



**Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional
Administrativa y Comercial.**

Carrera:

Tecnología en Administración de Empresas.

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Tema:

“Plan de Mejora para el Departamento de Bodega de BIO-PEDIATRICO ECUADOR”

**Requisito previo para la obtención del título de Tecnólogo
en Administración de Empresas**

Autor:

José Luis Burgos Herrera

Tutora:

Ing. Lesly Johanna Benítez Pincay

Guayaquil-Ecuador

2021



**Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional
Administrativa y Comercial.**

Carrera:

Administración de Empresas.

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Tema:

“Plan de Mejora para el Departamento de Bodega de BIO-PEDIATRICO ECUADOR”

**Requisito previo para la obtención del título de Tecnólogo
en Administración de Empresas.**

Autor:

José Luis Burgos Herrera.

Tutora:

Ing. Lesly Johanna Benítez Pincay.

Guayaquil - Ecuador

2021

Reconocimiento de Responsabilidad



Yo, José Luis Burgos Herrera, declaro bajo juramento que el presente Trabajo de titulación, válido para optar por el título de Tecnólogo en Administración de Empresas, titulado: **Plan de Mejora para el Departamento de Bodega de BIO-PEDIATRICO ECUADOR**, es de mi autoría; que no lo he presentado en ninguna otra institución educativa para obtener algún título, grado o calificación profesional.

Reconozco que he consultado todas las fuentes bibliográficas que aquí detallo.

De la misma manera, según lo que establece la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y el Reglamento Interno del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, cedo los derechos de propiedad intelectual de este trabajo de investigación, al Instituto ya mencionado.

Autorizo la reproducción parcial o total de este trabajo con fines académicos por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.

José Luis Burgos Herrera

.....
José Luis Burgos Herrera

C.C.: 1206460378



Factura: 002-002-000001716




20210901011D00797

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20210901011D00797

Ante mí, NOTARIO(A) SUPLENTE XAVIER MANUEL FIGUEROA VELASCO de la NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA EN RAZÓN DE LA ACCIÓN DE PERSONAL 9357-DP09-2021-JS, comparece(n) JOSE LUIS BURGOS HERRERA portador(a) de CÉDULA 1206460378 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD, es(son) suya(s), ia(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 22 DE OCTUBRE DEL 2021, (12:19).

Jose Luis Burgos H
JOSE LUIS BURGOS HERRERA
CÉDULA: 1206460378




NOTARIO(A) SUPLENTE XAVIER MANUEL FIGUEROA VELASCO
NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL
AP: 9357-DP09-2021-JS

Certificación del Tutor del Trabajo de Investigación

Ing. Lesly Johanna Benítez Pincay, en calidad de Tutor del trabajo de titulación:

CERTIFICA

Que el trabajo de titulación válido para optar por el título de Tecnólogo en Administración de Empresas, cuyo tema es: **Plan de Mejora para el Departamento de Bodega de BIO-PEDIATRICO ECUADOR**, fue elaborado por el Sr. José Luis Burgos Herrera, ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado para que se siga lo dispuesto por el Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, correspondiente a la sustentación y defensa del mismo, previo a la obtención de su título.

.....

Ing. Lesly Johanna Benítez Pincay.
Tutora del Trabajo de Titulación

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por guiarme a seguir en el camino correcto, que nos hace ser cada día mejores para ser parte del mundo profesional y mejorar nuestro trabajo día a día en el área que nos desempeñemos.

A mi familia por confiar en mis conocimientos y brindarme el apoyo incondicional para seguir con mis estudios.

A mis profesores por compartir sus conocimientos que me ayudaron a creer como persona y como profesional.

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento es a Dios, a mi familia y amistades por siempre alentarme a superación y esfuerzo contante; por revelar con el ejemplo frecuente que no existen límites para lograr un objetivo que en vida nos propongamos.

Al Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial por darme la herramienta necesaria como son los conocimientos y la experiencia profesional para continuar en el camino al éxito y la plenitud profesional.

“Plan de Mejora para el Departamento de Bodega de BIO-PEDIATRICO ECUADOR”

Autor: José Luis Burgos Herrera

Tutor: Ing. Lesly Johanna Benítez Pincay

RESUMEN

El buen funcionamiento, y desarrollo de las actividades de una empresa están ligados a la efectividad de un plan de mejora que ayude en el orden de los procedimientos, a la administración para que se ejecuten de forma correctas las respectivas cargas operativas, en la presente investigación se desarrolla un plan de mejora para el departamento de Bodega de la empresa Bio-Pediátrico Ecuador. Para la ejecución de la presente tesis se inició con las expectativas del problema y orígenes, se recurrió a diferentes fuentes bibliográficas y métodos como encuestas para realizar las conclusiones y recomendaciones en la que indican instrucciones a los procedimientos que presentan ineficiencia con el fin de proponer y plan de mejora y de esta forma mejoren los procedimientos del departamento de bodega de la empresa Bio-Pediátrico Ecuador.

Palabras Claves: Plan de mejora, procedimientos, actividades.

**"Improvement Plan for the Warehouse Department of BIO-PEDIATRICO
ECUADOR"**

Author: José Luis Burgos Herrera

Tuthor: Ing. Lesly Johanna Benítez Pincay

ABSTRACT

The proper functioning, and development of the activities of a company are linked to the effectiveness of an improvement plan that helps in the order of the procedures, to the administration so that the respective operational loads are executed correctly, in the present investigation an improvement plan is developed for the Warehouse department of the company Bio-Pediatrico Ecuador. For the execution of this thesis, it began with the expectations of the problem and origins, different bibliographic sources and methods such as surveys were used to carry out the conclusions and recommendations in which they indicate instructions to the procedures that present inefficiency in order to propose and improvement plan and thus improve the procedures of the warehouse department of the company Bio-Pediatrico Ecuador.

Keywords: Improvement plan, procedures, activities.



CERTIFICACIÓN

En calidad de revisor del trabajo de titulación “**Plan de Mejora para el Departamento de Bodega de BIO-PEDIATRICO ECUADOR**”.

CERTIFICO

Que el trabajo del estudiante **BURGOS HERRERA JOSÉ LUIS** ha sido analizado por un sistema de reconocimiento de texto automático **URKUND ANALYSIS**.

Los resultados alcanzados evidencian el cumplimiento del nivel de coincidencias permitido hasta el 17%. Por tanto, se autoriza su impresión y presentación al acto de defensa

Dr. C. Rafael Bell Rodríguez

Vicerrector Académico



ÍNDICE

DEDICATORIA	VII
AGRADECIMIENTOS.....	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	16
Formulación del problema general	19
Objetivo General	19
CAPÍTULO I.....	20
Fundamentación del tema	20
1.1 Marco histórico	20
Historia del plan de mejora	20
Historia de la empresa Bio-Pediátrico Ecuador.	21
Filosofía organizacional	21
1.2 Marco teórico.....	22
Proceso administrativo.....	22
Planeación	22
Plan de mejora	23
Estructura del Plan de mejora	24
1.3 Marco conceptual.....	26
1.4 Marco Jurídico	27
• Constitución de la República del Ecuador	27
• Plan Nacional de Desarrollo TODA UNA VIDA (2017-2021)	27
• Código de trabajo	29
• Código Orgánico de Producción comercio e inversiones	31
• Ley de Propiedad Intelectual	31
• Normativa sanitaria para el control de dispositivos médicos, uso humano	32
CAPÍTULO II.....	34
Metodología empleada.....	34
2.1 Tipos de Investigación	34
Investigación Descriptiva - Explicativa	35
2.2 Métodos de investigación	35
Métodos teóricos	35
Analítico- Sintético	35
Histórico- Lógico	36
Método Inductivo- Deductivo	36
Método Empírico	36

Métodos Estadístico	37
2.3 Universo y muestra	37
2.4 Análisis de los resultados	37
2.5 Resultados de la observación.....	48
2.6 Herramientas de análisis.....	48
Análisis FODA.....	48
CAPÍTULO III	50
Propuesta	50
3.1. Título de la Propuesta	50
3.2. Objetivo de la Propuesta	50
3.3. Descripción de la propuesta	50
Datos	50
Cronograma de Actividades	51
3.4. Factibilidad de Aplicación	52
Factibilidad Operativa	52
Factibilidad Administrativa	52
Factibilidad Técnica–Tecnológico	52
Factibilidad Financiera	52
Presupuestos	53
3.5. Desarrollo de la propuesta	53
Identificar el área que se debe mejorar	54
Detectar las causas del problema	54
Objetivo del Plan de Mejora	54
Diseñar las acciones de mejoras	54
Implementar el plan de acción	55
3.6 Procesos para el plan de mejora	57
3.7 Seguimiento de la mejora propuesta	58
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFÍA	61
ANEXOS	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estructura del plan de mejora	24
Figura 2 Procesos para el plan de Mejora	57
Figura 3 Simbología del flujograma	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Eficacia del departamento de bodega	38
Tabla 2: Almacenamiento de Productos.....	39
Tabla 3: Contribución eficaz del departamento de bodega	40
Tabla 4: Despacho de Productos.....	41
Tabla 5: Capacitación sobre herramientas de trabajo	42
Tabla 6: nuevo personal	43
Tabla 7: tareas y responsabilidad.....	44
Tabla 8: incentivos al personal	45
Tabla 9: responsables para los procesos de despacho y almacenamiento.	46
Tabla 10: Evaluar el desempeño.....	47
Tabla 11: Evaluar el desempeño.....	48
Tabla 12: Evaluar el desempeño.....	49
Tabla 13: Cronograma de actividades.....	51
Tabla 14: Evaluar el desempeño.....	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Eficacia del departamento de bodega	38
Gráfico 2 Almacenamiento de productos	39
Gráfico 3 Contribución eficaz del departamento de bodega	40
Gráfico 4 Contribución eficaz del departamento de bodega	41
Gráfico 5: Capacitación sobre herramientas de trabajo	42
Gráfico 6: Cumplimiento con las normas de seguridad	43
Gráfico 7: Tareas y responsabilidad	44
Gráfico 8: Incentivos al personal.....	45
Gráfico 9: Responsables para los procesos de despacho y almacenamiento.	46
Gráfico 10: Evaluar el desempeño.....	47

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico I.....	67
Anexo 2 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico II	68
Anexo 3 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico III	69
Anexo 4 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico IV	70
<i>Anexo 5 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico V</i>	<i>71</i>
<i>Anexo 6 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico VI.....</i>	<i>72</i>
Anexo 7 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico VII.....	73
Anexo 8 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico VIII	74
Anexo 9 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico IX.....	75
<i>Anexo 10 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico X.....</i>	<i>76</i>
<i>Anexo 11 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico XI.....</i>	<i>77</i>
Anexo 12 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico XII.....	78
<i>Anexo 13 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico XIII</i>	<i>79</i>
Anexo 14 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico XIV	80
Anexo 15 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico XV.....	81
Anexo 16 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico XVI	82
Anexo 17 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico XVII.....	83
Anexo 18 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico XVIII.....	84
Anexo 19 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico XIX	85
Anexo 20 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico XX.....	86

INTRODUCCIÓN

En los últimos años la logística del departamento de bodega se convirtió en uno de los enfoques principales para ser competentes dentro del ámbito comercial, dentro de este departamento se realizan algunas funciones como: recepción de mercaderías de los proveedores, almacenamiento de los productos, preparar los pedidos para los clientes, despachar los pedidos, controlar el stock por medio de inventarios, se debe realizar todas estas funciones ya mencionadas de forma ordenada y clara como también ser eficaces gastando los recursos necesarios.

En el país no existe una exactitud sobre la información de las compañías pequeñas o grandes que estén realmente involucradas con el departamento de bodega. La principal preocupación de esta tesina es convertir a la empresa en una referencia para otras empresas dentro del Ecuador.

El departamento de bodega de BIO-PEDIATRICO ECUADOR se halla en una etapa de crecimiento, debido a las decisiones administrativas en la adquisición de nuevas líneas de productos médicos. Por lo tanto, la necesidad que presenta es describir las dificultades existentes dentro del área de bodega. Como consecuencia, la compañía en la actualidad tiene muchas problemáticas y carece de mejora en los procesos de almacenamiento y despacho, también esta problemática depende de la falta de recursos humanos y materiales por lo tanto no existen estrategias o técnicas para contrarrestar las problemáticas. Por esta razón es significativo implementar un plan de mejora para gestión de bodega que mejore el problema presente.

Este trabajo de investigación permitirá observar de forma directa los principales problemas, centrándose en todo el departamento de bodega en los procesos de almacenamiento y despacho, ciclos de trabajo, riesgos y sus factores, el sistema de inventarios y el uso de las herramientas de trabajo.

La presente tesina está enfocada al mejoramiento del departamento de bodega los procedimientos del almacenaje y despacho de los productos que presenta la bodega, que influye en el rendimiento de los colaboradores e incide en los lapsos de entrega al cliente, condicionalmente la mala gestión de sus funciones crea demoras y pérdidas y a su vez incrementa los costos en la compañía, por estas razones se necesita corregir este problema a fin de lograr ser eficiente. De esta manera se estudian el árbol del problema que impulse realizar un plan que logre mejorar los procesos de bodega de la compañía BIO-PEDIATRICO ECUADOR.

Cabe recalcar que para realizar el desarrollo de esta investigación se hizo un análisis descriptivo mediante la observación directa del problema con el objetivo de buscar las soluciones, así como también la investigación de campo y sirvió para realizar la encuesta. Toda empresa independientemente de cualquier campo, requiere reconocer las inconsistencias en el que está expuesta, ya que podrá identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que llevan a una empresa a establecer estrategias que le permitan lograr sus objetivos.

La planificación de los procesos administrativos está relacionada esencialmente con el manejo de los recursos que tiene la empresa junto a la tecnología hoy en día ponen en marcha a las compañías para realizar sus actividades y llegar a las metas establecidas.

Unos de estos motivos impulsan a la creación de un plan de mejora para el departamento de bodega, para poder realizar esta mejora se considera a todos los colaboradores quienes deben recibir capacitaciones con mayor frecuencia para tener los conocimientos adecuados de cada herramienta de trabajo, de esta manera se puede generar crecimiento profesional.

En el caso de la gestión de bodega en Ecuador en particular la ciudad de Guayaquil ha tratado de estar actualizado, ya que esto depende de cada gerencia o administración de cada negocio ya sea pequeño o grande, el conocimiento sobre los procesos administrativos como control, dirección, planificación y organización deber ir de la mano con el conocimiento de los colaboradores.

En la actualidad la situación del país enfrenta un entorno económico difícil para todas las empresas que conforman el sector comercial, todo esto obliga a reestructurar los procesos administrativos para lograr ser competitivas, y lograr la satisfacción de los clientes que compran sus productos.

Como efecto la compañía BIO-PEDIATRICO ECUADOR busca obtener beneficio por medio de nuevos conocimientos y determinar cómo se debe gestionar de los diferentes departamentos en este caso el departamento de bodega, la empresa maneja altos costos de operación en este departamento, mal manejo de su sistema de inventario de productos, no tiene rotación, utilización de los materiales de forma desmesurada y usa de manera ineficiente el espacio disponible para el almacenamiento, no hay buena preparación de pedidos, recepción y despacho de materiales, todo esto mencionado le resta calidad del producto y el servicio al cliente.

