito y Guayaquil.
 - Entregar a los Operarios de campo el cronograma de reparto para las Provincias de Ecuador.
 - Garantizar la emisión de las consistencias y/u órdenes de servicio a los proveedores de transporte.

Relaciones internas

- Jefe de Logística de Salida.
- Supervisor de Despacho.
- Supervisor de Transporte.
- Jefe de Logística Interna.
- Auxiliar de Planeamiento y Programación.
- Coordinador de Operación.

Relaciones externas

- Con los proveedores de transportes, para la entrega de cronogramas de reparto y remisión de órdenes de pago (consistencias u órdenes de servicio).
- Con las empresas de seguridad encargadas del servicio de custodia para el reparto de los pedido

Coordinador de tráfico

Misión del cargo

- Programar y/o gestionar las actividades y recursos para la distribución de mercadería, garantizando una eficiente y oportuna entrega de pedidos y liquidación documentaria.

Funciones

- Dirigir y controlar al personal a su cargo para que se cumplan todos las actividades y programas internos como los requerimientos del cliente, según lo establecido en los procedimientos, buenas prácticas y mediante el monitoreo constante de los indicadores de gestión.
- Validar el programa de carga donde se debe asegurar que se cumpla el orden, secuencia, entrega y nivel de servicio.
- Reunirse con los repartidores para las programaciones de reparto, incentivos, propuestas de mejoras, esto debe realizarse un día antes de inicio de campaña con el fin de ultimar detalles para toda la campaña.
- Coordinar con las áreas involucradas para la capacitación de los repartidores en los puntos que se consideren necesarios.
- Proponer mejoras en todo el proceso logístico con el fin de optimizar la operación.
- Elaborar el informe mensual con los resultados correspondientes a los indicadores KPI del área, el cual es presentado al Jefe de Operaciones.

-
- Controlar y/o medir el nivel de servicio en lo que respecta a entrega y liquidación de los documentos de los transportistas asignados para el reparto.
 - Garantizar el cumplimiento de las Normas de Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional en el personal a cargo.
 - Gestionar el uso de los documentos formales establecidos por la corporación (políticas, procedimientos, instructivos, guías, manuales) y el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de tener procesos estándares que garanticen la calidad de los productos y los servicios brindados.

Responsabilidades

- Equipo de Personas: Se encuentra a su cargo el Supervisor de Tráfico.
- Uniformes y equipo de protección personal: Equipos de Protección de Personal como casco y botas.
- Herramientas de Trabajo: Computador, Teléfono celular.
- Informes: Confirmación de línea. Entrega A Tiempo y Estatus de Avance de Entrega. Bitácora de Reclamos y Rezagados. Multas y bonos a transportistas

Relaciones internas

- Aseguramiento de la Calidad / Coordinador de Seguridad Industrial y Mantenimiento / Para cumplimiento de las normas de seguridad.
- Aseguramiento de la Calidad / Coordinador de Aseguramiento de la Calidad / Para documentos y procedimientos en YDM.

-
- Gestión Humana / Analista de Gestión Humana / Para entrega de novedades de personal y requerimientos de personal y de sus necesidades.
 - Administración / Jefe Administrativo / para solicitud y reposición de celulares. Descuento a transportistas por malas entregas.
 - Gestión Humana / Jefe de Gestión Humana / Para capacitaciones a efectuar a Transportistas.

Relaciones externas

- Servicio de transporte / Transportistas / Para capacitaciones, validaciones y entrega de resultados de entrega.
- Cliente / Supervisora de Operaciones / Para solución de reclamos.

Supervisor de despacho

Misión del cargo

- Controlar y planificar las actividades que se requieran para el funcionamiento de la estación de despacho, velando por el cumplimiento del programa diario de despachos; así como de los estándares de estiba, flujo de documentos reglamentarios y manipuleo de la carga.

Funciones

- Coordinar con el Supervisor de Transporte y Jefe de Logística de Salida los recursos necesarios (cronograma de reparto, transportista, número de transportes, etc.) para la

distribución de pedidos a nivel nacional a partir del flujo de campaña enviado en cada remesa.

- Emitir del AIP (módulo CCCR2) el programa de despacho y guías de remisión las cuales se entrega a los operarios de despacho con el fin de dar la mercadería respectiva al transportista de dicho pedido.
- Validar el programa de despachos asegurando que se cumpla el orden y la secuencia de la carga.
- Garantizar el ingreso de los transportistas a la hora programada y realizar el chequeo de la unidad antes de dar el ok para la carga de mercadería.
- Confirmar la salida de la carga de la planta en el sistema AIP, ingresando al módulo CCCP1, con el fin de visualizar las cargas pendientes del día y de dar pasó a la impresión de la consistencia de pago.
- Mantener informado al Supervisor de Transporte de novedades que afecten al reparto generado por el incumplimiento de los repartidores.
- Asistir a las reuniones periódicas de mejoras entre logística de salida y logística interna.
- Verificar y utilizar espacios disponibles para la mercadería a despachar (en caso de zona de despacho llena).
- Participar y programar conjuntamente con el Supervisor de Tráfico, reuniones con los repartidores y transportistas para la evaluación de resultados y capacitaciones requeridas.
- Informar al repartidor de provincia el día y hora de llegada de la mercadería.

-
- Solicitar, coordinar y verificar número de custodias requeridas para el seguro desempeño de la distribución.
 - Analizar al finalizar la campaña el presupuesto utilizado en fletes y custodios conjuntamente con el Jefe de Logística de Salida.
 - Supervisar el orden y limpieza en la zona de despacho.
 - Garantizar que todos los transportistas y repartidores lleven la documentación completa de tal forma que no se presenten inconvenientes en el trayecto y que la entrega se realice con total normalidad.

Responsabilidades

- Garantizar el 100% de cumplimiento del programa de despacho del día.
- Garantizar el 100% del cumplimiento de los procedimientos de despacho, así como la guía de despacho de producto del Cliente.
- Mantener el orden y limpieza del área de trabajo.
- Cumplir con las normas de seguridad, salud e higiene.
- Velar por el cumplimiento de horarios del personal a cargo.

Relaciones internas

- Operario Logístico de campo para el ingreso de los transportistas a la hora programada.
- Supervisor de Tráfico y Jefe de Logística de Salida para informar los inconvenientes que pudieran presentarse.

-
- Jefe de Logística de Entrada para coordinar despachos especiales.

Relaciones externas

- Estibadores de transportistas, choferes para dar algunas directivas de trabajo en el manipuleo de la mercadería.
- Empresa de seguridad que brinda custodia a los vehículos de carga.

Digitador

Misión del cargo

- Registrar en los sistemas la información para despacho cumpliendo con los procedimientos y políticas establecidas para garantizar el flujo de la información.

Funciones

Digitador Despacho

- Coordinar y recopilar las solicitudes de Gerentes de Zona para ser enviadas al cliente.
- Despachar el material de Gerentes de Zona, Reservas y Servicios Especiales.
- Recepcionar los acuses de recibo por la entrega de material de Gerentes de Zona, Reservas y Servicios Especiales.
- Preparar y procesar data del despacho para Gerentes de Zona, Reservas y Servicios Especiales.

-
- Coordinar con los transportistas de provincia el retiro de paquetería vía terminal terrestre.

Operario de despacho

Misión del cargo

- Realizar las actividades que requiere el funcionamiento de la estación de despachos, velando por el cumplimiento del programa diario de despachos así como los estándares de estiba, flujo de documentos reglamentarios y manipuleo de la carga.

Funciones

- Recibir la producción entregada por Logística Interna, verificando con la data generada por Logística de Salida (Control de Despachos).
- Constatar la conformidad de la cantidad de mercadería física vs el control de despachos con la finalidad que coincidan ambos y asegurar que la mercadería salga completa al reparto.
- Preparar toda la documentación requerida para realizar la distribución de los pedidos (grapado las HR y mapas a la factura).
- Verificar que las facturas que constan en el control de despacho sean entregadas al repartidor y que este firme el documento como constancia de la recepción y responsable de los repartos.
- Validar la cantidad de premios por zona y cuenta y entregar al repartidor asignado.

-
- Organizar los controles de despacho al finalizar el despacho en el mismo orden del programa de despachos y entregar al asistente administrativo para la emisión de pago correspondiente.
 - Supervisar el orden y limpieza en la zona de despacho.

Responsabilidades

- Garantizar el 100% del cumplimiento del programa de despacho del día.
- Garantizar el respeto a áreas restringidas.
- Mantener el orden y limpieza en el área de trabajo.
- Cumplir con las normas de seguridad, salud e higiene.

Relaciones internas

- Supervisor de despachos para el ingreso y cargue de los transportistas a la hora programada.
- Jefe de Logística de Salida y Supervisor de Despachos para informar los inconvenientes que pudieran presentarse.

Relaciones externas

- Estibadores de transportistas y choferes para dar algunas directivas de trabajo sobre el manipuleo de la mercadería.

Terminología

5.05 Descripción de la herramienta metodología

5.05.01 Tipos de investigación

Según (Guzmán M. P., 2012)S/P

Investigación Documental:

- El investigador obtiene la información que desea por medio de fuentes documentales.
- Procedimiento de los más útiles.
- El investigador comete errores Carece de metodología.
- Este método requiere necesariamente de la técnica de fichero.
- Utiliza el método documental que consta de los siguientes pasos:
- Plan o diseño de la investigación.
- Recopilación de la información en fichas.
- Organización y análisis de la información.
- Redacción de un borrador.
- Presentación final.

Investigación cuantitativa

De acorde al autor (Domínguez, 2007, pág. s/p)

La investigación cuantitativa se dedica a recoger, procesar y analizar datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente determinadas. Esto ya lo hace darle una connotación que va más allá de un mero listado de datos organizados como resultado; pues estos datos que se muestran en el informe final, están en total consonancia con las variables que se declararon desde el principio y los resultados obtenidos van a brindar una realidad específica a la que estos están sujetos.

Dentro de la investigación cuantitativa se pueden observar:

- Los diseños experimentales, donde se aplican experimentos puros, entendiendo por tales los que reúnen tres requisitos fundamentales: la manipulación de una o más variables independientes; medir el efecto de la variable independiente sobre la variable dependiente y la validación interna de la situación experimental.
- La encuesta social, que es la investigación cuantitativa de mayor uso en el ámbito de las ciencias sociales y consiste en aplicar una serie de técnicas específicas con el objeto de recoger, procesar y analizar características que se dan en personas de un grupo determinado.
- Los estudios cuantitativos con datos secundarios, los cuales, a diferencia de los dos anteriores, abordan análisis con utilización de datos ya existentes.