Esta investigación se realiza porque el volumen y el peso de los productos almacenados en bodega no cuenta con un stock debidamente ordenado y esto causa complejidad en los procesos, por otra parte, tenemos el problema de inexistencia de producto al momento del despacho.

Se realiza este análisis para mejorar con el fin de minimizar tiempos al momento de despachar una orden de pedido de esta forma el personal estará seguro si la parte física coincide con lo visualizado en la parte del sistema, de esta manera en los procesos logísticos se debe emplear un cuidado estricto en su desarrollo para compensar las problemáticas provocadas por una situación caótica dentro de bodega.

En la investigación realizada se pudo determinar el efecto que causan las falencias expuestas en los procesos del área de bodega donde se almacenan productos tanto de línea renal, hospitalaria, diagnostica son ineficientes, ya que no se puede informar a todos los colaboradores que conforma la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR del stock del producto, en el caso de los trabajadores todo indica que es a causa de la falta de conocimientos de las herramientas que tiene la empresa.

Así como también la falta de seguridad para llevar un control de los productos, todo esto es por la mala administración acompañado de falta de conocimientos de su personal:

- El manejo administrativo esta desactualizado.
- Componentes de manejo de herramientas como codificadoras.
- Inseguridad en el manejo del montacargas para la ubicación de los productos.
- Falta de compromiso del operador logístico en el despacho.

La implementación de un plan de mejora en el departamento de bodega de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR se enfoca también en el año 2022 en donde se encuentra los recursos de información en su desarrollo debido a la pandemia, de igual forma está en la necesidad de cubrir en conocimiento a sus trabajadores mediante capacitaciones de agilidad de los procesos de bodega.

La tesina es importante tanto desde el punto de vista operativo como también en la administración, este último objetivo nombrado es el más importante que persiguen las empresas, por medio de los administradores, en este caso BIO-PEDIATRICO ECUADOR; y la agilidad que posee para entregar sus productos a tiempos.

Cabe indicar que BIO-PEDIATRICO ECUADOR; intenta verse de forma estética pero con buena funcionalidad en todos sus procesos administrativos, así como lo muestra su página web, que es rentable seguir adquiriendo conocimiento que le permitan a los administradores en este caso de las bodegas explotar todos los recursos que tiene la empresa pero que aún no se usa de manera eficiente, así también la empresa requiere que los trabajadores almacenen los productos con mayor eficiencia, todo esto cae en el objetivo principal que es satisfacer las necesidades de los clientes.

La presente investigación va dirigida a los propietarios y colaboradores de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR y a sus clientes.

Formulación del problema general

¿Cómo realizar mejoras en el departamento de Bodega de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR?

Objetivo General

Diseñar un plan de mejoras para el departamento de bodega de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR ubicada en el sector Norte de la ciudad de Guayaquil.

Para cumplir el objetivo general de la tesina se realizará un FODA con el fin de realizar un estudio sobre las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas y poder localizar propuestas de manera significativa de acuerdo a esta problemática, el plan de mejora influye de forma positiva en el departamento de bodega.

Capítulo 1. Se encuentra las teorías de las variables planteadas, así como también de sus conceptos para que los lectores en el momento de visualizar la propuesta ya entiendan los conceptos que se usaran en el texto, así como también los límites o alcances jurídicos que tiene la tesina.

Capítulo 2. Se verá reflejado los tipos, métodos y las técnicas de investigación, así como el acercamiento con la parte administrativa por medio de las encuestas a los colaboradores.

Los dos primeros capítulos fueron para revisar la problemática y luego hacer un seguimiento por medio de encuesta.

Capítulo 3. Presenta la solución del problema la mejora para el departamento de Bodega de la empresa Bio-Pediátrico Ecuador, que incide en la elaboración de un plan de mejora donde se detalla todos los procesos a seguir para el mejorar las actividades del departamento de Bodega. El desarrollo de la propuesta está compuesto por los objetivos, concluyendo con la propuesta de desarrollar un plan de mejora.

CAPÍTULO I

Fundamentación del tema

1.1 Marco histórico

Historia del plan de mejora

Debido a las necesidades la planificación de mejoramiento en esta última década ha evolucionado debido a la competencia que exige las empresas en un campo empresarial que varía cada día que tiene influencia en la gestión de procesos en cada departamento de la empresa en este caso en bodega.

Para Indira Delgado: “el plan de mejora en la época de la antigüedad tiene su nacimiento gracias a Sun Tzu, que fue uno de los estrategas en la época antigüedad que influyo en el campo militar”.

De esta manera surgió los conceptos de planificación en mejora y otros conceptos, Sun Tzu, no conocía el concepto de planificación, pero si en el campo militar definida como el conocimiento que tenía el general de las circunstancias llevar la delantera y esto se lo hace con antelación por medio de destrezas.

También Indira Delgado dice que: “Por otra parte, en la historia de Roma, como Aníbal que es un personaje que tenía como meta liderar el imperio Romano, realizo una serie de actividades como analizar el entorno con anticipación y emplear de forma adecuada los medios para los planes de mejoras, metodologías para el logro de los objetivos”. (Delgado, 2017)

El termino de plan de mejora a pesar de que no se hacía referencia se llevó a cabo también en Grecia cuando el filósofo Sócrates comparaba la actividad de un vendedor con las acciones militares de un general, esto afirmaba que en todo objetivo quienes lo ejecutan deben hacer una planificación de acción empleando todos los recursos de forma adecuada para lograr objetivos de una institución, que a pesar de que estos términos con el pasar del tiempo fue implementándose.

Para Pérez Palma: “Von Neuman fue el primer autor que enfoco la planeación en diferentes campos planteando el término de la implementación de acciones de parte de las compañías en base a una situación.” (Palma, 2018)

Según Clímaco Cañarte: “Pedro Druker en 1952, define la planeación como el conocimiento de los gerentes para llevar el análisis de ciertas problemáticas actuales de los departamentos de las empresas y su capacidad para el cambio, conociendo todos los recursos que cuenta la empresa para optimizar sus procesos.” (Cañarte, 2016)

Historia de la empresa Bio-Pediátrico Ecuador.

Bio-pediátrico Ecuador es una empresa Ecuatoriana fundada en 1999 en la ciudad de Guayaquil con una filosofía clara de contribuir a la sociedad a través de su gestión empresarial y sus productos, inició sus operaciones en Febrero del 1999 con su oficina principal en la ciudad de Guayaquil; con un poco menos de 12 empleados, hoy 22 años después cuenta con más 80 empleados y ha mostrado un crecimiento sostenido, posicionando sus principales productos: como, Incubadoras neonatales, Lámparas de fototerapia, Bilirrubinómetros y Mesas de reanimación neonatal.

Estamos comprometidos con el progreso del Ecuador y el bienestar de los ecuatorianos en todos los lugares y por ello trabajamos también brindando servicios a la colectividad, a los más limitados. También aportamos con métodos de instrucción a los expertos que trabajan con nuestros productos, y contamos en nuestro equipo de Técnicos que se encargan de instruir sobre el manejo de los productos, directamente a nuestros clientes en las diferentes áreas de salud.

Brindamos cobertura a nivel nacional y basado a la información del INEC las ciudades con más nacimientos de niños son Guayas y Pichincha con esta información se procedió la apertura de 2 oficinas comerciales en las 2 provincias ya mencionadas Nuestra visión nos impulsa a ubicarnos en el 2024 como la empresa número 1 de Ecuador en innovación, con énfasis en el mercado pediátrico.

Filosofía organizacional

Bio-Pediátrico Ecuador internamente de su filosofía organizacional se forma de la siguiente manera.

- **Misión:** En BIO-PEDIATRICO ECUADOR buscamos ser la elección para los clientes y estar comprometido en otorgar productos de excelente calidad y en función del bienestar de la salud de los pacientes.
- **Visión:** Ser una empresa líder en Ecuador, a través de innovaciones y ser la mejor opción dentro del mercado ecuatoriano.

- **Desarrollo científico:** Trabajar el desarrollo de nuevos productos con tecnología de punta, que estén alineados con las principales tendencias de los mercados mundiales para mejorar el cuidado de la salud en las áreas.

1.2 Marco teórico

Proceso administrativo

La administración es lo que hacen los gerentes. Una explicación más completa es que la administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas. (Stephen P. Robbins y Coulter, 2005)

Es prioritario señalar que los cuatro elementos del proceso administrativo se integran enérgicamente y de forma constante. De modo que las modificaciones en alguno de ellos afectan, correlacionada e inmediatamente, a los otros. Podría afirmarse que hay una unidad monolítica entre la concepción teórica y la aplicación práctica. (Louffat, 2012)

La administración también se define como el proceso que se constituye por la planificación, la organización, la dirección y el control para optimizar los recursos y actividades que contribuirán al cumplimiento de las metas y objetivos de la organización con eficiencia y eficacia, (Thompson, 2015).

Las diversas disciplinas del proceso cognitivo universal, tienen una estructura organizada de información, que está regida por una hipótesis interrelacionada por componentes dinámicos que aparecen de forma paulatina. Estas teorías se estudian para luego aplicarse en sus diferentes disciplinas por medio de un método, que facilita su análisis y comprensión todo esto se conoce como proceso administrativo. (Rolón, 2018).

Para el autor de la tesina proceso administrativo está vinculado con etapas que son planeación, organización, dirección y control, cuya intención es adquirir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficaz posible.

Planeación

Según (Francés, 2006) “La planificación es un proceso en el cual se definen de manera sistemática los lineamientos estratégicos, o líneas maestras, de la empresa u organización, y se

los desarrolla en guías detalladas para la acción, se asignan recursos y se plasman en documentos llamados planes.”

El proceso de planeación es la proyección y generación de escenarios futuros, Esta etapa de la práctica de administración tiende a desarrollarse la parte cognitiva intelectual de una empresa, una persona o varias personas llevan a cabo tales funciones de una manera abstracta de la actualidad de la empresa. (Universidad Interamericana, 2017).

El plan de mejora se basa en un documento elaborado que describe de manera organizada las acciones, su implementación y seguimiento orientado a mejorar o corregir una determinada falencia o necesidad en las empresas, (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, 2018).

La planeación posibilita la generación de tácticas y estrategias que, enfocadas en el cumplimiento de los objetivos, la misión y la visión, permiten hacer posible la coherencia de las proyecciones que estima la empresa con la realidad en la que se encuentra según su situación actual, (Managing Virtual Teams, 2020).

Para el autor de la tesina proceso de planeación es una vía clave para las empresas por que logran cumplir su objetivo, metas y hacer posible la adaptación de las proyecciones, en la situación actual, la planeación es muy importante porque le das el rastreo encaminado a mejorar o corregir una determinada falencia o necesidad en las empresas.

Plan de mejora

Según la (Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, 2017) El plan de mejora es “una sucesión de medidas de un conjunto de cambios que se van tomando en una empresa con el fin de mejorar su producto o servicio, el rendimiento y su calidad, Pueden ser de tipos: organizacionales, curriculares, etc.”

Por otra parte, (Fernández, 2017) considera que “un plan de mejora es un conjunto de acciones de cambio y adaptación que se toman en un área o sobre un problema específico para mejorar su rendimiento o eficiencia.”

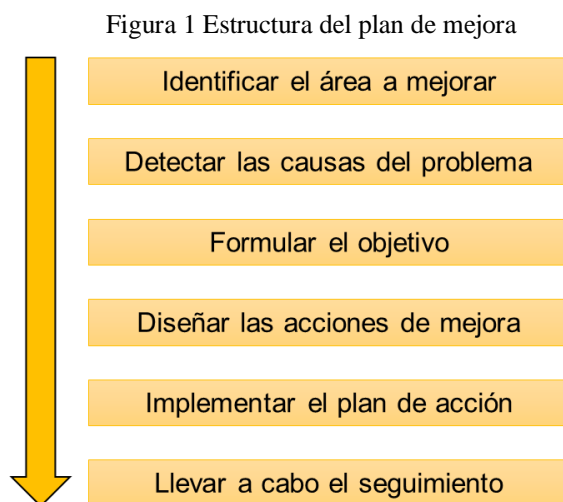
Por otro lado, la (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, 2018), establece que “el plan de mejora detecta deficiencias, errores y permite llevar un control y seguimiento de las diferentes acciones correctivas para establecer contingencias que logren un beneficio para la organización.”

El plan de mejora integra la toma de decisiones y la planeación estratégica con respecto a los cambios que se necesitan incorporar o realizar en los procesos de una organización para mejorar o incrementar las acciones o desempeño actual. Es la principal forma de lograr calidad en el servicio que una empresa brinda a una sociedad en específico. Para lograrlo es necesario realizar una investigación del ambiente en se encuentra. (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, 2018)

Para el autor de la tesina el plan de mejora está vinculado con el cambio que se van realizando en las empresas con el fin de perfeccionar el servicio, detectar errores y por ende nos permita llevar un control y seguimiento de las diferentes acciones.

Estructura del Plan de mejora

La (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, 2018) establece los siguientes pasos para elaborar un Plan de mejora.



Fuente: Plan de mejora (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, 2018)

A continuación, se explica cada uno de estos pasos:

Identificar el área a mejorar: se realiza un estudio situacional de los aspectos de la empresa para conocer ¿Por qué? el área o actividad seleccionada debe ser corregida o mejorada.

- **Detectar las causas del problema:** identificar qué acciones (externas o internas) están provocando que exista el inconveniente o que se manifieste una situación negativa en la empresa, y, analizar cómo puede afectar a largo plazo.

- **Formular el objetivo:** debe ser alcanzable, realista y medible para conseguir la finalidad planteada, también, debe suponer el desarrollo de las actividades que solucionarán o mejorarán las falencias establecidas por la empresa con base en los puntos anteriores.
- **Diseñar las acciones de mejora:** en este punto se establece el diseño de acción que indicará las estrategias y tácticas que se realizarán y que contribuirán en mejorar las deficiencias que tiene la empresa.
- **Implementar el plan de acción:** se realizará una asignación de actividades tácticas y distribución de recursos, según las necesidades que se hayan establecido en el punto anterior para mejorar los diferentes aspectos que deban ser corregidos en la empresa.
- **Llevar a cabo el seguimiento:** para finalizar, se debe incorporar un lineamiento de control y seguimiento para evidenciar que se vayan a cumplir cada una de las estrategias planteadas. También, se incluye dentro de este punto, el resumen de los resultados con el cual se tomarán nuevas decisiones y se retroalimentará el plan de mejora establecido.

1.3 Marco conceptual

- **Administración de Bodega**

Es la actividad que se dedica a dictar órdenes y hacer aplicar las normativas necesarias para conservar los productos y materiales, como también verifica la obediencia de las disposiciones en su interior (iplacex, 2016).

- **Bodega**

Es un lugar que sirve de almacén para materias primas o productos terminados que está destinado a ser transportados a sus puntos de distribución (iplacex, 2016).

- **Logística**

Es una funcionalidad operativa relevante que alcanza todas las acciones necesarias para obtener y administrar materias primas y componentes, así como el uso de productos, su envoltura y su distribución a las personas (Flores, 2018).

- **Plan**

En su manera más estricta el termino de plan se precisa como la propósito y proyecto para hacer algo, a partir del proceso cognitivo de las dimensiones económicos, intenta establecer objetivos, se define como un instrumento en que constan las cosas a realizar y se piensa llevarlas a una acción. (Arenas, 2016)

- **Proceso**

Es un ciclo de procedimientos dispuesto junto alguna clase de lógica en alcanzar un resultado específico dentro de una empresa u organización. Los procesos siempre son mecanismos de conductas o acciones diseñadas por hombres con el fin de mejorar la producción de algo, estableciendo un orden (Cuvillo, 2018).

- **Productos**

Es un bien material o servicio o cualquier idea que tenga un valor para el usuario y puede satisfacer una necesidad. (Ubago, 2017)

- **Servicio al cliente**

Son actividades que están íntimamente interrelacionadas que oferta una compañía con el objetivo de que un usuario adquiera un producto o servicio en el tiempo y el lugar y se realice un uso correcto del mismo (virtualnet, 2018).

1.4 Marco Jurídico

- **Constitución de la República del Ecuador**

Título II

Capítulo tercero

Sección Novena

Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

Art. 55.- Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas. Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse. (Asamblea del Ecuador, 2008)

- **Plan Nacional de Desarrollo TODA UNA VIDA (2017-2021)**

Eje 1: Derechos para todos durante toda la vida

Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.

Una vida digna implica pensar en un hábitat urbano y rural, natural y artificial, que sea sostenible, equitativo, seguro, adaptable y ambientalmente sano, que respalde el desarrollo urbano y el acceso a la vivienda, y que propenda a la responsabilidad intergeneracional pensando en el manejo responsable y sostenible de recursos como el agua, el suelo, el aire y el espacio público.

Metas a 2021

- Reducir la brecha de empleo adecuado entre hombres y mujeres del 33,5% al 28,7% a 2021.
- Reducir la brecha salarial entre hombres y mujeres del 21,9% al 18,4% a 2021.
- Incrementar el porcentaje de personas cubiertas por alguno de los regímenes de seguridad social pública contributiva del 47% al 51,2% a 2021.
- Aumentar la cobertura, calidad, y acceso a servicios de salud: incrementar la proporción de nacidos vivos con asistencia de personal de la salud del 95% al 98,9% a 2021.
- Aumentar la cobertura, calidad y acceso a servicios de salud: incrementar la tasa de profesionales de la salud de 25,1 a 34,8 por cada 10 000 habitantes a 2021.
- Aumentar la cobertura, calidad y acceso a servicios de salud: reducir el porcentaje del gasto de bolsillo de los hogares en salud a 2021.
- Aumentar la cobertura, calidad y acceso a servicios de salud: incrementar el porcentaje de percepción positiva de los hogares con relación a servicios públicos de salud de calidad a 2021.

Eje 2: Economía al servicio de la sociedad

Objetivo 5: impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.

La generación de trabajo y empleo es una preocupación permanente en los diálogos. En ellos se propone la dinamización del mercado laboral a través de tipologías de contratos para sectores que tienen una demanda y dinámica específica. Asimismo, se proponen incentivos para la producción que van desde el crédito para la generación de nuevos emprendimientos; el posicionamiento de sectores como el gastronómico y el turístico- con un especial énfasis en la

certificación de pequeños actores comunitarios-; hasta la promoción de mecanismos de comercialización a escala nacional e internacional.

Políticas:

5.1 Generar trabajo y empleo dignos fomentando el aprovechamiento de las infraestructuras construidas y las capacidades instaladas.

5.2 Promover la productividad, competitividad y calidad de los productos nacionales, como también la disponibilidad de servicios conexos y otros insumos, para generar valor agregado y procesos de industrialización en los sectores productivos con enfoque a satisfacer la demanda nacional y de exportación.

Metas a 2021

Incrementar la tasa de empleo adecuado del 41,2% al 47,9% a 2021. (Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida, 2021)

- **Código de trabajo**

- Capítulo cuarto**

- De las obligaciones del empleador y el trabajador.**

- Art. 45.- Obligaciones del trabajador.** Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;

- d) Observar buena conducta durante el trabajo; e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;

- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;

- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta; i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,

j) Las demás establecidas en este Código.

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador. Es prohibido al trabajador:

a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;

b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;

c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;

d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva; e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;

f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;

g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;

f) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; e,

i) Abandonar el trabajo sin causa legal.

Capítulo Quinto

De la Duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones

Art. 51.- Duración del descanso. - El descanso de que trata el artículo anterior lo gozarán a la vez todos los trabajadores, o por turnos si así lo exigiere la índole de las labores que realicen. Comprenderá un mínimo de cuarenta y ocho horas consecutivas.

Art. 52.- Trabajo en sábados y domingos. - Las circunstancias por las que, accidental o permanentemente, se autorice el trabajo en los días sábados y domingos, no podrán ser otras que éstas: 1. Necesidad de evitar un grave daño al establecimiento o explotación amenazado por la inminencia de un accidente; y, en general, por caso fortuito o fuerza mayor que demande atención impostergable. Cuando esto ocurra no es necesario que preceda autorización del inspector del trabajo, pero el empleador quedará obligado a comunicárselo dentro de las veinticuatro horas siguientes al peligro o accidente, bajo multa que será impuesta de

conformidad con lo previsto en el artículo 628 de este Código, que impondrá el inspector del trabajo. En estos casos, el trabajo deberá limitarse al tiempo estrictamente necesario para atender al daño o peligro; y, 2. La condición manifiesta de que la industria, explotación o labor no pueda interrumpirse por la naturaleza de las necesidades que satisfacen, por razones de carácter técnico o porque su interrupción irroge perjuicios al interés público. (Asamblea Nacional, 2005)

- **Código Orgánico de Producción comercio e inversiones**

- **Libro III**

- **Título I**

- **Capítulo I**

- **Del fomento y desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES)**

Art. 53.- Definición y Clasificación de las MIPYMES. La Micro, Pequeña y Mediana empresa es toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este Código. En caso de inconformidad de las variables aplicadas, el valor bruto de las ventas anuales prevalecerá sobre el número de trabajadores, para efectos de determinar la categoría de una empresa. Los artesanos que califiquen al criterio de micro, pequeña y mediana empresa recibirán los beneficios de este Código, previo cumplimiento de los requerimientos y condiciones señaladas en el reglamento. (COPCI, 2010)

- **Ley de Propiedad Intelectual**

- **Sección II Objeto del**

- **Derecho de autor**

Art. 8.-La protección del derecho de autor recae sobre todas las obras del ingenio, en el ámbito literario o artístico, cualquiera que sea su género, forma de expresión, mérito o finalidad. Los derechos reconocidos por el presente Título son independientes de la propiedad del objeto material en el cual está incorporada la obra y su goce o ejercicio no están supeditados al requisito del registro o al cumplimiento de cualquier otra formalidad.

Las obras protegidas comprenden, entre otras, las siguientes:

a) Libros, folletos, impresos, epistolarios, artículos, novelas, cuentos, poemas, crónicas, críticas, ensayos, misivas, guiones para teatro, cinematografía, televisión, conferencias, discursos, lecciones, sermones, alegatos en derecho, memorias y otras obras de similar naturaleza, expresadas en cualquier forma;

b) Colecciones de obras, tales como antologías o compilaciones y bases de datos de toda clase, que por la selección o disposición de las materias constituyan creaciones intelectuales, sin perjuicio de los derechos

Sin perjuicio de los derechos de propiedad industrial, los títulos de programas y noticieros radiales o televisados, de diarios, revistas y otras publicaciones periódicas, quedan protegidos durante un año después de la salida del último número o de la comunicación pública del último programa, salvo que se trate de publicaciones o producciones anuales, en cuyo caso el plazo de protección se extenderá a tres años. (Asamblea Nacional, 2006)

- **Normativa sanitaria para el control de dispositivos médicos, uso humano**

Resolución de la ARCSA 26

Registro Oficial Suplemento 921 de 12-ene-2017

Ultima modificación: 09-ene-2018

Estado: Reformado

Art. 1.- Objeto.- La presente normativa técnica sanitaria tiene por objeto establecer los parámetros **NORMATIVA SANITARIA PARA CONTROL DE DISPOSITIVOS MEDICOS, USO HUMANO** - Página 3 LEXIS FINDER - www.lexis.com.ec de calidad, seguridad y eficacia, bajo los cuales se otorgará el Registro Sanitario a los Dispositivos Médicos de Uso Humano; así como, los criterios para el control, vigilancia de dichos productos.

Art. 2.- Ámbito.- La presente normativa técnica sanitaria es de aplicación obligatoria para las personas naturales o jurídicas responsables de la fabricación, importación, dispensación, expendio y comercialización de Dispositivos Médicos de Uso Humano en el territorio nacional.

DEL REGISTRO SANITARIO DE LOS DISPOSITIVOS MEDICOS DE USO HUMANO

Art. 4.- Los dispositivos médicos de uso humano, para su fabricación, importación, dispensación, comercialización y expendio deberán contar con el respectivo registro sanitario, otorgado por la ARCSA, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente norma técnica sanitaria.

Art. 5.- La inscripción, reinscripción y modificación del Registro Sanitario están sujetas al pago de los importes establecidos de acuerdo a la normativa vigente.

Art. 6.- El titular del Registro Sanitario otorgado será responsable de la veracidad de la información suministrada a la ARCSA, y del cumplimiento de las normas técnicas y sanitarias para la fabricación, almacenamiento, distribución, transporte y expendio de los dispositivos médicos bajo su titularidad.

Art. 7.- Los dispositivos médicos de uso humano podrán inscribirse bajo un mismo registro sanitario, siempre y cuando pertenezcan a un mismo: tipo de dispositivo médico, nivel de riesgo, titular del producto, fabricante y uso propuesto por el titular del producto. Los Dispositivos Médicos de Uso Humano para Diagnostico In vitro podrán inscribirse bajo un mismo registro sanitario siempre y cuando pertenezcan a un mismo: nivel de riesgo, metodología analítica, grupo a investigar, fabricante, uso propuesto por el titular del producto, y titular del producto. La ARCSA emitirá el respectivo instructivo estableciendo los grupos y la metodología analítica para los Dispositivos Médicos de Uso Humano para Diagnostico In vitro.

Art. 8.- Los sets o kits que en su presentación comercial consten de dos o más dispositivos médicos combinados para un tratamiento o diagnóstico específico, deberán estar debidamente justificados y se inscribirán bajo el mismo número de Registro Sanitario, siempre y cuando estén acondicionados en un mismo empaque/envase. Los dispositivos médicos que compongan un sistema podrán inscribirse bajo un mismo número de sanitario siempre y cuando se demuestre que son de uso exclusivo para el funcionamiento del mismo y que pertenecen a un mismo fabricante.

Art. 9.- La fecha de vencimiento del set, será la del dispositivo médico de uso humano con menor período de vida útil; y la clasificación de riesgo del set, será la del dispositivo médico de uso humano con mayor nivel de riesgo. (ARCSA,2017)

CAPÍTULO II.

Metodología empleada

La metodología es el enfoque cuantitativo y cualitativo de una investigación y que trabajan de forma conjunta que es denominado enfoque mixto.

Enfoque Mixto

Dentro de esta tesina se analizará información tanto cualitativa como cuantitativa comprendiendo el uso de técnicas como por ejemplo la encuesta y herramientas por medio de la observación directa y cuestionario permitirán recolectar información para que luego estos datos sustenten el motivo de esta tesina.

Cualitativa:

Estudia la realidad de la problemática en su entorno natural, interpretando información que se ha recopilado por medio de las técnicas, así como instrumentos de recolección de datos como entrevistas, las imágenes y observaciones en el entorno de forma directa, en donde se describen las problemáticas. (Álvarez, 2016)

Por medio del enfoque de modelo cualitativo se describirá situaciones, procesos del departamento de bodega eventos, interacciones entre personal, la observación y sus manifestaciones. Por medio de estudios y a través de la observación directa se puede determinar cómo está el estado del entorno del departamento o proceso donde laboran los trabajadores de esta forma se ejecutarán acciones correctivas y de mejoras.

Cuantitativa

En la presente tesina se aplicará también el enfoque cuantitativo, esto permite la recolección de datos de información con una amplia exactitud y elaborar gráficos y cuadros estadísticos con el fin de analizar con profundidad y conocer la realidad de la empresa

2.1 Tipos de Investigación

Es la variedad de orientaciones y particularidades que se emplea para ejecutar un proyecto o tesina de un problema que a primer plano no se encuentra solución. es el instrumento primordial para difundir el conocimiento, se debe usar con la intención de describir problemáticas. (Zita, 2019)

Para esta tesina se utilizará la investigación descriptiva la misma que nos permitirá analizar las situaciones, problemáticas, actitudes que se presentan en el departamento de bodega de los procesos de almacenamiento y despacho de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR

y de esta forma poder emplear un plan de mejora para las problemáticas que se muestran en la empresa.

Investigación Descriptiva - Explicativa

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Danhke, 1989).

Por otro lado, la investigación explicativa es la encargada de buscar el porqué de los sucesos mediante la relación de causa y efecto, los estudios explicativos pueden determinar las causas (investigación post facto) como de los efectos (investigación experimental) mediante la prueba de hipótesis, los resultados y conclusiones de la investigación explicativa constituyen el nivel más profundo de conocimientos. (Arias, 2012)

Es el tipo de estudio que examina la relación de las causas del problema, busca describir, pero también acercarse a la problemática, buscando las causas de la misma. (QUESTIONPRO.ORG, 2016)

Se aplicó en la presente investigación el estudio descriptivo porque describieron las características de las actividades que se realizan en el departamento de bodega de BIO-PEDIATRICO ECUADOR como los perfiles de sus colaboradores. Por otro lado, se aplicó la investigación explicativa porque se presentan las causas que origina la problemática en el área de bodega para de esta forma obtener la información exacta de lo que se debe analizar para establecer el plan de mejora que permita solucionar las inconsistencias que existen dentro de la bodega y llegar a tener un mejor proceso.

2.2 Métodos de investigación

Métodos teóricos

En la presente investigación se utilizaron métodos teóricos empleados con el propósito de llegar al objetivo de esta investigación:

Analítico- Sintético

Para (Véliz y Jorna, 2014) Expresan que el método analítico-sintético fue empleado para descomponer el todo en las partes, conocer las raíces y, partiendo de este análisis, realizar la síntesis para reconstruir y explicar. Aquí la reconstrucción y explicación implican elaboración de conocimientos, lo cual es un llamado a que, aunque lo más común en su empleo

es para la búsqueda de información, en ocasiones se le utiliza para la elaboración de conocimientos.

Este método se lo aplicó al momento de examinar cada una de las teorías de diferentes autores abordados en el marco teórico como Robbins, Coulter, Thompson, Frances, entre otros, quienes con sus aportaciones brindaron al autor de este proyecto una visión amplia del objeto de estudio. La información analizada posteriormente fue sintetizada para establecer cómo solucionar la problemática presentada en la empresa.

Histórico- Lógico.