La investigación cualitativa

Según (Domínguez, 2007) S/P

Permite hacer variadas interpretaciones de la realidad y de los datos. Esto se logra debido a que en este tipo de investigación el analista o investigador va al “campo de acción” con la mente abierta, aunque esto no significa que no lleve consigo un basamento conceptual, como muchos piensan. El hecho de tener mente abierta hace posible re direccionar la investigación en ese momento y captar otros tipos de datos que en un principio no se habían pensado. En otras palabras, la investigación cualitativa reconoce que la propia evolución del fenómeno investigado puede propiciar una redefinición y a su vez nuevos métodos para comprenderlo.

En los métodos de investigación cualitativos los investigadores no sólo tratan de describir los hechos sino de comprenderlos mediante un análisis exhaustivo y diverso de los datos y siempre mostrando un carácter creativo y dinámico.

La investigación cualitativa cuenta con varias técnicas para la obtención de datos, como son:

- La observación.
- La entrevista.
- La revisión de documentos o análisis documental.
- El estudio de caso.
- Los grupos focales.
- Los cuestionarios.

5.05.02 Enfoque de la investigación

La actual investigación está enfocada en I.+D+I el cual esta direccionado al área de despacho el mismos busca el mejoramiento en la recepción y despacho de material y reservas estableciendo procesos adecuados, llevando los registros y documentación de respaldo que evitara problemas a futuros tanto con las áreas involucradas o con el cliente, para ello se determina ciertos datos estadísticos y mediante encuestas que servirá para la valoración de las problemáticas y cualidades con la finalidad de optimizar recursos brindando rentabilidad a la empresa.

5.05.03 Población y muestra

De acorde al autor (Blázquez, 2001)

El investigador tiene como objetivo final buscar conclusiones sobre un gran número de personas (población); para ello no estudia todo el conjunto, sino una parte significativa (muestra). Población y muestra, juntamente con sus relaciones, constituyen el protagonismo de la Estadística inductiva.

Población o universo se puede definir como un conjunto de unidades o ítems que comparten algunas notas o peculiaridades que se deben estudiar. Esta información puede darse en medidas o datos porcentuales.

La población es una investigación estadística se define arbitrariamente en función a sus propiedades particulares. Asimismo pueden definirse como familias, especies u órdenes de animales o plantas; también existen poblaciones de observaciones o se reacciones de cierto tipo: reacciones simples a estímulos sonoros, reacciones de asociación de palabras, apreciaciones sobre los colores y similares ect., la mayoría vinculadas a los laboratorios de psicología social.

Se realizaran 16 encuestas a los empleados de la empresa Yobel SCM, los cuales intervienen directamente con el proceso, no se realizara la fórmula de la muestra debido a la cantidad.

Modelo de encuesta

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA ESCUELA DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE LA
PRODUCCIÓN

Marque con una x la respuesta que usted considere oportuna

Encuesta dirigida al personal de la empresa Yobel scm del área logística de salida.

Genero M.

F.

Objetivo: Conocer si el personal involucrado del área de L.S. aplica o conoce los procesos al realizar sus actividades tanto en la recepción, despacho y confirmación de las entregas con la finalidad de satisfacer las expectativas del cliente.

1. ¿Considera usted necesario que exista un registro que garantice la entrega y adquisición de productos?

Si

No

2. ¿Considera importante la implementación de procesos para la ejecución de sus actividades?

Extremadamente importante

Muy importante

Moderadamente importante

Ligeramente importante

No tan importante

-
3. ¿Sabe usted que son procesos y procedimientos?
- SI
- NO
4. ¿Por qué generalmente se presentan quejas por parte del cliente al recibir su producto?
- Cajas mal direccionadas
- Cajas en mal estado
- Cajas fuera de tiempo
- Carencia de atención
5. ¿Considera usted que existe una adecuada organización en el área de despacho?
- SI
- NO
6. ¿Considera usted que el área de despacho debería contar con procesos que agilicen la adquisición de productos?
- SI
- NO
7. ¿Qué tan importante considera usted que debería existir formatos de respaldo en recepción y entrega de productos?
- Extremadamente importante
- Muy importante
- Moderadamente importante
- Ligeramente importante
-
-

No tan importante

8. ¿Realizan actividades de capacitación de procesos en el área en donde usted se desempeña?

SI

NO

9. ¿Cada que tiempo recibe estas capacitaciones?

Mensual

Semestral

Anual

Nunca

10. ¿Sabe usted que es un manual de procesos?

SI

NO

11. ¿Considera usted que los procesos disminuyen los errores en sus actividades?.

SI

NO

12. Mejorarían el sistema con la implementación de un manual de procesos?

SI

NO

Gracias por su colaboración

Tabulación

1. ¿Considera usted necesario que exista un registro que garantice la entrega y adquisición de productos?

Tabla 7 Pregunta #1

Detalle	Frecuencia	Porcentaje%
SI	14	100%
NO	0	0%
Total	14	100,00%

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)



Figura 8 Pregunta #1

Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Análisis

El 100% del personal de la empresa Yobel Scm afirma que deberían existir registros que garanticen la entrega y adquisición de productos, lo cual es necesario para mantener un control tanto en la recepción de materiales y reservas en el área de despacho.

2. ¿Considera importante la implementación de procesos para la ejecución de sus actividades?

Tabla 8 Pregunta #2

Detalle	Frecuencia	Porcentaje%
Extremadamente importante	6	42,86%
Muy importante	8	57,14%
Moderadamente importante	0	0,00%
Ligeramente importante	0	0,00%
No tan importante	0	0,00%
Total	14	100,00%

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

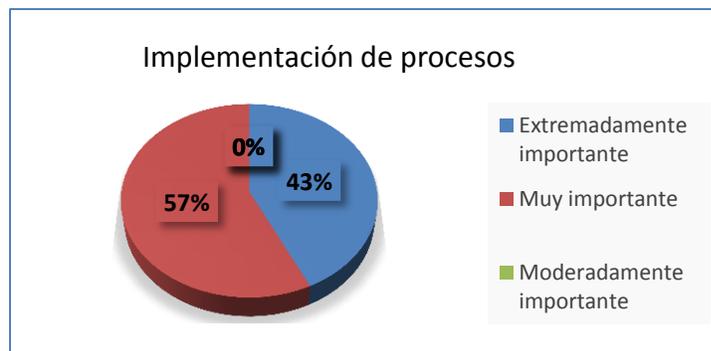


Figura 9 Pregunta #2

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Análisis:

Obteniendo un 43% del personal asegura ser muy importante la implementación de los procesos para realizar ciertas actividades, mientras que el 57% indica que es extremadamente importante dicha implementación generando mayor valoración al ejecutar los procesos en el área de despacho.

3. ¿Sabe usted que son procesos y procedimientos?

Tabla 9 Pregunta #3

Detalle	Frecuencia	Porcentaje%
SI	12	85,71%
NO	2	14,29%
Total	14	100,00%

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

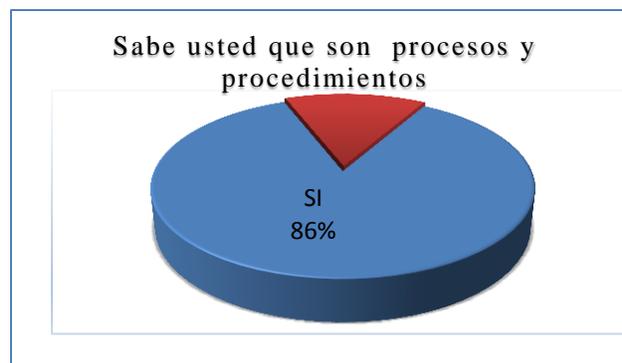


Figura 10 Pregunta 3

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Análisis:

Dentro del personal encuestado el 14% afirma no tener conocimientos sobre procesos por lo cual se tendría que aplicar capacitaciones para el desarrollo de sus actividades equilibrando el conocimiento en equipo, mientras que el 86% si tiene conocimientos acerca de los procesos afectando de manera positiva al mejoramiento de las actividades.

4. ¿Por qué generalmente se presentan quejas por parte del cliente al recibir su producto?

Tabla 10 Pregunta #4

Detalle	Frecuencia	Porcentaje%
Cajas mal direccionadas	3	21,43%
Cajas en mal estado	6	42,86%
Cajas fuera de tiempo	5	35,71%
Carencia de atención	0	0,00%
Total	14	100,00%

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

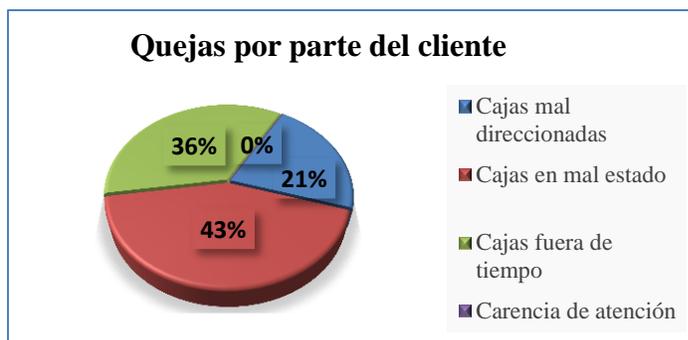


Figura 11 Pregunta 4

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Análisis:

El 21% de los empleados asegura que una de las quejas por parte del cliente se debe al despacho mal direccionado de cajas, mientras que el 36% indica que se debe a la entrega fuera de tiempo y el 43% afirma que las cajas se encuentran en mal estado, siendo el punto a mitigar mediante un adecuada secuencia de actividades desde la recepción de materiales, aplicando las BPA y BPD hasta la carga al camión verificando la correcta estiva, de esta manera los productos llegaran en excelentes condiciones para la posterior entrega.

5. ¿Considera usted que existe una adecuada organización en el área de despacho?

Tabla 11 Pregunta #5

Detalle	Frecuencia	Porcentaje%
SI	8	57,14%
NO	6	42,86%
Total	14	100,00%

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)



Figura 12 Pregunta 5

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Análisis:

Un 57% del personal encuestado confirma que existe organización en el área de despacho, mientras que el 43 % asegura que no existe una adecuada organización el mismo afecta de manera negativa a los procesos tanto en recepción y despacho de materiales, teniendo como objetivo a mitigar cierta falencia, mediante un cronograma de actividades, estableciendo procesos y horarios de recepción de esta manera se obtendrá un adecuado orden que facilite la aplicación de la falencia a corregir.

6. ¿Considera usted que el área de despacho debería contar con procesos que agilicen la adquisición de productos?

Tabla 12 Pregunta #6

Detalle	Frecuencia	Porcentaje%
SI	14	100,00%
NO	0	0,00%
Total	14	100,00%

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)
Elaborado por: (Diego Guzmán)



Figura 13 Pregunta 6

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)
Elaborado por: (Diego Guzmán)

Análisis:

De acorde al personal encuestado de la empresa Yobel scm el 100% está de acuerdo en que debería existir procesos que agilicen la adquisición de productos y de esta manera mejorar la distribución del recurso tiempo en actividades que tengan problemática dentro del área del despacho.

7. ¿Qué tan importante considera usted que debería existir formatos de respaldo en recepción y entrega de productos?