El método teórico histórico-lógico establece la necesidad de correspondencia entre los elementos de métodos lógico e histórico, con el fin de proyectar el análisis de la evolución histórica de los sucesos, y la proyección lógica del comportamiento a futuro (Zayas, 2010). Esta teoría se muestra en la parte del marco histórico donde se presenta la historia de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR desde su apertura así mismo permite conocer el proceso organizacional a través del tiempo y la importancia que tiene, por otro lado, también tiene la evolución del plan de mejora para los procesos de almacenamiento y despacho.

Método Inductivo- Deductivo

Estos métodos son estrategias, por un lado, el método inductivo usa ideas particulares con el fin de llegar a una conclusión de tipo general, y deductivo usa ideas generales llegando a una conclusión de forma específica. (Arrieta, 2018)

Para el autor ambos métodos son significativos para la obtención de conocimiento, dependiendo del área de investigación en el que se realice, en esta tesina se usa el método inductivo al momento de analizar la información partiendo de lo particular a lo general, aplicada al momento de analizar cada una de las respuestas de los instrumentos utilizados para recopilar información. Por otro lado, se utilizó el método deductivo al momento de analizar la información del marco teórico y legal partiendo de lo general para llegar a una conclusión particular.

Método Empírico

Este método es de vital importancia para la presente investigación ya que permite la recopilación de información exacta de la observación directa de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR todo esto con el fin de realizar un plan de mejora para el despacho para el área de bodega.

Encuesta

La encuesta se destina a 20 personas al área de Bodega de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR la misma que está conformada por 10 preguntas directas integradas en un cuestionario en la que el encuestado da a conocer el problema que se origina en el departamento de bodega y esta fue aplicada a través de un cuestionario conformado de preguntas cerradas.

Observación

La observación participativa para el presente trabajo de investigación se pudo efectuar de manera directa usando una ficha ya que el investigador forma parte de la empresa utilizando una guía, de esta manera se pudo recopilar y analizar la información necesaria en la elaboración del plan de mejora para el departamento de la bodega de BIO-PEDIATRICO ECUADOR.

Métodos Estadístico

En este proyecto se aplicó el método de estadística descriptiva, ya que fue necesario tabular los datos, presentarlos en gráficos y analizarlos para conocer cuáles son las apreciaciones de los colaboradores de la empresa.

2.3 Universo y muestra

Se va a escoger para aplicar la encuesta a todo el universo de colaboradores del área de bodega de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR que están conformado por 20 personas.

2.4 Análisis de los resultados

El análisis de los resultados de esta tesina se da mediante la información obtenida de la encuesta cerrada realizada a 20 personas involucradas del departamento de bodega de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR.

1.- ¿Considera Ud. ¿Que las funciones que realiza el departamento de bodega de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR son eficaces?

Tabla 1: Eficacia del departamento de bodega

<u>Alternativas</u>	<u>Frecuencias</u>	<u>Porcentajes</u>
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	3	15%
A Veces	8	40%
En desacuerdo	9	45%
Total	20	100%

Fuente: Comunidad de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR

Elaborado por: José Burgos



Gráfico 1 Eficacia del departamento de bodega

Fuente: Comunidad de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR

Elaborado por: José Burgos

Análisis:

Mediante la encuesta realizada se puede observar que el 15% dio como resultado que las funciones realizadas por el departamento de bodega son eficaces mientras por otro lado el 40% indicó que a veces si son Eficaz y un 45% indico que no son eficaces.

2. ¿Cree Ud. que el proceso de almacenaje de los productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es correcto?

Tabla 2: Almacenamiento de Productos.

<u>Alternativas</u>	<u>Frecuencias</u>	<u>Porcentajes</u>
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	5	25%
A Veces	7	35%
En desacuerdo	8	40%
Total	20	100%

Fuente: Comunidad de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR
Elaborado por: José Burgos

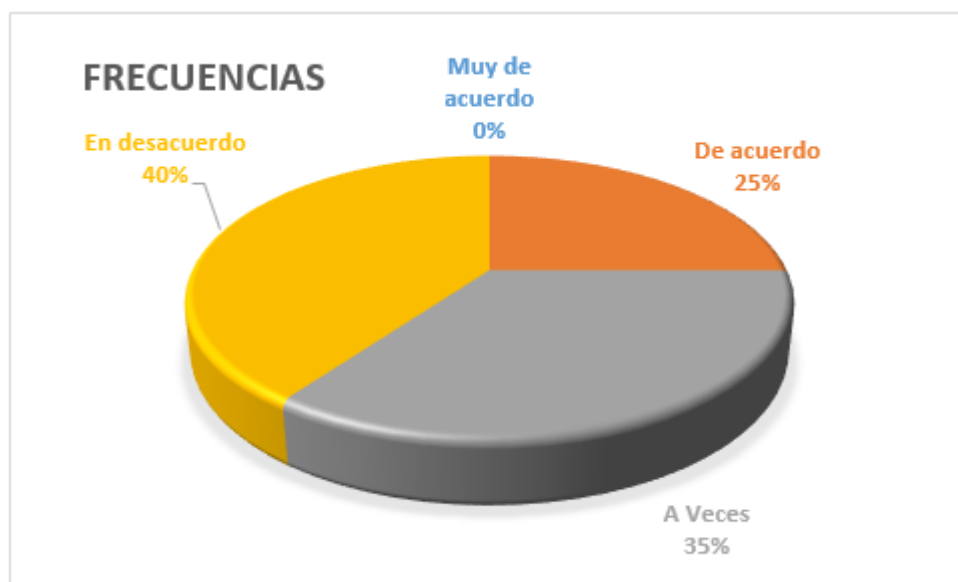


Gráfico 2 Almacenamiento de productos

Fuente: Comunidad de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR

Análisis

De acuerdo a los resultados a los resultados obtenidos se evidencio que el 25% está de acuerdo con el proceso de almacenaje por otro lado existen un 35% que cree que a veces si esta correcto mientras que el 40% está en desacuerdo.

3.- ¿Considera Ud. que el departamento de bodega contribuye eficazmente a la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR con sus clientes?

Tabla 3: Contribución eficaz del departamento de bodega

<u>Alternativas</u>	<u>Frecuencias</u>	<u>Porcentajes</u>
Muy de acuerdo	4	20%
De acuerdo	4	20%
A Veces	5	25%
En desacuerdo	7	35%
Total	20	100%

Fuente: Comunidad de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR

Elaborado por: José Burgos

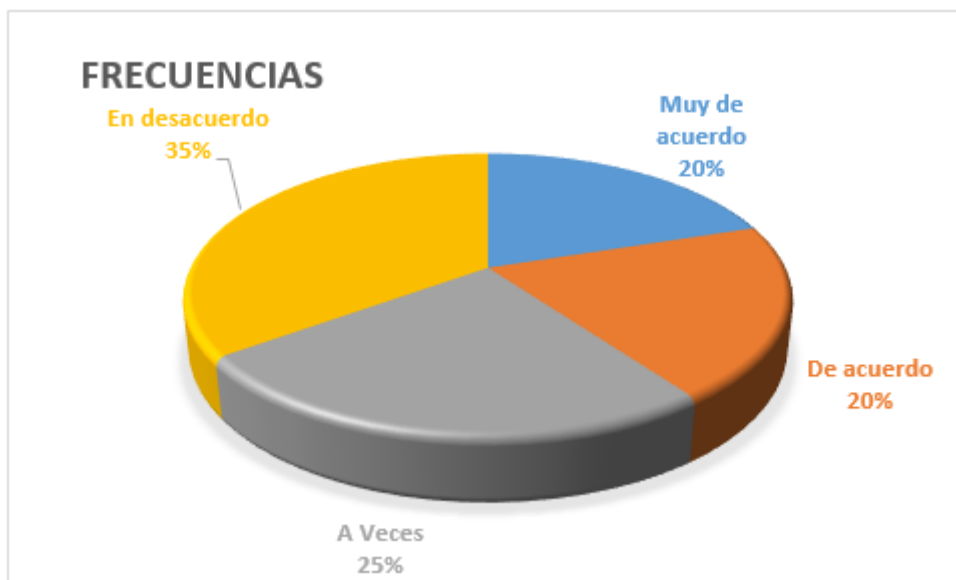


Gráfico 3 Contribución eficaz del departamento de bodega

Fuente: Comunidad de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR

Elaborado por: José Burgos

Análisis.

Conforme a la encuesta se pudo analizar que el 20% está muy de acuerdo en la contribución del departamento de bodega en la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR el 25% está de acuerdo mientras que el 35% indica que a veces si contribuye eficazmente, el 40% está en desacuerdo.

4.- ¿Cree Ud. que el despacho de productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es eficaz?

Tabla 4: Despacho de Productos

<u>Alternativas</u>	<u>Frecuencias</u>	<u>Porcentajes</u>
Muy de acuerdo	1	5%
De acuerdo	4	20%
A Veces	6	30%
En desacuerdo	9	45%
Total	20	100%

Fuente: Comunidad de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR

Elaborado por: José Burgos

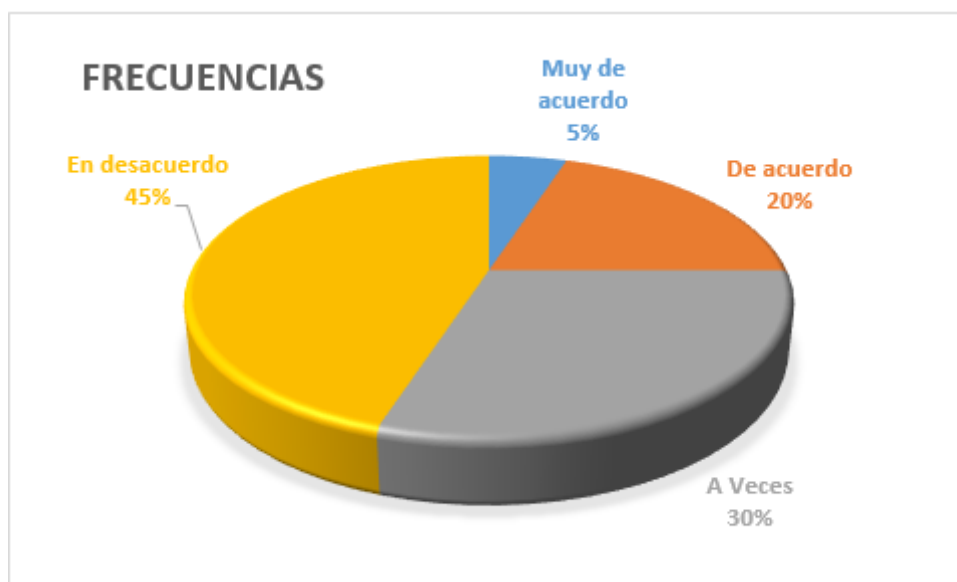


Gráfico 4 Contribución eficaz del departamento de bodega

Fuente: Comunidad de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR

Elaborado por: José Burgos

Análisis.

Conforme a la encuesta se pudo analizar que el 5% está muy de acuerdo con el despacho de los productos del departamento de bodega en la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR el 20% está de acuerdo mientras que el 30% indica que a veces si contribuye eficazmente, el 45% está en desacuerdo.

5.- ¿Se da capacitación sobre herramientas de trabajo en el departamento de bodega?

Tabla 5: Capacitación sobre herramientas de trabajo

<u>Alternativas</u>	<u>Frecuencias</u>	<u>Porcentajes</u>
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	10%
A Veces	7	35%
En desacuerdo	11	55%
Total	20	100%

Fuente: Comunidad de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR

Elaborado por: José Burgos



Gráfico 5: Capacitación sobre herramientas de trabajo

Elaborado por: José Burgos

Análisis:

De acuerdo a los resultados a los resultados obtenidos se evidencio que el 10% está de acuerdo con las capacitaciones que las empresas les imparte por otro lado existen un 35% que cree que a veces si se realizan mientras que el 55% está en desacuerdo

6.- ¿Ud. considera que la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR debe incluir a nuevo personal para el departamento de bodega?

Tabla 6: nuevo personal

<u>Alternativas</u>	<u>Frecuencias</u>	<u>Porcentajes</u>
Muy de acuerdo	14	70%
De acuerdo	4	20%
A Veces	1	5%
En desacuerdo	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Comunidad de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR

Elaborado por: José Burgos



Gráfico 6: Cumplimiento con las normas de seguridad

Elaborado por: José Burgos

Análisis.

Los Resultados obtenidos indican que el 70% están muy de acuerdo que se contrate nuevo personal para el departamento de bodega ya que los colaboradores que existen en este momento no se alcanzan para realizar todas las actividades el 20% está de acuerdo por otro lado existen un 5% que cree que a veces sí debería contratar más personal mientras que el 5% está en desacuerdo.

7.- ¿Ud. Cree que las tareas y responsabilidades de bodega son distribuidas de forma adecuada?

Tabla 7: tareas y responsabilidad

<u>Alternativas</u>	<u>Frecuencias</u>	<u>Porcentajes</u>
Muy de acuerdo	2	10%
De acuerdo	4	20%
A Veces	6	30%
En desacuerdo	8	40%
Total	20	100%

Fuente: Comunidad de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR

Elaborado por: José Burgos



Gráfico 7: Tareas y responsabilidad

Elaborado por: José Burgos

Análisis.

Conforme a la encuesta se pudo analizar que el 10% está muy de acuerdo en la distribución de tareas y responsabilidades del departamento de bodega en la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR el 20% está de acuerdo mientras que el 30% indica que a veces si se distribuyen de manera correcta mientras que el 40% está en desacuerdo.

8.- ¿Ud. Cree que se utilizan incentivos para que los colaboradores realicen sus funciones con entusiasmo y dedicación?

Tabla 8: incentivos al personal

<u>Alternativas</u>	<u>Frecuencias</u>	<u>Porcentajes</u>
Muy de acuerdo	1	5%
De acuerdo	1	5%
A Veces	8	40%
En desacuerdo	10	50%
Total	20	100%

Fuente: Comunidad de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR

Elaborado por: José Burgos



Gráfico 8: Incentivos al personal
Elaborado por: José Burgos

Análisis

Conforme a la encuesta se pudo analizar que el 5% está muy de acuerdo en con los incentivos que la empresa les da a los colaboradores el 5% está de acuerdo mientras que el 40% indica que a veces si se dan incentivos mientras que el 50% está en desacuerdo.

9.- ¿Ud. considera que se debería poner un responsable para los procesos de almacenamiento y despacho?

Tabla 9: responsables para los procesos de despacho y almacenamiento.

<u>Alternativas</u>	<u>Frecuencias</u>	<u>Porcentajes</u>
Muy de acuerdo	10	50%
De acuerdo	7	35%
A Veces	0	0%
En desacuerdo	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Comunidad de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR

Elaborado por: José Burgos



Gráfico 9: Responsables para los procesos de despacho y almacenamiento.

Elaborado por: José Burgos

Análisis

Mediante la encuesta realizada se puede observar que el 50% está muy de acuerdo que se designe un responsable para los procesos de despacho y almacenamiento mientras que el 35% está de acuerdo, por otro lado, el 15% indicó que está en desacuerdo.

10.- ¿Considera Ud. que se debe evaluar el desempeño del personal trimestralmente?