Tabla 13 Pregunta #7

Detalle	Frecuencia	Porcentaje%
Extremadamente importante	7	50,00%
Muy importante	7	50,00%
Moderadamente importante	0	0,00%
Ligeramente importante	0	0,00%
No tan importante	0	0,00%
Total	14	100,00%

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

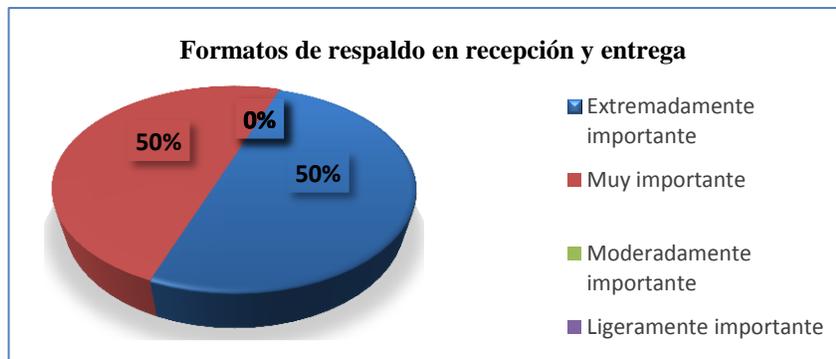


Figura 14 Pregunta 7

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Análisis:

Obteniendo un 50% de los encuestados menciona que es importante los formatos de respaldo en recepción y despacho, mientras que el otro 50% afirma que es extremadamente importante contar con estos formatos siendo un medio de verificación y respaldo al realizar una entrega tanto interna como externa.

8. ¿Realizan actividades de capacitación de procesos en el área en donde usted se desempeña?

Tabla 14 Pregunta #8

Detalle	Frecuencia	Porcentaje%
SI	13	92,86%
NO	1	7,14%
Total	14	100,00%

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)
Elaborado por: (Diego Guzmán)



Figura 15 Pregunta 8

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)
Elaborado por: (Diego Guzmán)

Análisis:

El 7% del personal encuestado asegura que, no realizar capacitaciones sobre procesos, por lo cual se debería realizar actividades de capacitación para un mejor desempeño tanto individual como en equipo, mientras que el 93% indica que si tiene capacitaciones de procesos pero no se llenan los vacíos y conocimientos en procesos, afectando de manera negativa al mejoramiento de las actividades.

9. ¿Cada que tiempo recibe estas capacitaciones?

Tabla 15 Pregunta #9

Detalle	Frecuencia	Porcentaje%
Mensual	0	0,00%
Semestral	10	71,43%
Anual	2	14,29%
Nunca	2	14,29%
Total	14	100,00%

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

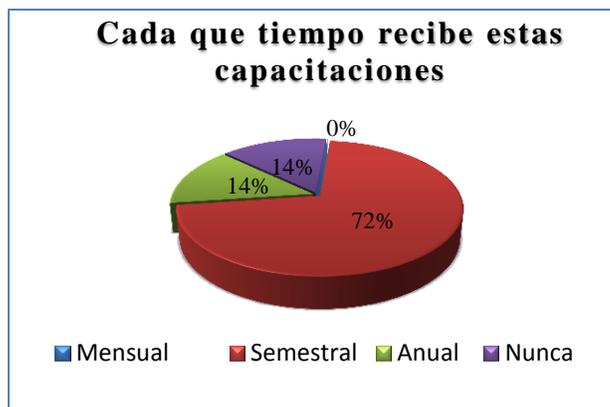


Figura 16 Pregunta 9

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Análisis:

El 72% de los encuestados confirma recibir capacitaciones semestralmente, un 14% indica recibir capacitaciones anualmente mientras que el otro 14% asegura no recibir capacitaciones de procesos siendo de vital importancia programar capacitaciones mensuales.

10. ¿Sabe usted que es un manual de procesos?

Tabla 16 Pregunta #10

Detalle	Frecuencia	Porcentaje%
SI	14	100,00%
NO	0	0,00%
Total	14	100,00%

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)



Figura 17 Pregunta 10

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Análisis:

Dentro de la pregunta diez el 100% de encuestados indica tener algún tipo de conocimientos sobre lo que es un manual de procesos, siendo favorable para la ejecución de actividades a realizar dentro del área de despacho.

11. ¿Considera usted que los procesos disminuyen los errores en sus actividades?

Tabla 17 Pregunta #11

Detalle	Frecuencia	Porcentaje%
SI	14	100,00%
NO	0	0,00%
Total	14	100,00%

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)



Figura 18 Pregunta 11

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Análisis:

Siendo el 100% de las personas encuestadas afirman que los procesos disminuirían los errores, considerando de vital importancia la ejecución y corrección en procesos con el fin de optimizar recursos en el área de despacho.

12. Mejorarían el sistema con la implementación de un manual de proceso?

Tabla 18 Pregunta #12

Detalle	Frecuencia	Porcentaje%
SI	14	100,00%
NO	0	0,00%
Total	14	100,00%

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)



Figura 19 Pregunta 12

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Análisis:

El 100% de los encuestados asegura que el sistema mejoraría con la implementación de un manual de procesos, aplicando un adecuado orden tomando en cuenta las normas y procedimientos que regulan el buen funcionamiento dentro del área de despacho.

5.06 Formulación del proceso de la aplicación de la propuesta.

 <p>Profesionales de confianza</p>	<p>ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA MEJORAR EL ENVIÓ DE MATERIAL Y RESERVAS A GERENTE DE ZONA EN EL ÁREA DE DESPACHO EN LA EMPRESA YOBEL SCM</p>	<p>JULIO 2017</p>
---	---	-------------------

Introducción

El presente manual de procesos requiere poner a disposición de la empresa Yobel SCM una herramienta de mucha utilidad que facilitara el manejo o manipulaciones de los productos dentro de área de L.S despacho, contando con procesos establecidos en donde se detalla los pasos a seguir de cada actividad desde la recepción de los productos, verificaciones, direccionamiento, impresión de documentos de información de entrega y respaldo, hasta concluir la entrega al cliente.

De esta manera este manual será de mucha utilidad cuando se presente personal nuevo ya que por medio de esta herramienta tendrán una guía confiable y evitara errores o desperdicio de recursos los cuales causan pérdidas para la empresa.

Con este manual se pretende garantizar la ejecución de los procesos creando empoderamiento del personal quien lo aplique teniendo total fiabilidad en los procesos con la finalidad de optimizar recursos y cumplir las expectativas del cliente.

Misión

Establecer todos los procesos que permita una óptima ejecución de las actividades mediante una adecuada organización que facilitara la reducción de los recursos en el área de despacho.

Visión

Mantener el control de procesos eficientes que caracterice a un área competitiva y sea modelo a seguir que aporta a la rentabilidad empresarial y social en el área de despacho cumpliendo para el 2017 los estándares que la empresa lo requiera.

Objetivo

Implementar procesos que agiliten y garanticen la recepción y despacho de los materiales y reservas mediante la elaboración de formatos de respaldo, procesos eficientes, tiempos de acorde a las necesidades con el propósito de optimizar recursos y fomentar la mejora continua.

Objetivos específicos

1. Formalizar la documentación y establecer procesos
2. Potenciar la organización estableciendo tiempos
3. Maximización de la comunicación entre las áreas involucradas
4. Mantener un adecuado control de los procesos establecidos.

Alcance

El presente manual de procesos tiene como alcanzar un medio de verificación, teniendo una herramienta de trabajo que facilite la aplicación, verificación, información ya sea desde el área de armados, el área de despacho y el área de tráfico quienes estarán vinculados de manera directa siendo los responsables de la correcta gestión, coordinación y seguimiento a nivel nacional.

Proceso de recepción y despacho de material y reservas a gerente de zona

1. Orden de pedido generada por el cliente

La orden de armado de material y reservas de gerente de zona recibe el área de Logística interna, el área de armados procede con el requerimiento de la siguiente manera.

1. Descarga de formato
2. Revisión de códigos, numero de reserva, zonas, cantidades.
3. Verifica el stop
4. Espera en cotización
5. Espera del OK para proceder.
6. Proceso de armado

Tabla 19 Formato de orden de armado de material y reservas

	No DE RESERVAS	148308240
	FECHA	10/03/2017
MATERIALES		
Código	Descripción	Unidades
200087288	ES LEYENDA EAU 100 ML NAC	125
Destino:	Consolidación con Material GZ	
Nombre:	Listado de GZ	
Dirección:		
Justificación de salida:		

Fuente de investigación: Belcorp
Elaborado por: Belcorp

OT. "Orden de traslado" para el armado de material y reservas

Material	Texto breve de material	Ce.	Alm.	D	Tp.	Ubicación	Stock disponible	UMB	Lote	Cad./FPC	DocInvent	IA	Fecha EM
40-0070943	CARPETA INGRESO NUEV DISEÑO SC	EC03	0101			409 M001	330	UNI					07.03.2017
40-0073388	SOBRE CAMPAÑA BELCORP C07-2017	EC03	0101			409 M002	8	UNI					06.03.2017
40-0073387	CATALOGO ESIKA C07-2017	EC03	0101			409 M003	480	UNI					06.03.2017
40-0073386	CATALOGO CY'ZONE C07-2017	EC03	0101			409 M004	480	UNI					06.03.2017
40-0073391	GUIA DE NEGOCIO C07-2017	EC03	0101			409 M005	480	UNI					06.03.2017
40-0073385	CATALOGO LBEL C07-2017	EC03	0101			409 M006	80	UNI					06.03.2017
40-0063362	DIFITICO CONTACTO ESIKA	EC03	0101			409 M007	1,600	UNI					01.03.2017
20-0085861	CZ BODY REV CR CEL ES 140G FM	EC03	0101			409 N048	2	UNI	M610	28.11.2018			01.02.2017
20-0085880	ES NATCARE CR N AROMA 1 L FM	EC03	0101			409 N049	2	UNI	L6UOC	15.12.2018			30.12.2016
20-0064272	ESIKA LIVING FRESH HAC	EC03	0101			409 N050	2	UNI	B7DOE	04.08.2018			10.02.2017
20-0059968	LIGNE EXP NUT AC 250 ML LB	EC03	0101			409 N051	2	UNI	M6GO	12.12.2018			25.01.2017
20-0085858	ES KALOS BLACK DES ROLLO NE FM	EC03	0101			409 N052	2	UNI	J6DOE	07.03.2019			
20-0082510	ES ILLUMINAS FROS C/C 4.5 ML	EC03	0101			409 N053	330	UNI	K6QO	22.10.2018			21.11.2016
*							3,798	UNI					

Figura 20 Orden de Traslado "OT"

Fuente de investigación: Belcorp
Elaborado por: Belcorp

Diagrama de orden de armado de material y reservas



Figura 21 Diagrama de orden de armado de material y reservas

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

2. Recepción del archivo general vía correo electrónico por parte del área de armados, en el siguiente formato debe contar con la siguiente información necesaria.