Tabla 10: Evaluar el desempeño

<u>Alternativas</u>	<u>Frecuencias</u>	<u>Porcentajes</u>
Muy de acuerdo	8	40%
De acuerdo	8	40%
A Veces	0	0%
En desacuerdo	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Comunidad de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR

Elaborado por: José Burgos



Gráfico 10: Evaluar el desempeño
Elaborado por: José Burgos

Análisis

Mediante la encuesta realizada se puede observar que el 40% está muy de acuerdo que se realicen evaluaciones de desempeño mientras que el 40% está de acuerdo, por otro lado, el 20% indicó que está en desacuerdo.

2.5 Resultados de la observación.

Se emplearon los métodos de acorde a la situación del problema en el departamento de bodega la observación nos permitió identificar las relaciones laborales y el comportamiento de los colaboradores, esto se realizó en el horario de 8:00 horas am hasta las 17:00 horas pm se observó que los colaboradores si respetan los horarios de entrada y salida de la empresa por otro lado se observó que la institución cuenta con máquinas de última tecnología para realizar sus funciones, cuentan con aires acondicionados, personal de limpieza, cámaras de vigilancia, transporte para el envío de los productos, se observó que el personal tiene la disposición para trabajar esto también se muestra en los fines de mes que son las épocas más fuertes de cada mes y si les piden que se quedan más tiempo de sus hora laboral lo hacen sin poner obstáculos.

También se puede evidenciar que los colaboradores no se alcanzan con todas las actividades del departamento de bodega he indican que se deben de contratar más personal y delegar a un encargado para el proceso de despacho y otro para el proceso de almacenamiento para que ellos sean responsables de que el producto este en buen estado y que se despache lo que indican las ordenes de pedido, y de esta forma llegar al cliente con un buen servicio.

2.6 Herramientas de análisis

Análisis FODA

Para analizar la situación de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es indispensable identificar los aspectos internos como son sus fortalezas y Debilidades para desarrollar estrategias que le permitan a la empresa cumplir sus metas y objetivos.

A continuación, se muestran las características Internas:

Tabla 11: Evaluar el desempeño

FORTALEZA	DEBILIDADES
BIO-PEDIATRICO ECUADOR es una de las empresas más grandes a Nivel mundial.	Falta de auditorías a cada departamento de la empresa para que se expliquen los ingresos y gastos de forma clara
Su crecimiento va de la mano de acuerdo a las exigencias del mercado.	Falta de personal para diferentes áreas de la empresa.
Es reconocida por la calidad de productos que ofrecen a Nivel Mundial.	Falta de incentivos al personal que trabaja horas extras.
Su capital de trabajo les permite incrementar los gastos de producción.	Falta de compromiso y detección de problemas que se presentan en las diferentes áreas.
Tiene un buen buro crediticio por su solvencia.	Falta de capacitaciones frecuentes al personal.

También es importante identificar los aspectos externos que pueden tener impacto en la economía de la empresa, por ellos a continuación se detallan:

Tabla 12: Evaluar el desempeño

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
La competencia no tiene buenas estrategias de ventas.	Crisis económica del país estado por la pandemia.
La competencia no tiene la capacidad de producción de acuerdo a las necesidades del mercado.	El gobierno no está siendo responsable con el pago de las instituciones públicas.
La pandemia creó nuevos porcentajes de ventas en el sector de medicina.	La pandemia ha impedido que todo el personal este trabajando ya que ha habido casos de COVID en la empresa.
Con el tiempo y recursos de mercado se ha facilitado la creación de equipos médicos de última tecnología	Devoluciones por inconformidad de producto.

CAPÍTULO III

Propuesta

3.1. Título de la Propuesta

Plan de mejoras para el departamento de bodega de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR ubicada en el sector Norte de la ciudad de Guayaquil.

3.2. Objetivo de la Propuesta

Diseñar un plan de mejora para el departamento de bodega de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR., ubicada en el Norte de la ciudad de Guayaquil.

3.3. Descripción de la propuesta

La presente investigación busca mejorar el departamento de bodega de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR con el fin de llevar un mejor control del producto dentro de la bodega para que a su vez el despacho de la orden de pedido sea más eficaz.

Es importante recalcar que para el crecimiento de una empresa también depende de la eficacia con la que se manejen los procesos internos en especial el proceso de los productos.

Con la propuesta de esta tesina se pretende mejorar el departamento de bodega en el almacenamiento y despacho para que los colaboradores desempeñen sus funciones con más responsabilidad y la empresa pueda alcanzar su éxito y objetivo.

Datos

- Nombre: Bio-Pediátrico
- RUC: 1206460378001
- Propietario: José Luis Burgos Herrera
- Persona: Natural

El plan de mejora se enfoca en establecer estrategias para el área de bodega, con el fin de mejorar los procesos internos y de esta forma brindar un buen servicio a los clientes y una buena acogida en cuanto a los hospitales pediátricos.

Se realizará al detalle los objetivos planteados, para la cual se expone el siguiente cronograma:

Cronograma de Actividades

Tabla 13: Cronograma de actividades

Actividades	Semana 1							Semana 2							Semana 3							Semana 4									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Identificación del área de mejora en la Empresa Bio-Pediatrico Ecuador																															
Detectar las principales causas del problema																															
Formular el Objetivo																															
Seleccionar las acciones de mejora.																															
Planificación del plan de mejora																															
Implementación del plan de mejora																															
Seguimiento de la mejora propuesta																															

3.4.Factibilidad de Aplicación

La factibilidad de aplicación ayuda a los administradores de una empresa en la toma de decisiones por lo tanto se presenta con información precisa para evitar incertidumbre a las personas que vayan a interpretar esta investigación y medir las posibilidades que tenga el proyecto ya sea de éxito o fracaso.

Mediante la indagación de información se determina a elaborar un plan de mejoras para el departamento de bodega y es factible considerar los siguientes aspectos:

Factibilidad Operativa.

Es factible operativamente porque se cuenta con la cooperación tanto del jefe de bodega y de los subalternos para el desarrollo de las actividades y mejorar en el departamento de bodega para alcanzar los objetivos y metas de la empresa.

Factibilidad Administrativa.

La empresa está estructurada actualmente por el jefe de bodega y diez colaboradores quienes se encargan de realizar todo el proceso de logística incluyendo los procesos de almacenamiento y despacho.

Esta investigación es factible en este ámbito porque se propone la distribución de procesos colocando a un encargado para cada proceso quien será el encargado de administrar la distribución de almacenamiento como según lo convenga por otro lado el encargado del proceso de despacho será responsable de analizar los despachos y asegurarse que el producto llegue a su destino final sin inconveniente alguno.

Factibilidad Técnica–Tecnológico.

Para el desempeño de las actividades se plantea capacitaciones al personal, reuniones, evaluaciones de desempeño para ello la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR cuenta con la herramienta tecnológica necesaria tales como internet, computadoras, lector de código de barra infocus en sala de reuniones con el fin de adoptar el plan de mejora que se propone es por ello que es viable en este ámbito.

Factibilidad Financiera.

Con relación a la factibilidad financiera, la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR debe trabajar para compensar el departamento de bodega hacia perfección, para la satisfacción

de su cliente interno y externo y obtener un resultado positivo. BIO-PEDIATRICO ECUADOR cuenta con los recursos monetarios para poner en marcha el plan de mejora en el departamento de bodega.

Presupuestos

Tabla 14: Evaluar el desempeño

Descripción	Costo
Capacitaciones	
Costo de capacitación	\$ 700,00
Alquiler de Proyector	\$ 100,00
Material de capacitación (libreto de directrices)	\$ 50,00
Refrigerios (Cant. 20)	\$ 100,00
Dinámica y participación del personal con premios	\$ 300,00
TOTAL, DE INVERSIÓN	\$ 1.250,00

El Costo del plan de mejora para el departamento de bodega de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es de \$1.250,00 se llega a la conclusión que es una inversión factible de pago para la empresa.

3.5. Desarrollo de la propuesta.

La propuesta que se presenta, se estipula bajo la teoría de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (2018), la cual es una entidad íntegra que aporta a la mejora de la calidad y orienta a las universidades a la investigación, la estructura se especifica de la siguiente forma.

- Identificar el área a mejorar
- Detectar las causas del problema
- Formular el objetivo
- Diseñar las acciones de mejoras
- Implementar el plan de acción
- Llevar a cabo el seguimiento

Identificar el área que se debe mejorar.

- Empresa: BIO-PEDIATRICO ECUADOR
- Área: Bodega
- Problema: Carencias en los procesos en el departamento de bodega
- Consecuencias: Falta de conocimiento del personal

Detectar las causas del problema.

- **Control de ingreso de producto:** los empleados no tienen un adecuado registro de ingreso y existe una falta de comunicación
- **Control de almacenamiento de producto:** los empleados ubican el producto sin utilizar escáner la herramienta otorgada por la empresa esto causa malestar por que el producto queda en el limbo causando pérdida de tiempo buscando el mismo.
- **Control de despacho de Producto:** Al momento de despachar no se revisa con un documento donde indique las características del producto

Objetivo del Plan de Mejora

Aportar a la mejora del departamento de bodega de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR ubicada en Guayaquil para adquirir un bienestar total de los colaboradores y un mayor nivel lucrativo para la estructura de la empresa.

Diseñar las acciones de mejoras

Para aportar en la mejora del departamento de bodega de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR, se sugiere las siguientes acciones:

- Capacitar a los colaboradores del departamento de bodega.
- Lograr que se establezca una coordinación de trabajo de forma equitativa.
- Conseguir que se lleven a cabo los procesos de recepción.
- Lograr que se ubique la mercadería de acuerdo al sistema FIFO.
- Lograr que se despache la mercadería de forma apropiada.

Implementar el plan de acción

- **Acción 1.** Capacitar a los colaboradores del departamento de bodega.

Efectuar la capacitación distribuida en grupos de acuerdo a las actividades que se les asigne a cada colaborador y a los encargados de supervisar los procesos que se llevan a cabo a diario y de esta forma mejorar el conocimiento de cada colaborador.

Temas de capacitación en administración:

- Manejo de producto
- Actualización de procesos.
- Capacidad de resolver problemas
- Toma de decisiones.
- Manejo y responsabilidad del uso de los recursos
- Causas y efectos para el despacho de los productos.

- **Acción 2.** Lograr que se establezca una coordinación de trabajo de forma equitativa.

Distribución de igualdad de carga laboral para todos los asistentes de bodega para que sea más productivo y eficaz el desempeño de cada colaborador sin objeción a indicar que se está retrasando en sus labores por la abundancia de actividades a sus cargos.

Esto se realizará de la siguiente forma:

- Recepción
- Revisión de productos. (factura vs físico)
- Informe de revisión de producto para ingreso al sistema.
- Ubicación de producto (sistema vs ubicación)
- Despacho (orden de despacho vs producto físico)
- Devolución de producto (revisión de producto físico vs área de calidad)
- Supervisión de los procesos.

- **Acción 3.** Conseguir que se lleven a cabo los procesos de recepción

Para llevar a cabo un proceso de recepción más eficiente el departamento de importación deberá notificar al departamento de bodega con 24 horas laborables de anticipación a la recepción del producto físico, el transportista que recibe el producto del puerto para trasladarla a la bodega lleve el control mediante documentación que será entregada al departamento de bodega para la recepción y revisión del producto físico vs documentación que se encuentre completa y en buen estado.

- **Acción 4.** Lograr que se ubique la mercadería de acuerdo al sistema FIFO.

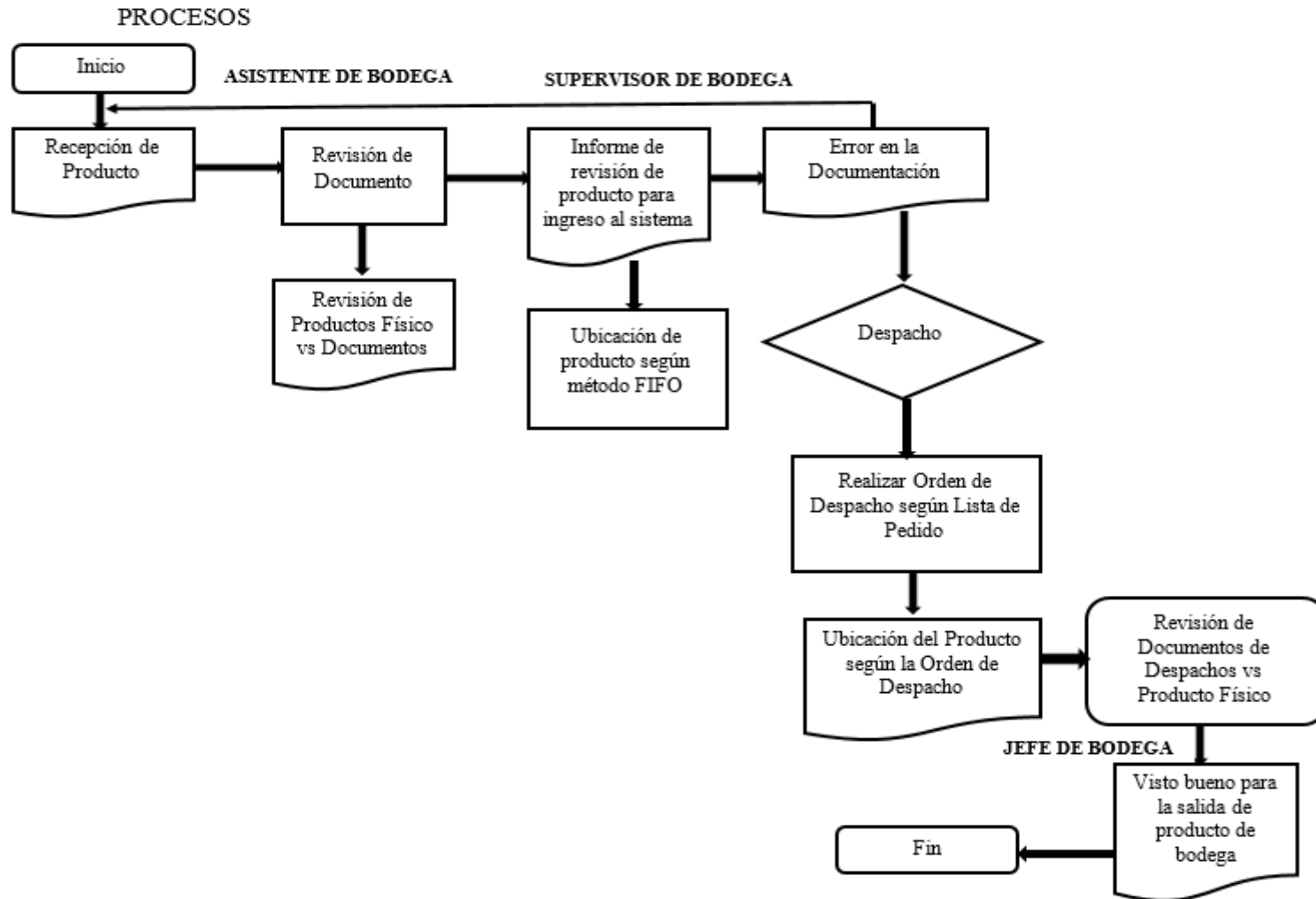
Para la ubicación del producto se deberá utilizar el método del sistema FIFO para evitar que el producto caduque y no sea notificado al área de calidad para que se gestione la venta antes de la fecha de vencimiento del producto.