Proceso: En esta fase se descarga el archivo enviado por el área de armados para proceder a la elaboración del formato que será enviado a las ciudades solicitadas, el mismo sirve como un documento de respaldo.

1. Descarga del archivo

Tabla 20 Formado de recepción de material y reservas



Profesionales de confianza

V. 4
COD. 8626

FORMATO UNICO DE SALIDA DE ALMACEN

FECHA DE ENTREGA A DESPACHO: _____

ORD	# REQUERIMIENTO	ZONA	CIUDAD	DIRECCION	CAJAS BELCORP ETIQUETA TOMATES	CAJAS BELCORP ETIQUETA VERDE	TOTAL CAJAS BELCORP	CAJAS ORIGINALES CATALOGO ESIKA CAMP. #.	TOTAL CAJAS PARA ENTREGAR	FUERA DE CAJA COD. PRODUCTO #, INC.	RESERVA #.	NOMBRES
1	M.G.Z Camp.Ne											
4												
5												
6												
7												
8												

ELABORADO POR: _____

REVISADO POR: _____

APROBADO POR: _____

NOMBRES: _____

FECHAS: _____

INSTRUCCIONES DEL LLENADO
(Son las instrucciones para llenar un registro las cuales debe cumplir el usuario como Buenas Prácticas de Documentación).

- ✓ Los registros deben ser legibles, fácilmente identificables y recuperables. La información registrada debe ser con tinta indeleble (esfero de color azul).
- ✓ Los registros no deben contener espacios en blanco. En caso hubiesen recuadros que no son llenados, debe colocarse una línea horizontal u oblicua dentro del recuadro.
- ✓ En caso de usar hojas recicladas para registros, deberá tacharse el reverso de la hoja.
- ✓ El control de cambio se realiza de la siguiente manera:
 - Tachar con una diagonal sobre el dato
 - Escribir el dato correcto a un costado del error tachado
 - Colocar la inicial del nombre y el apellido completo al costado del dato correcto y la fecha en que se hizo la corrección.
- ✓ No se debe utilizar corrector líquido, ni borrador.

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

-
2. Verificación de datos, los mismos debe constar:
 - Zona
 - Ciudad
 - Cantidad real de cajas de material y reservas
 - Código y nombre del producto F.C “fuera de caja” en caso que lo haya.
 3. Consultar al área de armados los cambios que pueda presentarse
 4. Validado y cambios realizados
 5. Archivo listo para la elaboración del formato.

Diagrama de recepción de archivo para elaborar el formato



Figura 22 Diagrama de recepción de archivo para elaborar el formato

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

3. Proceso de elaboración de data general que contiene información del cliente a nivel país, para luego imprimir y enviar a las ciudades requeridas.

En esta etapa se establece un formato con toda la información requerida acerca del cliente y las especificaciones de los productos a entregar.

Para la elaboración del documento de respaldo se lo obtiene de las siguientes fuentes.

- Archivo enviado por parte de Logística de Salida “L.E” área de armados
- Archivo historial
- Directorio actualizando por parte del cliente.
- Cronograma de material enviado por el coordinador de Logística de Salida “L.S”

3.1 Del formado descargo se ordena y se agrega datos indispensables:

Figura 23 Procesos de diseño de formato de respaldo

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

3.2. El formato para la entrega de los materiales deben constar con la siguiente información:

- Zona
- Ciudad
- Nombre de la gerente de zona
- Dirección del domicilio
- Teléfonos
- Cantidad total de cajas de material y reservas.
- Nombre del repartidor responsable de la entrega.
- Fecha máxima de entrega
- Fecha real de entrega
- Firmar de aceptación
- Fecha, hora, número de página, secuencia para la impresión

Tabla 21 Formato de Despacho de materiales y reservas a gerentes de zona

Formato de Despacho de Material y Reservas a Gerentes de zona Campaña No

Fecha: _____ Hora: _____

N° de Pag. _____ SEC. 001



V. 001
COD. 8889

ZONA	CIUDAD	NOMBRE GERENTE DE ZONA	DIRECCIÓN	TELEFONO	Cantidad de cajas		CAJAS BELCORP ETIQUETA TOMATES	CAJAS BELCORP ETIQUETA VERDE	CAJAS ORIGINALES CALALOGO ISKA C94-2017	FUERA DE CAJACOD PRODUCTO #, INC.	RESERVAS #	NOMBRE DEL REPARTIDOR	FECHA MAXIMADE ENTREGA	FECHA DE ENTREGA REAL	PERSONA QUIEN RECIBE	FIRMA	
					CAJAS BELCORP ETIQUETA	CAJAS											

ELABORADO POR: _____

NOMBRES: _____

FECHAS: _____

REVISADO POR: _____

APROBADO POR: _____

INSTRUCCIONES DEL LLENADO
(Si Documentación)

- ✓ Los registros deben ser legibles, fácilmente identificables y recuperables. La información registrada debe ser con tinta indeleble (estilo de color azul).
- ✓ Los registros no deben contener espacios en blanco. En caso hubiesen recuadros que no son llenados, debe colocarse una línea horizontal u oblicua dentro del recuadro.
- ✓ En caso de usar hojas recicladas para registros, deberá tacharse el reverso de la hoja.
- ✓ El control de cambios se realiza de la siguiente manera:
 - Tachar con una diagonal sobre el dato.
 - Escribir el dato correcto a un costado del error tachado.
 - Colocar la inicial del nombre y el apellido completo al costado del dato correcto y la fecha en que se hizo la corrección.
- ✓ No se debe utilizar corrector líquido, ni borrador.

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)
Elaborado por: (Diego Guzmán)

ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA MEJORAR EL ENVÍO DE MATERIAL Y RESERVAS A GERENTE DE ZONA EN EL ÁREA DE DESPACHO EN LA EMPRESA YOBEL SCM UBICADO EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2017

Diagrama de flujo de Proceso de data “documento de respaldo”

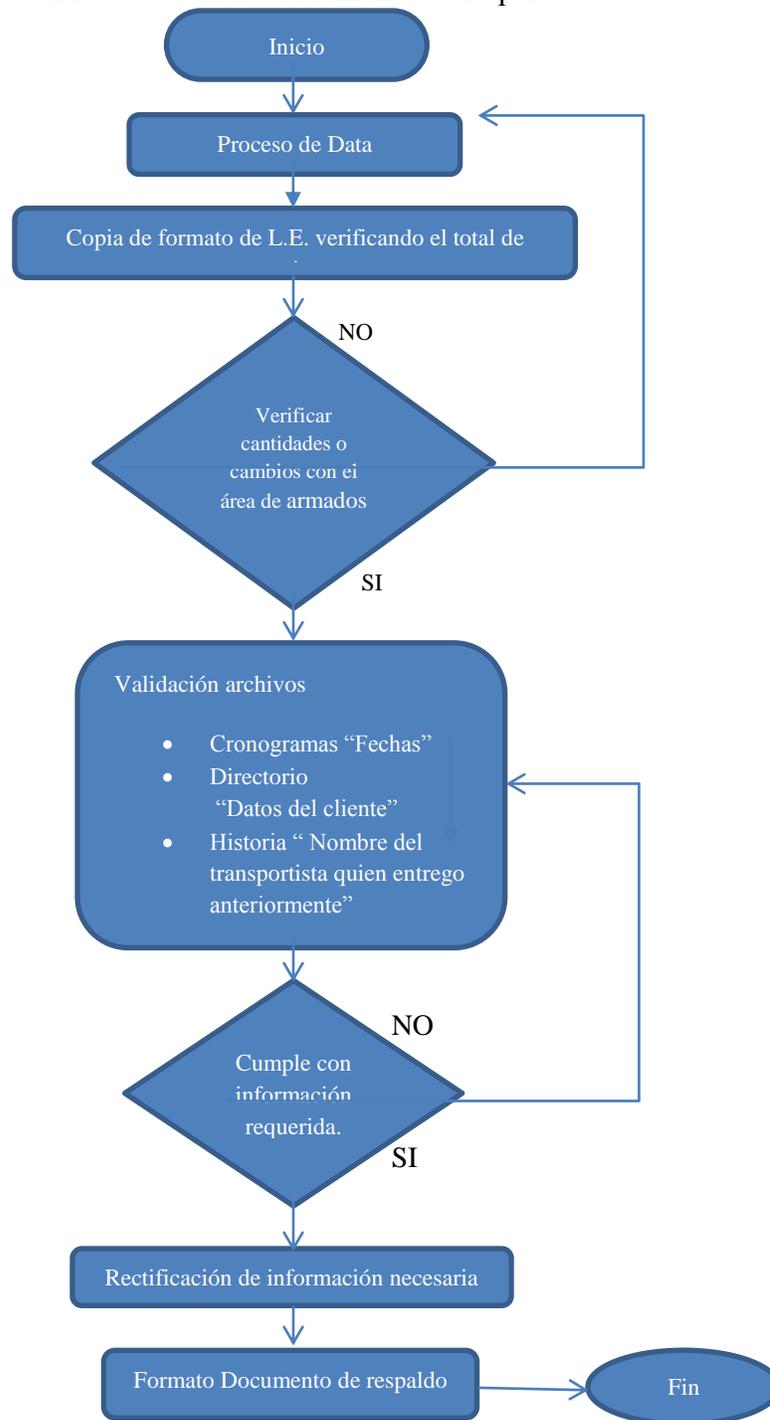


Figura 24 Diagrama de flujo de Proceso de data “documento de respaldo ”

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

4. Luego de la elaboración del archivo se procede a verificar las fechas de despacho mediante una tabla dinámica resumida.

En esta etapa se realiza una tabla dinámica tanto para recibir el material como para el despacho a los camiones, los datos necesarios son:

1. Fecha de despacho
2. Nombre de repartidor
3. Zona
4. Ciudad
5. Cantidad de cajas o incentivos

Tabla 22 Formato para el despacho de material y reservas



Profesionales de confianza

Versión 1
Cod. 8890

FORMATO DESPACHO DIARIO DE MATERIALES Y RESERVAS

Estado Despacho (Todas) ▼

Fecha de Despacho	NOMBRE DEL REPARTIDOR	ZONA	CIUDAD	Valores				
				CAJAS BELCORP ETIQUETAS TOMATES	CAJAS BELCORP ETIQUETA VERDE	FUERA DE CAJA COD. PRODUCTO	CAJAS ORIGINALES CATALOGO ESIKA C#	RESERVAS
20/05/2017	José Loor	1825	Manta	4	2	1	2	4
		1824	Manta	5	3	2	3	1
	Total José Loor				9	5	3	5
Total 20/05/2017				9	5	3	5	5
Total general				9	5	3	5	5

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
NOMBRES: _____	_____	_____
FECHAS:		

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

5. Se procede con la recepción de las cajas armadas y selladas por parte del área de L.I. en esta etapa se tiene que revisar que los datos generados por el área de armados se imprime el formato resumido para el despacho.