- **Acción 5.** Lograr que se despache la mercadería de forma apropiada.

Para lograr esta acción los productos deben estar ubicados de forma correcta tanto físico como en el sistema esto va ayudar agilizar el despacho que se realiza mediante una orden de despacho y se procede a ubicar el producto físico para efectivizar el despacho y llegue a su destino en los tiempos acordados con los clientes.



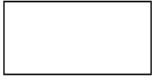
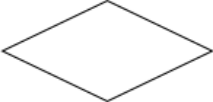

3.6 Procesos para el plan de mejora

Figura 2 Procesos para el plan de Mejora



Simbología del flujo grama:

Figura 3 Simbología del flujograma

SIMBOLO	REPRESENTA
	Representa el Inicio y fin de un proceso
	Documento utilizado en el proceso
	Representa la actividad llevada a cabo en el proceso
	Decisión o alternativa, indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
	Denota la dirección y el orden de los pasos del proceso.

3.7 Seguimiento de la mejora propuesta

Los resultados que se esperan obtener mediante el plan de mejora es optimizar el tiempo y llevar el control de ingreso, almacenamiento y despacho y que se desarrollen con más eficacia, a continuación, se detallan los resultados que se esperan obtener:

- Comprobar que las capacitaciones se pongan en marcha de acuerdo a los temas mencionados en la misma.
- Dar seguimientos a los colaboradores que cumplan con la distribución de tarea asignadas de forma equitativa mediante la supervisión del jefe de bodega.
- Efectuar Evaluaciones mensuales de los procesos de recepción de producto.
- Realizar inventarios mensuales mediante el método FIFO para observa que se cumpla con este procedimiento y evitar sanciones por no notificar la mercadería caducada.
- Evaluar el procedimiento de despacho mediante simulacros con orden de pedido sin hacerles saber a los colaboradores.

Todos los resultados antes mencionados se deben de cumplir para lograr los objetivos de esta investigación y a su vez la empresa esté preparada para cualquier problema que se llegue a presentar.

CONCLUSIONES

Según la investigación realizada se analizó que la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR tiene problemas en el departamento de bodega en el control Ingreso, Almacenamiento y Despacho además la falta de capacitación de personal hace que se distribuyan mal, se determina este análisis mediante encuestas realizadas al personal de bodega.

Para este problema se estableció que el personal debe recibir capacitación y motivación que lo conlleve a realizar su labor diario de una manera eficaz, y estar enfocado en llevar a cabo un control de todo el departamento de bodega con el fin de crear una mejora importante.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a la investigación realizada al departamento de bodega de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR se recomiendan los siguientes puntos:

- Capacitar con mayor frecuencia al personal de bodega.
- Aumentar al personal para optimizar tiempos ya que la empresa se encuentra en crecimiento.
- Incentivar al personal de bodega para que se motiven a realizar sus trabajos en épocas fuertes con mayor desempeño.
- Realizar distribución de actividades de forma equilibrada.
- Evaluar con mayor frecuencia a los colaboradores.
- Organizar tiempos de relajación diarios para que el trabajo no sea tan intenso con pausa activa.
- Dar a conocer al gerente de área de logística de la necesidad de tomar en consideración el plan de mejora.

Las recomendaciones antes mencionadas se determinan para la mejora que se requiere en el departamento de bodega de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR y lograr influir en la toma de decisiones que sean de forma correctas.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (2018). *PLAN DE MEJORAS*.
Obtenido de
http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/ANEXO_5_ORIENTACIONES_PARA_ELABORAR_PLAN_DE_MEJORAMIENTO.pdf
- Álvarez, C. (4 de 4 de 2016). <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>. Obtenido de
<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Aneca. (5 de 6 de 2017).
<https://www.unirioja.es/servicios/ose/pdf/enologia/planmejorasenologia.pdf>. Obtenido de <https://www.unirioja.es/servicios/ose/pdf/enologia/planmejorasenologia.pdf>:
<https://www.unirioja.es/servicios/ose/pdf/enologia/planmejorasenologia.pdf>
- Arenas, J. A. (22 de 12 de 2016).
<http://cursos.aiu.edu/Fundamentos%20de%20Administraci%C3%B3n/PDF/tema%202.pdf>. Obtenido de
<http://cursos.aiu.edu/Fundamentos%20de%20Administraci%C3%B3n/PDF/tema%202.pdf>:
- Arias. (2012).
- Arrieta, E. (5 de 4 de 2018). <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/#:~:text=Tanto%20el%20m%C3%A9todo%20inductivo%20como,en%20la%20producci%C3%B3n%20de%20conocimiento>. Obtenido de
<https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/#:~:text=Tanto%20el%20m%C3%A9todo%20inductivo%20como,en%20la%20producci%C3%B3n%20de%20conocimiento.>:
[https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/#:~:text=Tanto%20el%20m%C3%A9todo%20inductivo%20como,en%20la%20producci%C3%B3n%20de%20conocimiento.](https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/#:~:text=Tanto%20el%20m%C3%A9todo%20inductivo%20como,en%20la%20producci%C3%B3n%20de%20conocimiento)
- Asamblea del Ecuador. (14 de 05 de 2008). *CONSTITUCION DEL ECUADOR*. Recuperado el 15 de 03 de 2020, de *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*:
<https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- Asamblea Nacional. (16 de Diciembre de 2005). Código de Trabajo. *Registro Oficial Suplemento 167*. Quito, Ecuador.
- Asamblea Nacional. (Diciembre de 28 de 2006). Ley de Propiedad Intelectual. Quito, Ecuador.

Balin, J. (5 de 12 de 2015).

<http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/queesunaencuesta.pdf>. Obtenido de
<http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/queesunaencuesta.pdf>:
<http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/queesunaencuesta.pdf>

Cañarte, C. (4 de 3 de 2016). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202012000300008. Obtenido de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202012000300008:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202012000300008

COPCI. (29 de 12 de 2010). *CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E IVERSIONES COPCI*. Recuperado el 10 de 03 de 2020, de CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E IVERSIONES COPCI:
<https://www.correosdelecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/11/COPCI.pdf>

Copiano, A. (4 de 3 de 2017).

https://www.academia.edu/33028175/PROCESO_ADMINISTRATIVO_TERCERA_EDICION. Obtenido de
https://www.academia.edu/33028175/PROCESO_ADMINISTRATIVO_TERCERA_EDICION:
https://www.academia.edu/33028175/PROCESO_ADMINISTRATIVO_TERCERA_EDICION

Corporation, N. M. (3 de 3 de 2016). <http://www.nipro.com.ec/> . Obtenido de
<http://www.nipro.com.ec/> : <http://www.nipro.com.ec/>

Cuvillo, A. Á. (4 de 3 de 2018).

<https://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/6871/Procesal4.pdf?sequence=32>.
Obtenido de
<https://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/6871/Procesal4.pdf?sequence=32>:
<https://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/6871/Procesal4.pdf?sequence=32>

Delgado, I. (25 de 3 de 2017). <http://indiradelgado.blogspot.com/2012/03/indiradelgado-morato.html#:~:text=La%20planeaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20en%20la,para%20sacar%20provecho%20de%20las>. Obtenido de
<http://indiradelgado.blogspot.com/2012/03/indiradelgado-morato.html#:~:text=La%20planeaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20en%20la,para%20sacar%20provecho%20de%20las>:
<http://indiradelgado.blogspot.com/2012/03/indiradelgado-morato.html#:~:text=La%20planeaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20en%20la,para%20sacar%20provecho%20de%20las>

Fernández, C. (2017). *El plan de mejora*. Obtenido de

https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Que%20es_un_plan_de_mejora.pdf/c300e8bc-1606-40c0-8a20-22ce1895bc04

- FERRER, J. (12 de 12 de 2017). <http://metodologia02.blogspot.com/p/metodos-de-la-investigacion.html>. Obtenido de <http://metodologia02.blogspot.com/p/metodos-de-la-investigacion.html>: <http://metodologia02.blogspot.com/p/metodos-de-la-investigacion.html>
- Fiallo, C. y. (2005).
- Flores, J. (18 de 12 de 2018). <https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>: <https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>
- Francés, A. (2006). *Estrategias y Planes de la empresa, con el Cuadro de Mando Integral*. México: Pearson Educación.
- Gutiérrez, V. d. (4 de 3 de 2016). https://www.researchgate.net/publication/28128049_Marco_teorico_para_la_planificacion_estrategica. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/28128049_Marco_teorico_para_la_planificacion_estrategica: https://www.researchgate.net/publication/28128049_Marco_teorico_para_la_planificacion_estrategica
- Intedya. (2 de 2 de 2017). <http://www.intedya.com/internacional/792/noticia-iso-90012015-modelo-para-la-gestion-empresarial.html#:~:text=Las%20organizaciones%20que%20desean%20comprometerse,la%20organizaci%C3%B3n%20y%20la%20mejora>. Obtenido de <http://www.intedya.com/internacional/792/noticia-iso-90012015-modelo-para-la-gestion-empresarial.html#:~:text=Las%20organizaciones%20que%20desean%20comprometerse,la%20organizaci%C3%B3n%20y%20la%20mejora>.: <http://www.intedya.com/internacional/792/noticia-iso-90012015-modelo-para-la-gestion-empresarial.html#:~:text=Las%20organizaciones%20que%20desean%20comprometerse,la%20organizaci%C3%B3n%20y%20la%20mejora>.
- iplacex. (23 de 10 de 2016). <http://biblioteca.iplacex.cl/MED/Gesti%C3%B3n%20de%20bodegas%20e%20inventario.pdf>. Obtenido de <http://biblioteca.iplacex.cl/MED/Gesti%C3%B3n%20de%20bodegas%20e%20inventario.pdf>: <http://biblioteca.iplacex.cl/MED/Gesti%C3%B3n%20de%20bodegas%20e%20inventario.pdf>
- iso. (2 de 2 de 2017). <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>

- Lima, J. (6 de 5 de 2018). <https://www.significados.com/entrevista/>. Obtenido de <https://www.significados.com/entrevista/>: <https://www.significados.com/entrevista/>
- Louffat, E. (2012). *Fundamentos del Proceso Administrativo*. Buenos Aires: Administracion.
- Ludewig, D. C. (3 de 3 de 2017). http://www.geocities.ws/ucla_investigacion/muestreo.pdf. Obtenido de http://www.geocities.ws/ucla_investigacion/muestreo.pdf: http://www.geocities.ws/ucla_investigacion/muestreo.pdf
- Managing Virtual Teams. (2020). *La planeación estratégica*. Obtenido de <https://managing-virtual-teams.com/es/guias-practicas/%C2%BFc%C3%B3mo-realizar-una-planeaci%C3%B3n-estrat%C3%A9gica>
- nitro..... (s.f.).
- Palma, P. (5 de 5 de 2018). <https://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7480/5/658.4-P438e-CAPITULO%20II.pdf>. Obtenido de <https://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7480/5/658.4-P438e-CAPITULO%20II.pdf>: <https://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7480/5/658.4-P438e-CAPITULO%20II.pdf>
- Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida. (2021). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida*. Obtenido de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- QUESTIONPRO.ORG. (16 de 3 de 2016). <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-explicativa/>. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-explicativa/>: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-explicativa/>
- QUESTIONPRO.ORG. (s.f.). <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-explicativa/>. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-explicativa/>: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-explicativa/>
- Rolón, P. O. (5 de 5 de 2018). <https://mestradoadmin.files.wordpress.com/2013/01/clases-de-proc-administrativos.pdf>. Obtenido de <https://mestradoadmin.files.wordpress.com/2013/01/clases-de-proc-administrativos.pdf>: <https://mestradoadmin.files.wordpress.com/2013/01/clases-de-proc-administrativos.pdf>
- Secretaría Central de ISO en Ginebra. (2 de 2 de 2019). <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>. Obtenido de <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>: <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

Stephen P. Robbins y Coulter, M. (2005). *Administración. Octava edición*. México: Pearson Educación.

Thompson, I. (2015). *¿Qué es Administración?* Obtenido de <https://www.promonegocios.net/administracion/que-es-administracion.html>

Toscano, E. &. (2015).

Ubago, I. P. (4 de 3 de 2017). <https://www.eoi.es/es/file/18658/download?token=ehkRjzqW>. Obtenido de <https://www.eoi.es/es/file/18658/download?token=ehkRjzqW>: <https://www.eoi.es/es/file/18658/download?token=ehkRjzqW>

Ullauri, L. (3 de 3 de 2017).

http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf. Obtenido de http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf: http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. (6 de 7 de 2017). Obtenido de <http://sgc.uaeh.edu.mx/planeacion/images/documentos/Guia%20programas%20de%20desarrollo.pdf>: <http://sgc.uaeh.edu.mx/planeacion/images/documentos/Guia%20programas%20de%20desarrollo.pdf>

Universidad Interamericana. (6 de 6 de 2017).

https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/lic/AE/PA/S06/PA06_Lectura.pdf. Obtenido de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/lic/AE/PA/S06/PA06_Lectura.pdf: https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/lic/AE/PA/S06/PA06_Lectura.pdf

Vargas, R. (5 de 5 de 2016). <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/244/T-UTB-FAFI-IC%20000045.03.pdf?sequence=4>. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/244/T-UTB-FAFI-IC%20000045.03.pdf?sequence=4>: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/244/T-UTB-FAFI-IC%20000045.03.pdf?sequence=4>

Véliz y Jorna. (2014).

virtualnet. (12 de 11 de 2018).

http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_I_I_Servicio_al_cliente.pdf. Obtenido de http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_I_I_Servicio_al_cliente.pdf: http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_I_I_Servicio_al_cliente.pdf

http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_I_I_Servicio_al_cliente.pdf

Zapata. (2006).

Zayas. (2010).

Zita, A. (3 de 4 de 2019). *<https://www.diferenciador.com/tipos-de-investigacion/>*. Obtenido de <https://www.diferenciador.com/tipos-de-investigacion/>: <https://www.diferenciador.com/tipos-de-investigacion/>

ANEXOS

Anexo 1 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico I

“Evaluación de conocimiento al personal de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR”

La presente encuesta está estructurada por diez preguntas todas formadas para conocer el funcionamiento de las responsabilidades ejecutadas por el personal de la empresa y la toma de decisiones.

Instrucciones: lea atentamente cada una de ellas, revise todas las opciones y elija la alternativa que más lo identifique entre:

MDA=Muy de Acuerdo

AV=A veces

DA=De Acuerdo

ED=En Desacuerdo

Marque la alternativa seleccionada con una (x). No es necesario incluir su nombre en la presente encuesta, solo complete los datos de cargo y año de experiencia al final de la encuesta.

No	Preguntas	RESPUESTAS			
		MDA	DA	AV	ED
1	¿Considera Ud. ¿Que las funciones que realiza el departamento de bodega de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR son eficaces?		X		
2	¿Cree Ud. que el proceso de almacenaje de los productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es correcto?		X		
3	¿Considera Ud. que el departamento de bodega contribuye eficazmente a la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR con sus clientes?	X			
4	¿Cree Ud. que el despacho de productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es eficaz?	X			
5	¿Se da capacitación sobre herramientas de trabajo en el departamento de bodega?		X		
6	¿Ud. considera que la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR debe incluir a nuevo personal para el departamento de bodega?	X			
7	¿Ud. Cree que las tareas y responsabilidades de bodega son distribuidas de forma adecuada?	X			
8	¿Ud. Cree que se utilizan incentivos para que los colaboradores realicen sus funciones con entusiasmo y dedicación?	X			
9	¿Ud. considera que se debería poner un responsable para los procesos de almacenamiento y despacho?	X			
10	¿Considera Ud. que se debe evaluar el desempeño del personal trimestralmente?	X			

Cargo: Jefe de Bodega

Años en la empresa: seis años

Anexo 2 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico II

“Evaluación de conocimiento al personal de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR”

La presente encuesta está estructurada por diez preguntas todas formadas para conocer el funcionamiento de las responsabilidades ejecutadas por el personal de la empresa y la toma de decisiones.

Instrucciones: lea atentamente cada una de ellas, revise todas las opciones y elija la alternativa que más lo identifique entre:

MDA=Muy de Acuerdo

AV=A veces

DA=De Acuerdo

ED=En Desacuerdo

Marque la alternativa seleccionada con una (x). No es necesario incluir su nombre en la presente encuesta, solo complete los datos de cargo y año de experiencia al final de la encuesta.

No	Preguntas	RESPUESTAS			
		MDA	DA	AV	ED
1	¿Considera Ud. ¿Que las funciones que realiza el departamento de bodega de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR son eficaces?		X		
2	¿Cree Ud. que el proceso de almacenaje de los productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es correcto?		X		
3	¿Considera Ud. que el departamento de bodega contribuye eficazmente a la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR con sus clientes?	X			
4	¿Cree Ud. que el despacho de productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es eficaz?		X		
5	¿Se da capacitación sobre herramientas de trabajo en el departamento de bodega?		X		
6	¿Ud. considera que la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR debe incluir a nuevo personal para el departamento de bodega?	X			
7	¿Ud. Cree que las tareas y responsabilidades de bodega son distribuidas de forma adecuada?	X			
8	¿Ud. Cree que se utilizan incentivos para que los colaboradores realicen sus funciones con entusiasmo y dedicación?		X		
9	¿Ud. considera que se debería poner un responsable para los procesos de almacenamiento y despacho?	X			
10	¿Considera Ud. que se debe evaluar el desempeño del personal trimestralmente?	X			

Cargo: Supervisor de Bodega

Años en la empresa: dos años

Anexo 3 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico III

“Evaluación de conocimiento al personal de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR”

La presente encuesta está estructurada por diez preguntas todas formadas para conocer el funcionamiento de las responsabilidades ejecutadas por el personal de la empresa y la toma de decisiones.

Instrucciones: lea atentamente cada una de ellas, revise todas las opciones y elija la alternativa que más lo identifique entre:

MDA=Muy de Acuerdo

AV=A veces

DA=De Acuerdo

ED=En Desacuerdo

Marque la alternativa seleccionada con una (x). No es necesario incluir su nombre en la presente encuesta, solo complete los datos de cargo y año de experiencia al final de la encuesta.

No	Preguntas	RESPUESTAS			
		MDA	DA	AV	ED
1	¿Considera Ud. ¿Que las funciones que realiza el departamento de bodega de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR son eficaces?		X		
2	¿Cree Ud. que el proceso de almacenaje de los productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es correcto?		X		
3	¿Considera Ud. que el departamento de bodega contribuye eficazmente a la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR con sus clientes?	X			
4	¿Cree Ud. que el despacho de productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es eficaz?		X		
5	¿Se da capacitación sobre herramientas de trabajo en el departamento de bodega?			X	
6	¿Ud. considera que la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR debe incluir a nuevo personal para el departamento de bodega?	X			
7	¿Ud. Cree que las tareas y responsabilidades de bodega son distribuidas de forma adecuada?		X		
8	¿Ud. Cree que se utilizan incentivos para que los colaboradores realicen sus funciones con entusiasmo y dedicación?			X	
9	¿Ud. considera que se debería poner un responsable para los procesos de almacenamiento y despacho?	X			
10	¿Considera Ud. que se debe evaluar el desempeño del personal trimestralmente?	X			

Cargo: Asistente de Bodega

Años en la empresa: dos años

Anexo 4 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico IV

“Evaluación de conocimiento al personal de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR”

La presente encuesta está estructurada por diez preguntas todas formadas para conocer el funcionamiento de las responsabilidades ejecutadas por el personal de la empresa y la toma de decisiones.

Instrucciones: lea atentamente cada una de ellas, revise todas las opciones y elija la alternativa que más lo identifique entre:

MDA=Muy de Acuerdo

AV=A veces

DA=De Acuerdo

ED=En Desacuerdo

Marque la alternativa seleccionada con una (x). No es necesario incluir su nombre en la presente encuesta, solo complete los datos de cargo y año de experiencia al final de la encuesta.

No	Preguntas	RESPUESTAS			
		MDA	DA	AV	ED
1	¿Considera Ud. ¿Que las funciones que realiza el departamento de bodega de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR son eficaces?			X	
2	¿Cree Ud. que el proceso de almacenaje de los productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es correcto?		X		
3	¿Considera Ud. que el departamento de bodega contribuye eficazmente a la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR con sus clientes?	X			
4	¿Cree Ud. que el despacho de productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es eficaz?		X		
5	¿Se da capacitación sobre herramientas de trabajo en el departamento de bodega?			X	
6	¿Ud. considera que la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR debe incluir a nuevo personal para el departamento de bodega?	X			
7	¿Ud. Cree que las tareas y responsabilidades de bodega son distribuidas de forma adecuada?		X		
8	¿Ud. Cree que se utilizan incentivos para que los colaboradores realicen sus funciones con entusiasmo y dedicación?			X	
9	¿Ud. considera que se debería poner un responsable para los procesos de almacenamiento y despacho?	X			
10	¿Considera Ud. que se debe evaluar el desempeño del personal trimestralmente?	X			

Cargo: Asistente de Bodega

Años en la empresa: tres años

Anexo 5 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico V

“Evaluación de conocimiento al personal de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR”

La presente encuesta está estructurada por diez preguntas todas formadas para conocer el funcionamiento de las responsabilidades ejecutadas por el personal de la empresa y la toma de decisiones.

Instrucciones: lea atentamente cada una de ellas, revise todas las opciones y elija la alternativa que más lo identifique entre:

MDA=Muy de Acuerdo

AV=A veces

DA=De Acuerdo

ED=En Desacuerdo

Marque la alternativa seleccionada con una (x). No es necesario incluir su nombre en la presente encuesta, solo complete los datos de cargo y año de experiencia al final de la encuesta.

No	Preguntas	RESPUESTAS			
		MDA	DA	AV	ED
1	¿Considera Ud. ¿Que las funciones que realiza el departamento de bodega de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR son eficaces?			X	
2	¿Cree Ud. que el proceso de almacenaje de los productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es correcto?		X		
3	¿Considera Ud. que el departamento de bodega contribuye eficazmente a la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR con sus clientes?		X		
4	¿Cree Ud. que el despacho de productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es eficaz?		X		
5	¿Se da capacitación sobre herramientas de trabajo en el departamento de bodega?			X	
6	¿Ud. considera que la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR debe incluir a nuevo personal para el departamento de bodega?	X			
7	¿Ud. Cree que las tareas y responsabilidades de bodega son distribuidas de forma adecuada?		X		
8	¿Ud. Cree que se utilizan incentivos para que los colaboradores realicen sus funciones con entusiasmo y dedicación?			X	
9	¿Ud. considera que se debería poner un responsable para los procesos de almacenamiento y despacho?	X			
10	¿Considera Ud. que se debe evaluar el desempeño del personal trimestralmente?	X			

Cargo: Asistente de Bodega

Años en la empresa: dos años

Anexo 6 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico VI

“Evaluación de conocimiento al personal de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR”

La presente encuesta está estructurada por diez preguntas todas formadas para conocer el funcionamiento de las responsabilidades ejecutadas por el personal de la empresa y la toma de decisiones.

Instrucciones: lea atentamente cada una de ellas, revise todas las opciones y elija la alternativa que más lo identifique entre:

MDA=Muy de Acuerdo

AV=A veces

DA=De Acuerdo

ED=En Desacuerdo

Marque la alternativa seleccionada con una (x). No es necesario incluir su nombre en la presente encuesta, solo complete los datos de cargo y año de experiencia al final de la encuesta.

No	Preguntas	RESPUESTAS			
		MDA	DA	AV	ED
1	¿Considera Ud. ¿Que las funciones que realiza el departamento de bodega de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR son eficaces?			X	
2	¿Cree Ud. que el proceso de almacenaje de los productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es correcto?			X	
3	¿Considera Ud. que el departamento de bodega contribuye eficazmente a la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR con sus clientes?		X		
4	¿Cree Ud. que el despacho de productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es eficaz?			X	
5	¿Se da capacitación sobre herramientas de trabajo en el departamento de bodega?			X	
6	¿Ud. considera que la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR debe incluir a nuevo personal para el departamento de bodega?	X			
7	¿Ud. Cree que las tareas y responsabilidades de bodega son distribuidas de forma adecuada?		X		
8	¿Ud. Cree que se utilizan incentivos para que los colaboradores realicen sus funciones con entusiasmo y dedicación?			X	
9	¿Ud. considera que se debería poner un responsable para los procesos de almacenamiento y despacho?	X			
10	¿Considera Ud. que se debe evaluar el desempeño del personal trimestralmente?	X			

Cargo: Asistente de Bodega

Años en la empresa: dos años

Anexo 7 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico VII

“Evaluación de conocimiento al personal de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR”

La presente encuesta está estructurada por diez preguntas todas formadas para conocer el funcionamiento de las responsabilidades ejecutadas por el personal de la empresa y la toma de decisiones.

Instrucciones: lea atentamente cada una de ellas, revise todas las opciones y elija la alternativa que más lo identifique entre:

MDA=Muy de Acuerdo

AV=A veces

DA=De Acuerdo

ED=En Desacuerdo

Marque la alternativa seleccionada con una (x). No es necesario incluir su nombre en la presente encuesta, solo complete los datos de cargo y año de experiencia al final de la encuesta.

No	Preguntas	RESPUESTAS			
		MDA	DA	AV	ED
1	¿Considera Ud. ¿Que las funciones que realiza el departamento de bodega de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR son eficaces?			X	
2	¿Cree Ud. que el proceso de almacenaje de los productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es correcto?			X	
3	¿Considera Ud. que el departamento de bodega contribuye eficazmente a la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR con sus clientes?		X		
4	¿Cree Ud. que el despacho de productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es eficaz?			X	
5	¿Se da capacitación sobre herramientas de trabajo en el departamento de bodega?			X	
6	¿Ud. considera que la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR debe incluir a nuevo personal para el departamento de bodega?	X			
7	¿Ud. Cree que las tareas y responsabilidades de bodega son distribuidas de forma adecuada?			X	
8	¿Ud. Cree que se utilizan incentivos para que los colaboradores realicen sus funciones con entusiasmo y dedicación?			X	
9	¿Ud. considera que se debería poner un responsable para los procesos de almacenamiento y despacho?	X			
10	¿Considera Ud. que se debe evaluar el desempeño del personal trimestralmente?	X			

Cargo: Asistente de Bodega

Años en la empresa: dos años

Anexo 8 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico VIII

“Evaluación de conocimiento al personal de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR”

La presente encuesta está estructurada por diez preguntas todas formadas para conocer el funcionamiento de las responsabilidades ejecutadas por el personal de la empresa y la toma de decisiones.

Instrucciones: lea atentamente cada una de ellas, revise todas las opciones y elija la alternativa que más lo identifique entre:

MDA=Muy de Acuerdo

AV=A veces

DA=De Acuerdo

ED=En Desacuerdo

Marque la alternativa seleccionada con una (x). No es necesario incluir su nombre en la presente encuesta, solo complete los datos de cargo y año de experiencia al final de la encuesta.

No	Preguntas	RESPUESTAS			
		MDA	DA	AV	ED
1	¿Considera Ud. ¿Que las funciones que realiza el departamento de bodega de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR son eficaces?			X	
2	¿Cree Ud. que el proceso de almacenaje de los productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es correcto?			X	
3	¿Considera Ud. que el departamento de bodega contribuye eficazmente a la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR con sus clientes?		X		
4	¿Cree Ud. que el despacho de productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es eficaz?			X	
5	¿Se da capacitación sobre herramientas de trabajo en el departamento de bodega?			X	
6	¿Ud. considera que la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR debe incluir a nuevo personal para el departamento de bodega?	X			
7	¿Ud. Cree que las tareas y responsabilidades de bodega son distribuidas de forma adecuada?			X	
8	¿Ud. Cree que se utilizan incentivos para que los colaboradores realicen sus funciones con entusiasmo y dedicación?			X	
9	¿Ud. considera que se debería poner un responsable para los procesos de almacenamiento y despacho?	X			
10	¿Considera Ud. que se debe evaluar el desempeño del personal trimestralmente?	X			

Cargo: Asistente de Bodega

Años en la empresa: uno año

Anexo 9 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico IX

“Evaluación de conocimiento al personal de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR”

La presente encuesta está estructurada por diez preguntas todas formadas para conocer el funcionamiento de las responsabilidades ejecutadas por el personal de la empresa y la toma de decisiones.

Instrucciones: lea atentamente cada una de ellas, revise todas las opciones y elija la alternativa que más lo identifique entre:

MDA=Muy de Acuerdo

AV=A veces

DA=De Acuerdo

ED=En Desacuerdo

Marque la alternativa seleccionada con una (x). No es necesario incluir su nombre en la presente encuesta, solo complete los datos de cargo y año de experiencia al final de la encuesta.

No	Preguntas	RESPUESTAS			
		MDA	DA	AV	ED
1	¿Considera Ud. ¿Que las funciones que realiza el departamento de bodega de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR son eficaces?			X	
2	¿Cree Ud. que el proceso de almacenaje de los productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es correcto?			X	
3	¿Considera Ud. que el departamento de bodega contribuye eficazmente a la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR con sus clientes?			X	
4	¿Cree Ud. que el despacho de productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es eficaz?			X	
5	¿Se da capacitación sobre herramientas de trabajo en el departamento de bodega?			X	
6	¿Ud. considera que la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR debe incluir a nuevo personal para el departamento de bodega?	X			
7	¿Ud. Cree que las tareas y responsabilidades de bodega son distribuidas de forma adecuada?			X	
8	¿Ud. Cree que se utilizan incentivos para que los colaboradores realicen sus funciones con entusiasmo y dedicación?			X	
9	¿Ud. considera que se debería poner un responsable para los procesos de almacenamiento y despacho?	X			
10	¿Considera Ud. que se debe evaluar el desempeño del personal trimestralmente?		X		

Cargo: Asistente de Bodega

Años en la empresa: dos años

Anexo 10 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico X

“Evaluación de conocimiento al personal de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR”

La presente encuesta está estructurada por diez preguntas todas formadas para conocer el funcionamiento de las responsabilidades ejecutadas por el personal de la empresa y la toma de decisiones.