Impresión del formato para la recepción y despacho del material y reservas:



Versión 1
Cod. 8890

FORMATO DESPACHO DIARIO DE MATERIALES Y RESERVAS

Estado Despacho: (Todas) ▼

Fecha de Despacho	NOMBRE DEL REPARTIDOR	ZONA	CIUDAD	Valores				
				CAJAS BELCORP ETIQUETAS TOMATES	CAJAS BELCORP ETIQUETA VERDE	FUERA DE CAJA COD. PRODUCT O	CAJAS ORIGINALES CATALOGO ESIKA C#	RESERVAS
20/05/2017	José Loor	1825	Manta	4	2	1	2	4
		1824	Manta	5	3	2	3	1
Total José Loor				9	5	3	5	5
Total 20/05/2017				9	5	3	5	5
Total general				9	5	3	5	5

ELABORADO POR: _____

NOMBRES: _____

FECHAS: _____

REVISADO POR: _____

APROBADO POR: _____

Figura 25 Impresión del formato para la recepción y despacho

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

5.1 Se procede con la respectiva revisión de lo siguiente:

1. Verificación de etiquetas constando los datos del cliente
2. Cantidad solicitada, el mismo constara en el formato de entrega.
3. Revisión de las B.P.A por peso.

4. Verificar el correcto sellado de la caja
5. Firma de aceptación del producto.

Proceso de Recepción de Material



Figura 26 Procesos de recepción, conteo

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)



Figura 27 Procesos de recepción B.P.A.

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Luego de la verificación y el cumplimiento de los estándares requeridos se procede a poner el triángulo de mercadería entrantico significando el producto está en óptimas condiciones para el despacho.



Figura 28 Proceso de recepción material óptimo para el despacho

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Proceso de recepción de Reservas.

Las reservas pueden ser cajas o fundas siempre y cuando cumpla las normas requeridas:

Etiqueta de identificación, nombre de producto, cantidad solicitada

Proceso de Conteo y revisión



Figura 29 Procesos de revisión y conteo de reservas

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Luego de la verificación y el cumplimiento de los estándares requeridos se procede a poner el triángulo de mercadería entrantico significando el producto está en óptimas condiciones para el despacho



Figura 30 Proceso de recepción de Reservas.

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

5.2. No aceptación de las cajas en mal estado que afectan la entrega del producto.

No se recibe el material que incumpla los estándares de calidad de los siguientes parámetros:

1. Cuando la caja no tenga etiquetas.
2. Cajas presionadas.
3. Cantidad errónea.
4. Cajas abiertas.



Figura 31 No aceptaciones de cajas en mal estado

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Diagrama de recepción de materiales y reservas.

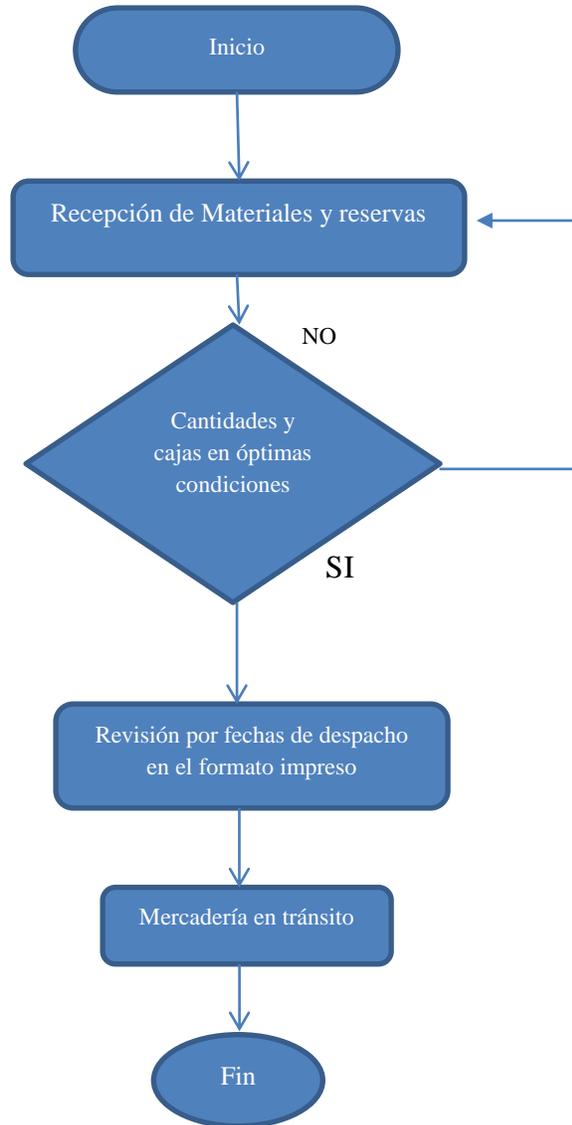


Figura 32 Diagrama de recepción de materiales y reservas.

Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

1. Se procedo con el conteo y verificación del total de cajas por zonas y ciudades

En esta etapa se revisa si la totalidad de las cajas o productos se encuentran en óptimas condiciones y si la cantidad es la solicitada.

2. Solicitar al supervisor de despacho la ruta diseñada e informar al transportista para que considere el espacio correspondiente del material.
3. Diseño de Ruta

Ruta 1: Provincia

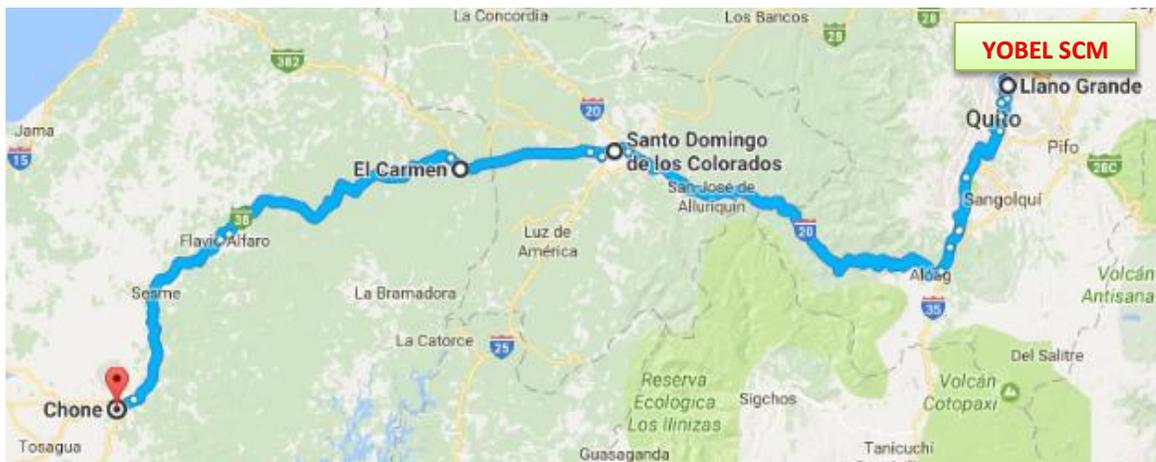


Figura 33 Diseño de Ruta Provincia

Fuente: Google Maps

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Diseño de ruta para el despacho de material y reservas para la ciudad de Quito

Ruta# 2: Quito Norte, Quito Centro, Quito Sur

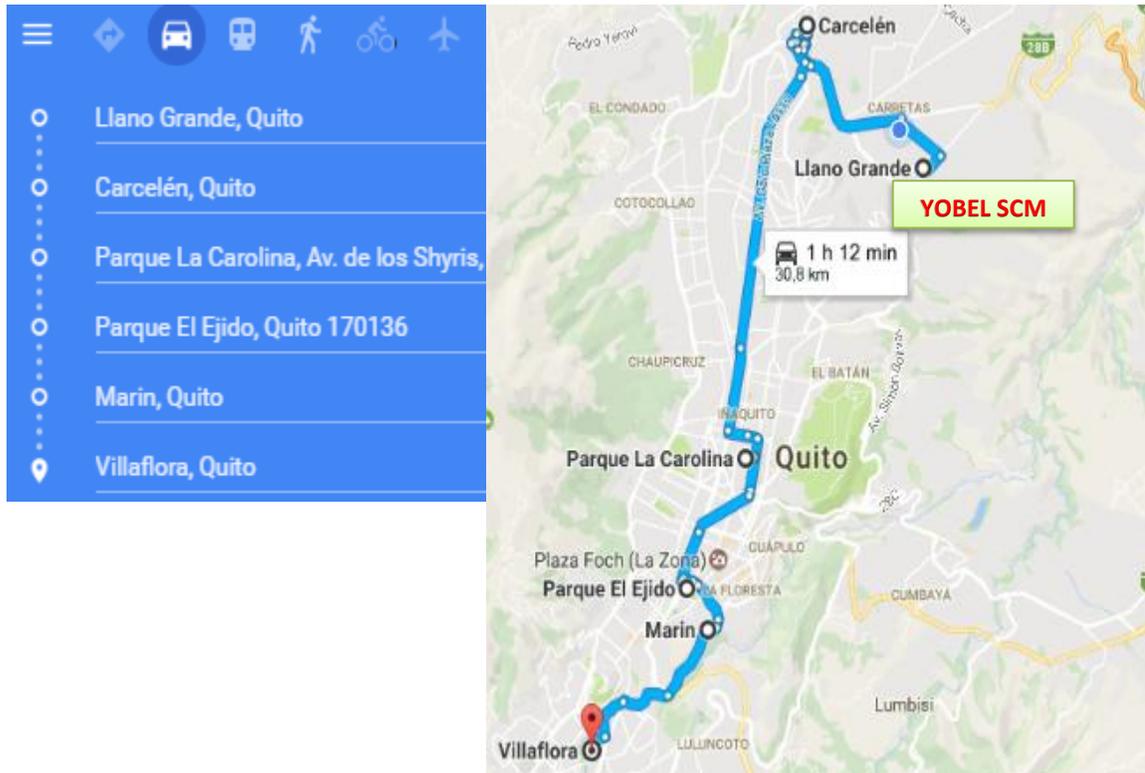


Figura 34 Diseño de Ruta Quito

Fuente: Google Maps

Elaborado por: (Diego Guzmán)

4. Proceso de impresión y envío del formato “documento elaborado de respaldo”

En esta fase el documento de respaldo será impreso cuando la información general sea 100% puntual y se procede de la siguiente manera.

1. Impresión del documento elaborado anteriormente
2. Verificación de la información
3. Envío en un sobre manila para luego juntarlo con los acuses de pedidos e evitar pérdidas del documento que a futuro puede causar inconvenientes.

Tabla 23 Formato para la impresión y envío al destino

Fecha:		Formato de Despacho de Material y Reservas a Gerentes de zona Campaña N°										yobel Profesionales de confianza		
Hom:												V. 001		
N° de Pág:												COD. 8888		
SEC. 001														
		Cantidad de cajas			0	0	0	0	0					
ZONA	CIUDAD	NOMBRE GERENTE DE ZONA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CAJAS SELLOPP ETIQUETA TOMATES	CAJAS SELLOPP ETIQUETA VERDE	CAJAS ORIGINALES CATÁLOGO BIKIA CO-4011	PLERA DE CABA COB. PRODUCTO S. INC.	RESERVAS	NOMBRE DEL REPARTIDOR	FECHA MANEJO DE ENTREGA	FECHA DE ENTREGA REAL	PERSONA O BIEN RECIBE	FIRMA
ELABORADO POR:			REVISADO POR:			APROBADO POR:								
NOMBRES: _____			_____			_____								
FECHAS: _____			_____			_____								
<p>INSTRUCCIONES DEL LLENADO (Son las instrucciones para llenar un registro las cuales debe cumplir el usuario como Buenas Prácticas de Documentación)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los registros deben ser legibles, fácilmente identificables y recuperables. La información registrada debe ser con tinta indeleble (esfuerzo de color azul) ✓ Los registros no deben contener espacios en blanco. En caso hubiesen recuadros que no son llenados, debe colocarse una línea horizontal u oblicua dentro del recuadro. ✓ En caso de usar hojas recicladas para registros, deberá tacharse el reverso de la hoja. ✓ El control de cambios se realiza de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tachar con una diagonal sobre el dato. ➤ Escribir el dato correcto a un costado del error tachado. ➤ Calcular la inicial del nombre y el apellido completo al costado del dato correcto y la fecha en que se hizo la corrección. ✓ No se debe utilizar corrector líquido, ni borrador. 														

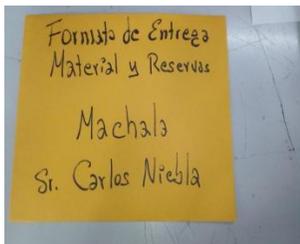
Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

4. Luego de la impresión se envía en un sobre manila juntando con el paquete documentario de los pedidos, de esta manera será visible para el trasportista y de esta manera evitar tras papeleo y perdida del documento que a futuro ocasiona una entrega inconforme al cliente y la falta de fiabilidad.

Proceso de envío del formato impreso

- 1.- Descripción en el sobre manila
- 2.- Paquete Documentario
- 3.- Juntar con la documentación



- 4.- Sellar el paquete documentario
- 5 Documentacion listo para el envío



Figura 35 Proceso de envío del formado impreso

Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Diagrama de proceso de impresión y envío del documento de entrega.

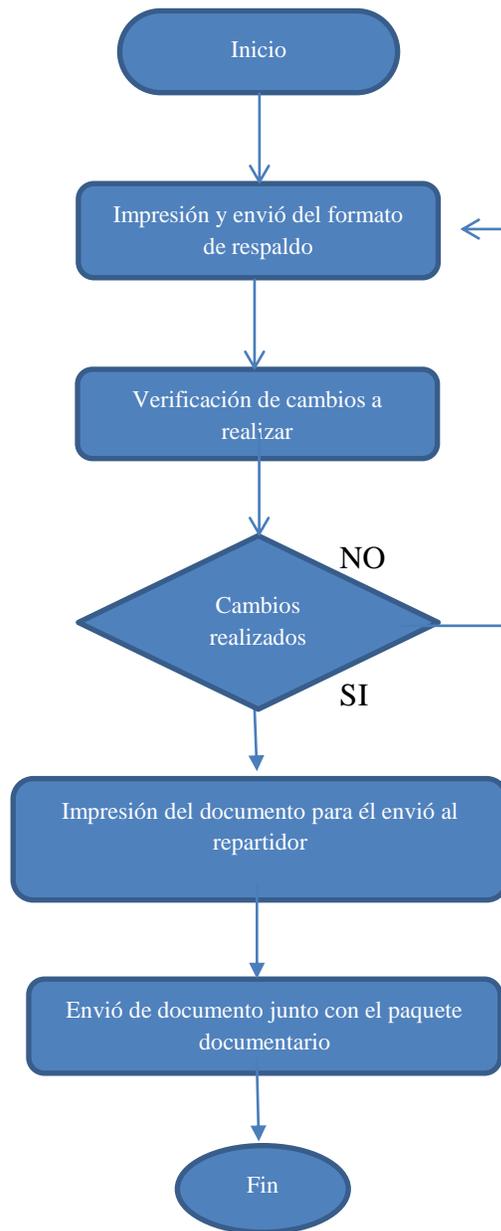


Figura 36 Diagrama de proceso de impresión y envío del documento de entrega.

Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

4 Impresión de formato de recepción del material y carga al camión.

Se debe imprimir 3 copias para las siguientes personas.

Tabla 24 Formato de recepción y carga al camión

Profesionales de confianza

Versión 1
Cod. 8890

FORMATO DESPACHO DIARIO DE MATERIALES Y RESERVAS

Estado
Despacho (Todas) ▼

Fecha de Despacho	NOMBRE DEL REPARTIDOR	ZONA	CIUDAD	Valores				
				CAJAS BELCORP ETIQUETAS TOMATES	CAJAS BELCORP ETIQUETA VERDE	FUERA DE CAJA COD. PRODUCTO	CAJAS ORIGINALES CATALOGO ESIKA#	RESERVAS
20/05/2017	José Loor	1825	Manta	4	2	1	2	4
		1824	Manta	5	3	2	3	1
	Total José Loor			9	5	3	5	5
Total 20/05/2017				9	5	3	5	5
Total general				9	5	3	5	5

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
NOMBRES: _____	_____	_____
FECHAS: _____	_____	_____

Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

1. Operario de despacho del material y reservas
2. Supervisor de despacho, el cual registrara las cantidades en la guía de remisión.
3. Transportista encargado de entregar la mercadería al transportista.

1. Procesos de verificación y carga a los camiones del material recibido.

En esta fase se verifica el espacio oportuno para el proceso de carga del material y reservas teniendo como finalidad cumplir los estándares requeridos y garantizar que los productos lleguen a su destino en óptimas condiciones.



Figura 37 Proceso de revisión de espacio

Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Proceso:

1. Verificar que las caja estén en óptimas condiciones
2. Piking de material por fechas, zonas y ciudades
3. Entrega de una copia del material al transportista.
4. Carga del material en conjunto con el transportista indicando zonas, cantidades de cajas, color de etiqueta, números de reservas e incentivos.
5. Validación con el transportista.
6. Firman del recibido por parte del transportista.
7. Archivo de respaldo por campaña.



Figura 38 Procesos de rotulado del producto optimo

Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Proceso de verificación y carga a los camiones

1 Conteo de cajas y reservas



2 Revisión del espacio oportuno



Figura 39 Procesos de verificación y carga a los camiones el material recibido.

Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

3 Carga en conjunto con el transportista 4 Revisión del cumplimiento de la estiva



Figura 40 Proceso de estiva

Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

5 Firma de aceptación de cantidades y calidad del producto despachado.

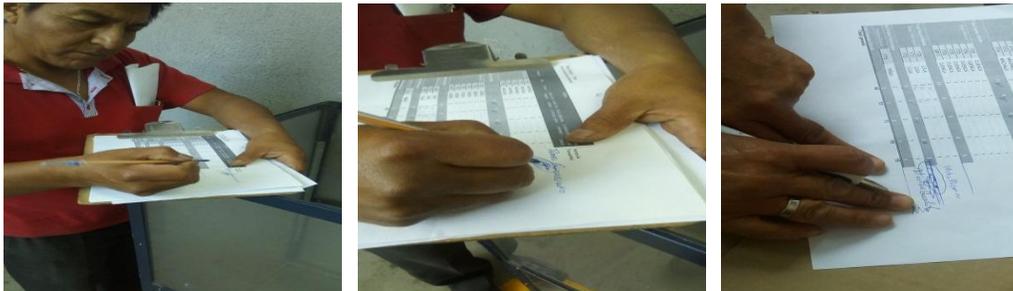


Figura 41 Firma de aceptación de cantidades y calidad del producto despachado.

Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Flujo grama de carga de mercadería

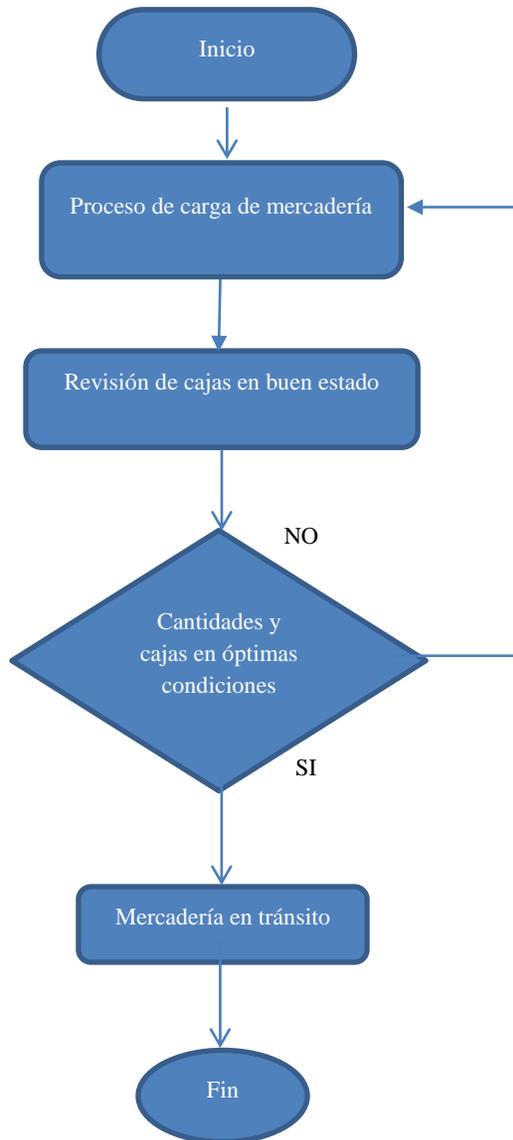


Figura 42 Flujo grama de carga de mercadería

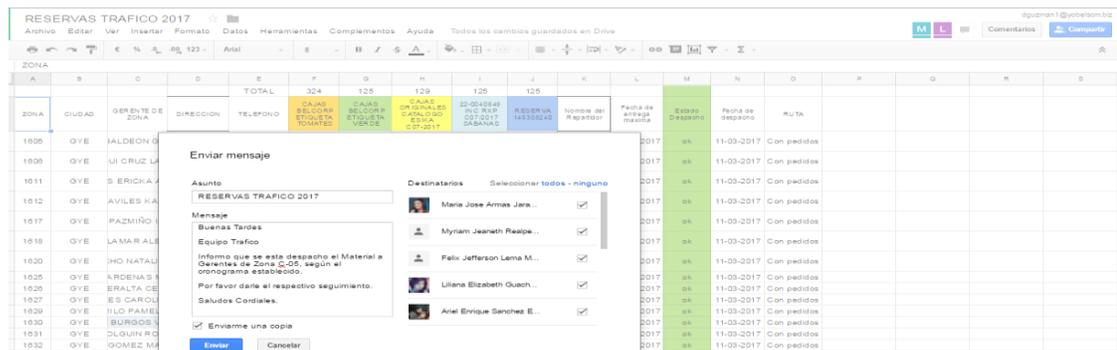
Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

2. Subir el archivo a google drive y compartir al área de tráfico para el respectivo estatus y confirmación al cliente.

6.1 Proceso de notificación al área de tráfico para el respectivo seguimiento.

Tabla 25 Proceso notificación al área de tráfico

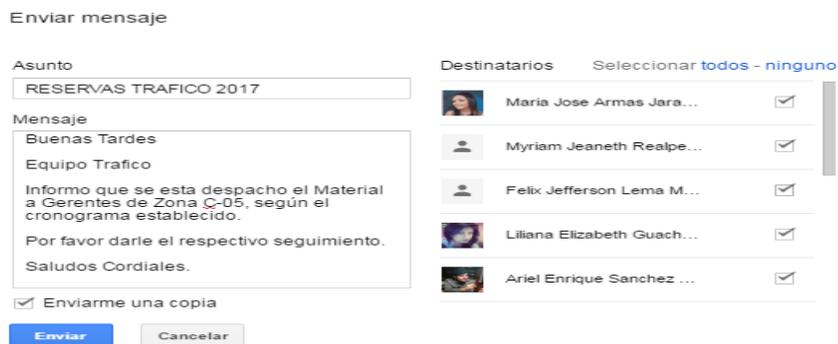


The screenshot shows a Google Drive spreadsheet with columns for 'ZONA', 'CIUDAD', 'GERENTE DE ZONA', 'DIRECCION', 'TOTAL', and various reservation details. An email composition window is open over the spreadsheet, showing the subject 'RESERVAS TRAFICO 2017' and a list of recipients including Maria Jose Armas Jara, Myriam Jeaneth Realpe, Felix Jefferson Lema M., Liliana Elizabeth Guach, and Ariel Enrique Sanchez E.

Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

6.2 Envío de correo a todo el grupo de tráfico



The screenshot shows an email composition form with the following details:

- Asunto:** RESERVAS TRAFICO 2017
- Mensaje:** Buenas Tardes
Equipo Trafico
Informo que se esta despacho el Material a Gerentes de Zona C-05, según el cronograma establecido.
Por favor darle el respectivo seguimiento.
Saludos Cordiales.
- Enviarme una copia
- Destinatarios:** Maria Jose Armas Jara..., Myriam Jeaneth Realpe..., Felix Jefferson Lema M..., Liliana Elizabeth Guach..., Ariel Enrique Sanchez ...

Figura 43 Envío de correo a todo el grupo tráfico

Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

6.3 Notificación del correo 100% enviado a los involucrados



Figura 44 Notificación del correo enviado

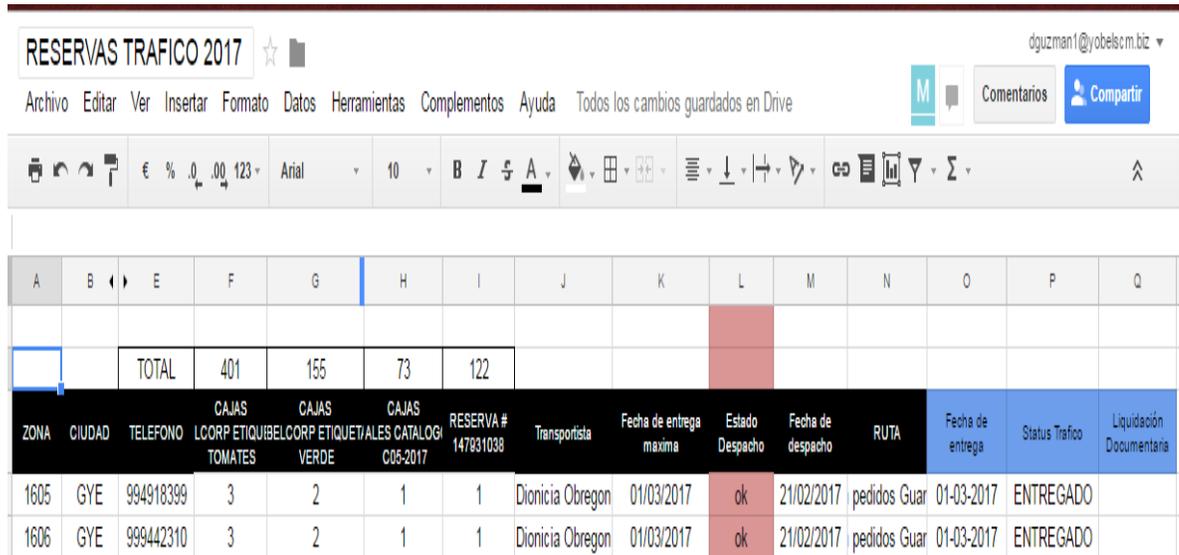
Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

6.4 Proceso de Actualización adiaría conforme al cronograma establecido.

En esta etapa una vez que el archivo fue subido a google drive se tiene que ir actualizando conforme se vayan despachando el material e informar al área de tráfico si existe algún tipo de cambios.

Tabla 26 Proceso de Actualización conforme al cronograma establecido.



The screenshot shows a Google Sheet interface. At the top, the title is 'RESERVAS TRAFICO 2017'. Below the title bar, there are menu options like 'Archivo', 'Editar', 'Ver', etc. The main content area contains two tables. The first table is a summary table with columns A through Q. The second table is a detailed data table with columns for ZONA, CIUDAD, TELEFONO, CAJAS (LCORP ETIQUETAS TOMATES, BELCORP ETIQUETAS VERDE, CATALOGO C05-2017), RESERVA #, Transportista, Fecha de entrega maxima, Estado Despacho, Fecha de despacho, RUTA, Fecha de entrega, Status Trafico, and Liquidación Documentaria.

ZONA	CIUDAD	TELEFONO	CAJAS LCORP ETIQUETAS TOMATES	CAJAS BELCORP ETIQUETAS VERDE	CAJAS CATALOGO C05-2017	RESERVA # 147831038	Transportista	Fecha de entrega maxima	Estado Despacho	Fecha de despacho	RUTA	Fecha de entrega	Status Trafico	Liquidación Documentaria
1605	GYE	994918399	3	2	1	1	Dionicia Obregon	01/03/2017	ok	21/02/2017	pedidos Guar	01-03-2017	ENTREGADO	
1606	GYE	999442310	3	2	1	1	Dionicia Obregon	01/03/2017	ok	21/02/2017	pedidos Guar	01-03-2017	ENTREGADO	

Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Proceso.

1. Revisión del archivo de toda la información
2. Creación de nueva hoja de seguimiento de material.
3. Aumento de tres celdas de información para el seguimiento del equipo tráfico las

mismas son:

- ✓ Fecha de entrega
- ✓ Estatus
- ✓ Liquidación documentaria

dguzman1@yobelscm.biz ▾

M L  Comentarios  Compartir

   -  - 

M	N	O	P	Q	R
Estado Despacho	Fecha de despacho	RUTA	Fecha de entrega real	Status Trafico	Liquidación Documentaria
ok	11-03-2017	Con pedidos			
ok	11-03-2017	Con pedidos			
ok	11-03-2017	Con pedidos			

Figura 45 Espacio del área de tráfico

Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

4. Estatus por parte del área de tráfico

En esta etapa la persona designada del área de tráfico tiene monitorear al repartidor y proporcionar el estatus respectivo.

Diagrama de archivo a google drive

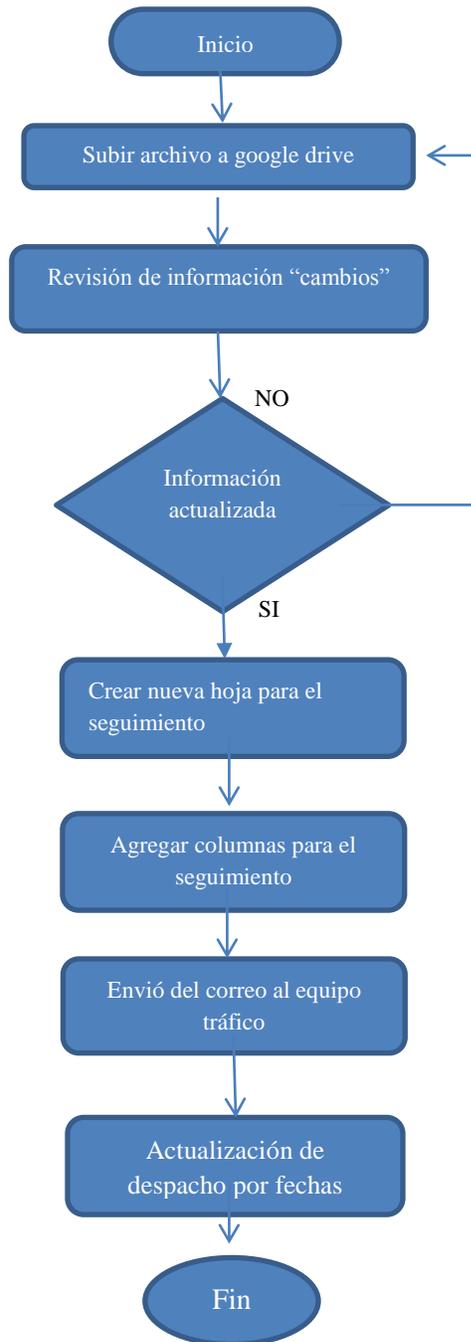


Figura 46 Diagrama de archivo a google drive

Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Glosario de términos:

I: Intensidad

P.C: Potencial de cambio

S.C.M: Supply . chain management “Gestión de la cadena de suministro”

K.P.I: key performance indicator “Indicadores de calidad”

Y.D.M: Yobel Document Management

A.I.P: Atención integrado de pedidos

I.D.I: Investigación, desarrollo, Innovación

O.T: Orden de traslado

F.C: Fuera de caja

B.P.A: Buenas prácticas de Almacenamiento

B.P.D: Buenas prácticas de Documentación

L.E: Logística de Entrada

L.I: Logística Interna

L.S: Logística de Salida

Desarrollo de seminario

Talleres motivacionales

Tema: Empoderamiento del proceso y actividades dentro del área

Objetivo: impulsar al personal la importación del cumplimiento de los procesos con eficiencia y promover la mejora continua.

Responsable: Talento Humano/ Gerencia

Tiempo: 1 horas

1. Video de bienvenida
2. Video motivacional introductorio

<https://www.youtube.com/watch?v=WXC3TUbhcPE>

3. Reglas de Oro.
 - Apagar los celulares
 - Actitud positiva
 - Mente abierta
 - Desarrollo
 - Apertura al cambio
4. Video o actividad para iniciar la exposición

Temas a tratar:

- Procesos y procedimientos
- Empoderamiento de los procesos
- BPA y BPD
- Trabajo en equipo
- Mejora continúa
- Retroalimentación
- Cierre

Plan de capacitación

Para la aplicación del plan de capacitación se debería incluir como parte importante de las normas de la empresa con una frecuencia trimestral.

Tabla 27 Plan de Capacitación

Concepto de la capacitación		Horas de duración	Responsable	Cronograma de ejecución				
				Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Video motivacional		1 hora	Jefe de logística de salida / Talento Humano	X				
Despachos de material y reservas		22 horas		X				
Recepción					X			
Despacho					X	X		
BPA y BPD		12				X		
Recepción						X		
Despacho							X	
Evaluación del plan		2 meses						X



Elaborado por: (Diego Guzmán)
Fuente de investigación: (Yobel Scm, 2017)

La evaluación y seguimiento de este plan de capacitaciones, se lo realizará a través de un registro mensual analizando las actitudes, aptitudes y trabajo en equipo para el desarrollo de los conocimientos y las funciones de cada colaborador.

CAPÍTULO VI

6. Aspectos administrativos

6.01 Recursos

Tabla 28 Recursos Humanos

Tutor	Irene pinto	Director del proyecto	Responsabilidad de guiar
			Tomar decisiones
Lector	Carlos Guzmán	Lector del proyecto	Revisiones
Capacitador	Coordinador de L.S.	Capacitar	Dirigir los temas

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Tabla 29 Recursos Materiales

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V.UNITARIO	V.TOTAL
Impresiones a b/n	132	\$ 0,05	\$ 6,60
Impresiones a color	120	\$ 0,25	\$ 30,00
Cds	3	\$ 3,00	\$ 9,00
Empastado	1	\$ 25,00	\$ 25,00
Manual	3	\$ 45,00	\$ 135,00
Transporte	40	\$ 0,50	\$ 20,00
Esferos	30	\$ 0,40	\$ 12,00
Paquete hoja	2	\$ 5,00	\$ 10,00
Mesa	1	\$ 80,00	\$ 80,00
Capacitador	5	\$ 35,00	\$ 175,00
TOTAL			\$ 502,60

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: (Diego Guzmán)

Tabla 30 Recursos Tecnológicos

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Lapto	1
Infocus	1
Flahs	1

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: (Diego Guzmán)

6.02 Presupuestos

Tabla 31 Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V.UNITARIO	V.TOTAL
Impresiones a b/n	132	\$ 0,05	\$ 6,60
Impresiones a color	120	\$ 0,25	\$ 30,00
Cds	3	\$ 3,00	\$ 9,00
Empastado	1	\$ 25,00	\$ 25,00
Manual	3	\$ 45,00	\$ 135,00
Transporte	40	\$ 0,50	\$ 20,00
Esferos	30	\$ 0,40	\$ 12,00
Paquete hoja	2	\$ 5,00	\$ 10,00
Mesa	1	\$ 80,00	\$ 80,00
Capacitador	5	\$ 35,00	\$ 175,00
Proceso de titulación	1	\$ 800,00	\$ 800,00
Anillado	1	\$ 9,00	\$ 9,00
Flash memory	1	\$ 15,00	\$ 15,00
TOTAL			\$ 1.326,60

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: (Diego Guzmán)

6.02.01 Presupuesto de la propuesta

Tabla 32 Presupuesto de la propuesta

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V.UNITARIO	V.TOTAL
Capacitación	5	\$ 35,00	\$ 175,00
Manuales	19	\$ 24,00	\$ 456,00
Hojas	60	\$ 0,05	\$ 3,00
Esferos	20	\$ 0,25	\$ 5,00
Break	20	\$ 1,00	\$ 20,00
TOTAL			\$ 659,00

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: (Diego Guzmán)

6.03 Cronograma

Tabla 33 Cronograma de la ejecución del proyecto

Actividades	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Capítulo 1: antecedentes						
1.1 contexto	X					
1.2 justificación	X					
1.3 definición del problema central (matriz t)	X					
Capítulo 2: análisis de involucrados						
2.1 mapeo de involucrados		X				
2.2 matriz de análisis de involucrados		X				
Capítulo 3: problemas y objetivos						
3.1 árbol de problemas			X			
3.2 árbol de objetivos			X			
Capítulo 4: análisis de alternativas						
4.1 matriz de análisis de alternativas			X			
4.2 matriz de análisis de impacto de los objetivos			X			
4.3 diagrama de estrategias			X			
4.4 Matriz de Marco Lógico			X			
Capítulo 5: propuesta						
5.1 Antecedentes (de la herramienta o metodología que propone como solución)				X		
5.2 Descripción (de la herramienta o metodología que propone como solución)					X	
5.3 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta					X	
Capítulo 6: aspectos administrativos						
6.1 recursos					X	
6.2 presupuesto					X	
6.3 cronograma						X
Capítulo 7: conclusiones y recomendaciones						
7.1 Conclusiones						X
7.2 Recomendaciones						X

Fuente: ITSCO

Elaborado por: (Diego Guzmán)

Cronograma de la ejecución de la propuesta

Tabla 34 Cronograma de ejecución de la propuesta

Actividad	Semanas	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Presentación del manual de procesos a la empresa	Semana 1	x							
	Semana 2	x							
Determinar ajustes y aceptación del manual	Semana 3	x							
	Semana 4	x							
Implementación y socialización del manual.	Semana 1		X						
	Semana 2		X						
	Semana 3		X						
	Semana 4		X						
Establecer procesos para cada etapa.	Semana 1			X					
	Semana 2			X					
	Semana 3			X					
	Semana 4			X					
Establecer tiempos en recepción y despachos	Semana 1			X					
	Semana 2			X					
Registro y seguimiento de lo establecido.	Semana 1				X				
	Semana 2				X				
	Semana 3				X				
	Semana 4				X				
Planes de motivación y empoderamiento al personal involucradas en el procesos	Semana 1				X	X			
	Semana 2				X	X			
	Semana 3					X			
	Semana 4					X			
Capacitación al personal sobre los procesos establecidos	Semana 1					X			
	Semana 2					X			
	Semana 3						X		
	Semana 4						X		
Control y seguimiento	Semana 1						X		X
	Semana 2						X		X
	Semana 3							X	X
	Semana 4							X	X

Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)

CAPÍTULO VII

7 Conclusiones y recomendaciones

7.01 Conclusiones

- Para obtener los resultados esperados es importante que los procesos estén claros y definidos, llevando un control que garantice la efectividad en las actividades que se realicen teniendo en cuenta el cumplimiento de las normas establecidas.
- Es preciso y necesario establecer los procesos y actividades que se determinen en cada uno de los procesos especificando de manera notoria y de esta manera se cumpla con la correcta aplicación de cierto proceso que lo amerite.
- Es de vital importancia el cumplimiento de cada uno de los procesos establecido ya que de esta manera se obtendrá el objetivo esperado generando un mejor ambiente laboral.
- Con la ejecución del presente manual se dejara de consumir recursos innecesarios que causan gastos a la empresa, inconvenientes con el cliente, problemas internos con las áreas involucradas, mediante la puesta en marcha de cada proceso

establecido y monitoreando el cumplimiento de los estándares requeridos tanto de la empresa o con el cliente final, brindando satisfacción personal, empresarial y social.

7.02 Recomendaciones

- Conservar los controles tanto internos como externos para cada actividad de la organización descritos en este manual.
- El presente manual debe ser un instrumento de consulta, que guíe y brinde los conocimientos para la ejecución de un trabajo 100% fiable.
- El manual consta con procesos adecuados que facilitan la aplicación de las actividades, no obstante la aplicación de la mejora continua cuando lo amerite.
- Mediante la implementación y aplicación del manual de procesos se busca la optimización de recursos tanto materiales, económicos, tiempo, etc dentro de la área de despacho, teniendo en cuenta el indispensable factor humano para el desarrollo de lo planificado.

Bibliografía

(s.f.). En *Diego Guzmán*.

Buen Vivir Plan Nacional. (s.f.). Recuperado el 28 de marzo de 2017, de
<http://www.buenvivir.gob.ec/versiones-plan-nacional>

Aguilar, A. S. (2004).

ARAGON. (s.f.). Obtenido de (<http://www.aragonvalley.com/es/arbol-de-objetivos-goal-tree-metodo-establecer-criterios/>, 2012)

Aragonvalley. (2012). <http://www.aragonvalley.com/es/arbol-de-objetivos-goal-tree-metodo-establecer-criterios/>.

Blázquez, B. H. (2001). Madrid España.

Domínguez, Y. S. (jul.-sep. de 2007). Obtenido de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662007000300020

Edgar Ortegón, J. F. (2005). Santiago de Chile.

Eumed.net. (s.f.). Recuperado el 22 de Marzo de 2017, de http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/232/analisis_alternativas.html

Guzmán, C. B. (2010). *Administrador*. Alemania: 15n .

Guzmán, D. (2016). *Arbol de problemas*. Quito.

Guzmán, M. P. (Enero-Junio de 2012).

Kellogg, G. (2011). *Según Kellogg, Graham*.

Orozco, C. H. (2002). Costa Rica.

Pájaro, J. P. (7 de febrero de 2011). *Gerencia de Proyecto*. Obtenido de Gerencia de Proyecto:
<https://quesproyecto.com/2011/02/07/analisis-de-involucrados/>

Velasco, J. A. (Cuarta edición septiembre 2010).

Yobel SCM. (s.f.). Obtenido de <http://www.yobelscm.biz/index.php/es/noticias/id/93/>

Yobel Scm. (2017).

Anexos



Figura 47 Conteo y verificación del material

Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)



Figura 48 Proceso rotulado

Fuente: (Yobel Scm, 2017)

Elaborado por: (Diego Guzmán)



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Diego Vinicio Guzman Escobar Adm. Ind. Produccion Manual de procesos.docx (D26677438)
Submitted: 2017-03-22 22:44:00
Submitted By: dgdiegovg89@gmail.com
Significance: 5 %

Sources included in the report:

CAPITULO 2 PREPARANDO LISTO.docx (D12753052)
LUIS FELIPE ALVARADO PACHECO TESIS FINAL.docx (D19694976)
GRUPO 13_CAPITULO III.docx (D12584840)
Proyecto Derecho.docx (D25952927)
ximena.sanchez14.docx (D15421378)
ENSAYO TECNICAS DE REDACCION EN LA ESCRITURA DE DOCUMENTOS.pdf (D11371040)
PROYECTOS III.docx (D14246941)
Trabajo ing. Alexander de Patricio y Gema.docx (D14944391)
<http://docplayer.es/20864463-Reglamento-interno-de-trabajo-yobel-logistic-s-a-introduccion.html>
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662007000300020

Instances where selected sources appear:

23

Figura 49 Sistema Urkund

Fuente: ITSCO

Elaborado por: (Diego Guzmán)