Instrucciones: lea atentamente cada una de ellas, revise todas las opciones y elija la alternativa que más lo identifique entre:

MDA=Muy de Acuerdo

AV=A veces

DA=De Acuerdo

ED=En Desacuerdo

Marque la alternativa seleccionada con una (x). No es necesario incluir su nombre en la presente encuesta, solo complete los datos de cargo y año de experiencia al final de la encuesta.

No	Preguntas	RESPUESTAS			
		MDA	DA	AV	ED
1	¿Considera Ud. ¿Que las funciones que realiza el departamento de bodega de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR son eficaces?			X	
2	¿Cree Ud. que el proceso de almacenaje de los productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es correcto?			X	
3	¿Considera Ud. que el departamento de bodega contribuye eficazmente a la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR con sus clientes?			X	
4	¿Cree Ud. que el despacho de productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es eficaz?			X	
5	¿Se da capacitación sobre herramientas de trabajo en el departamento de bodega?				X
6	¿Ud. considera que la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR debe incluir a nuevo personal para el departamento de bodega?	X			
7	¿Ud. Cree que las tareas y responsabilidades de bodega son distribuidas de forma adecuada?			X	
8	¿Ud. Cree que se utilizan incentivos para que los colaboradores realicen sus funciones con entusiasmo y dedicación?			X	
9	¿Ud. considera que se debería poner un responsable para los procesos de almacenamiento y despacho?	X			
10	¿Considera Ud. que se debe evaluar el desempeño del personal trimestralmente?		X		

Cargo: Asistente de Bodega

Años en la empresa: uno año

Anexo 11 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico XI

“Evaluación de conocimiento al personal de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR”

La presente encuesta está estructurada por diez preguntas todas formadas para conocer el funcionamiento de las responsabilidades ejecutadas por el personal de la empresa y la toma de decisiones.

Instrucciones: lea atentamente cada una de ellas, revise todas las opciones y elija la alternativa que más lo identifique entre:

MDA=Muy de Acuerdo

AV=A veces

DA=De Acuerdo

ED=En Desacuerdo

Marque la alternativa seleccionada con una (x). No es necesario incluir su nombre en la presente encuesta, solo complete los datos de cargo y año de experiencia al final de la encuesta.

No	Preguntas	RESPUESTAS			
		MDA	DA	AV	ED
1	¿Considera Ud. ¿Que las funciones que realiza el departamento de bodega de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR son eficaces?			X	
2	¿Cree Ud. que el proceso de almacenaje de los productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es correcto?			X	
3	¿Considera Ud. que el departamento de bodega contribuye eficazmente a la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR con sus clientes?			X	
4	¿Cree Ud. que el despacho de productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es eficaz?			X	
5	¿Se da capacitación sobre herramientas de trabajo en el departamento de bodega?				X
6	¿Ud. considera que la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR debe incluir a nuevo personal para el departamento de bodega?	X			
7	¿Ud. Cree que las tareas y responsabilidades de bodega son distribuidas de forma adecuada?			X	
8	¿Ud. Cree que se utilizan incentivos para que los colaboradores realicen sus funciones con entusiasmo y dedicación?				X
9	¿Ud. considera que se debería poner un responsable para los procesos de almacenamiento y despacho?		X		
10	¿Considera Ud. que se debe evaluar el desempeño del personal trimestralmente?		X		

Cargo: Asistente de Bodega

Años en la empresa: cuatro años

Anexo 12 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico XII

“Evaluación de conocimiento al personal de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR”

La presente encuesta está estructurada por diez preguntas todas formadas para conocer el funcionamiento de las responsabilidades ejecutadas por el personal de la empresa y la toma de decisiones.

Instrucciones: lea atentamente cada una de ellas, revise todas las opciones y elija la alternativa que más lo identifique entre:

MDA=Muy de Acuerdo

AV=A veces

DA=De Acuerdo

ED=En Desacuerdo

Marque la alternativa seleccionada con una (x). No es necesario incluir su nombre en la presente encuesta, solo complete los datos de cargo y año de experiencia al final de la encuesta.

No	Preguntas	RESPUESTAS			
		MDA	DA	AV	ED
1	¿Considera Ud. ¿Que las funciones que realiza el departamento de bodega de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR son eficaces?				X
2	¿Cree Ud. que el proceso de almacenaje de los productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es correcto?			X	
3	¿Considera Ud. que el departamento de bodega contribuye eficazmente a la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR con sus clientes?			X	
4	¿Cree Ud. que el despacho de productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es eficaz?				X
5	¿Se da capacitación sobre herramientas de trabajo en el departamento de bodega?				X
6	¿Ud. considera que la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR debe incluir a nuevo personal para el departamento de bodega?	X			
7	¿Ud. Cree que las tareas y responsabilidades de bodega son distribuidas de forma adecuada?			X	
8	¿Ud. Cree que se utilizan incentivos para que los colaboradores realicen sus funciones con entusiasmo y dedicación?				X
9	¿Ud. considera que se debería poner un responsable para los procesos de almacenamiento y despacho?		X		
10	¿Considera Ud. que se debe evaluar el desempeño del personal trimestralmente?		X		

Cargo: Asistente de Bodega

Años en la empresa: uno año

Anexo 13 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico XIII

“Evaluación de conocimiento al personal de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR”

La presente encuesta está estructurada por diez preguntas todas formadas para conocer el funcionamiento de las responsabilidades ejecutadas por el personal de la empresa y la toma de decisiones.

Instrucciones: lea atentamente cada una de ellas, revise todas las opciones y elija la alternativa que más lo identifique entre:

MDA=Muy de Acuerdo

AV=A veces

DA=De Acuerdo

ED=En Desacuerdo

Marque la alternativa seleccionada con una (x). No es necesario incluir su nombre en la presente encuesta, solo complete los datos de cargo y año de experiencia al final de la encuesta.

No	Preguntas	RESPUESTAS			
		MDA	DA	AV	ED
1	¿Considera Ud. ¿Que las funciones que realiza el departamento de bodega de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR son eficaces?				X
2	¿Cree Ud. que el proceso de almacenaje de los productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es correcto?				X
3	¿Considera Ud. que el departamento de bodega contribuye eficazmente a la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR con sus clientes?			X	
4	¿Cree Ud. que el despacho de productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es eficaz?				X
5	¿Se da capacitación sobre herramientas de trabajo en el departamento de bodega?				X
6	¿Ud. considera que la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR debe incluir a nuevo personal para el departamento de bodega?	X			
7	¿Ud. Cree que las tareas y responsabilidades de bodega son distribuidas de forma adecuada?				X
8	¿Ud. Cree que se utilizan incentivos para que los colaboradores realicen sus funciones con entusiasmo y dedicación?				X
9	¿Ud. considera que se debería poner un responsable para los procesos de almacenamiento y despacho?		X		
10	¿Considera Ud. que se debe evaluar el desempeño del personal trimestralmente?		X		

Cargo: Asistente de Bodega

Años en la empresa: tres años

Anexo 14 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico XIV

“Evaluación de conocimiento al personal de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR”

La presente encuesta está estructurada por diez preguntas todas formadas para conocer el funcionamiento de las responsabilidades ejecutadas por el personal de la empresa y la toma de decisiones.

Instrucciones: lea atentamente cada una de ellas, revise todas las opciones y elija la alternativa que más lo identifique entre:

MDA=Muy de Acuerdo

AV=A veces

DA=De Acuerdo

ED=En Desacuerdo

Marque la alternativa seleccionada con una (x). No es necesario incluir su nombre en la presente encuesta, solo complete los datos de cargo y año de experiencia al final de la encuesta.

No	Preguntas	RESPUESTAS			
		MDA	DA	AV	ED
1	¿Considera Ud. que las funciones que realiza el departamento de bodega de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR son eficaces?				X
2	¿Cree Ud. que el proceso de almacenaje de los productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es correcto?				X
3	¿Considera Ud. que el departamento de bodega contribuye eficazmente a la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR con sus clientes?				X
4	¿Cree Ud. que el despacho de productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es eficaz?				X
5	¿Se da capacitación sobre herramientas de trabajo en el departamento de bodega?				X
6	¿Ud. considera que la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR debe incluir a nuevo personal para el departamento de bodega?	X			
7	¿Ud. Cree que las tareas y responsabilidades de bodega son distribuidas de forma adecuada?				X
8	¿Ud. Cree que se utilizan incentivos para que los colaboradores realicen sus funciones con entusiasmo y dedicación?				X
9	¿Ud. considera que se debería poner un responsable para los procesos de almacenamiento y despacho?		X		
10	¿Considera Ud. que se debe evaluar el desempeño del personal trimestralmente?		X		

Cargo: Asistente de Bodega

Años en la empresa: uno año

Anexo 15 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico XV

“Evaluación de conocimiento al personal de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR”

La presente encuesta está estructurada por diez preguntas todas formadas para conocer el funcionamiento de las responsabilidades ejecutadas por el personal de la empresa y la toma de decisiones.

Instrucciones: lea atentamente cada una de ellas, revise todas las opciones y elija la alternativa que más lo identifique entre:

MDA=Muy de Acuerdo

AV=A veces

DA=De Acuerdo

ED=En Desacuerdo

Marque la alternativa seleccionada con una (x). No es necesario incluir su nombre en la presente encuesta, solo complete los datos de cargo y año de experiencia al final de la encuesta.

No	Preguntas	RESPUESTAS			
		MDA	DA	AV	ED
1	¿Considera Ud. ¿Que las funciones que realiza el departamento de bodega de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR son eficaces?				X
2	¿Cree Ud. que el proceso de almacenaje de los productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es correcto?				X
3	¿Considera Ud. que el departamento de bodega contribuye eficazmente a la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR con sus clientes?				X
4	¿Cree Ud. que el despacho de productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es eficaz?				X
5	¿Se da capacitación sobre herramientas de trabajo en el departamento de bodega?				X
6	¿Ud. considera que la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR debe incluir a nuevo personal para el departamento de bodega?		X		
7	¿Ud. Cree que las tareas y responsabilidades de bodega son distribuidas de forma adecuada?				X
8	¿Ud. Cree que se utilizan incentivos para que los colaboradores realicen sus funciones con entusiasmo y dedicación?				X
9	¿Ud. considera que se debería poner un responsable para los procesos de almacenamiento y despacho?		X		
10	¿Considera Ud. que se debe evaluar el desempeño del personal trimestralmente?		X		

Cargo: Asistente de Bodega

Años en la empresa: dos años

Anexo 16 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico XVI

“Evaluación de conocimiento al personal de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR”

La presente encuesta está estructurada por diez preguntas todas formadas para conocer el funcionamiento de las responsabilidades ejecutadas por el personal de la empresa y la toma de decisiones.

Instrucciones: lea atentamente cada una de ellas, revise todas las opciones y elija la alternativa que más lo identifique entre:

MDA=Muy de Acuerdo

AV=A veces

DA=De Acuerdo

ED=En Desacuerdo

Marque la alternativa seleccionada con una (x). No es necesario incluir su nombre en la presente encuesta, solo complete los datos de cargo y año de experiencia al final de la encuesta.

No	Preguntas	RESPUESTAS			
		MDA	DA	AV	ED
1	¿Considera Ud. ¿Que las funciones que realiza el departamento de bodega de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR son eficaces?				X
2	¿Cree Ud. que el proceso de almacenaje de los productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es correcto?				X
3	¿Considera Ud. que el departamento de bodega contribuye eficazmente a la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR con sus clientes?				X
4	¿Cree Ud. que el despacho de productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es eficaz?				X
5	¿Se da capacitación sobre herramientas de trabajo en el departamento de bodega?				X
6	¿Ud. considera que la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR debe incluir a nuevo personal para el departamento de bodega?		X		
7	¿Ud. Cree que las tareas y responsabilidades de bodega son distribuidas de forma adecuada?				X
8	¿Ud. Cree que se utilizan incentivos para que los colaboradores realicen sus funciones con entusiasmo y dedicación?				X
9	¿Ud. considera que se debería poner un responsable para los procesos de almacenamiento y despacho?		X		
10	¿Considera Ud. que se debe evaluar el desempeño del personal trimestralmente?		X		

Cargo: Asistente de Bodega

Años en la empresa: cinco años

Anexo 17 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico XVII

“Evaluación de conocimiento al personal de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR”

La presente encuesta está estructurada por diez preguntas todas formadas para conocer el funcionamiento de las responsabilidades ejecutadas por el personal de la empresa y la toma de decisiones.

Instrucciones: lea atentamente cada una de ellas, revise todas las opciones y elija la alternativa que más lo identifique entre:

MDA=Muy de Acuerdo

AV=A veces

DA=De Acuerdo

ED=En Desacuerdo

Marque la alternativa seleccionada con una (x). No es necesario incluir su nombre en la presente encuesta, solo complete los datos de cargo y año de experiencia al final de la encuesta.

No	Preguntas	RESPUESTAS			
		MDA	DA	AV	ED
1	¿Considera Ud. ¿Que las funciones que realiza el departamento de bodega de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR son eficaces?				X
2	¿Cree Ud. que el proceso de almacenaje de los productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es correcto?				X
3	¿Considera Ud. que el departamento de bodega contribuye eficazmente a la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR con sus clientes?				X
4	¿Cree Ud. que el despacho de productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es eficaz?				X
5	¿Se da capacitación sobre herramientas de trabajo en el departamento de bodega?				X
6	¿Ud. considera que la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR debe incluir a nuevo personal para el departamento de bodega?		X		
7	¿Ud. Cree que las tareas y responsabilidades de bodega son distribuidas de forma adecuada?				X
8	¿Ud. Cree que se utilizan incentivos para que los colaboradores realicen sus funciones con entusiasmo y dedicación?				X
9	¿Ud. considera que se debería poner un responsable para los procesos de almacenamiento y despacho?		X		
10	¿Considera Ud. que se debe evaluar el desempeño del personal trimestralmente?				X

Cargo: Asistente de Bodega

Años en la empresa: tres años

Anexo 18 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico XVIII

“Evaluación de conocimiento al personal de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR”

La presente encuesta está estructurada por diez preguntas todas formadas para conocer el funcionamiento de las responsabilidades ejecutadas por el personal de la empresa y la toma de decisiones.

Instrucciones: lea atentamente cada una de ellas, revise todas las opciones y elija la alternativa que más lo identifique entre:

MDA=Muy de Acuerdo

AV=A veces

DA=De Acuerdo

ED=En Desacuerdo

Marque la alternativa seleccionada con una (x). No es necesario incluir su nombre en la presente encuesta, solo complete los datos de cargo y año de experiencia al final de la encuesta.

No	Preguntas	RESPUESTAS			
		MDA	DA	AV	ED
1	¿Considera Ud. ¿Que las funciones que realiza el departamento de bodega de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR son eficaces?				X
2	¿Cree Ud. que el proceso de almacenaje de los productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es correcto?				X
3	¿Considera Ud. que el departamento de bodega contribuye eficazmente a la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR con sus clientes?				X
4	¿Cree Ud. que el despacho de productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es eficaz?				X
5	¿Se da capacitación sobre herramientas de trabajo en el departamento de bodega?				X
6	¿Ud. considera que la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR debe incluir a nuevo personal para el departamento de bodega?		X		
7	¿Ud. Cree que las tareas y responsabilidades de bodega son distribuidas de forma adecuada?				X
8	¿Ud. Cree que se utilizan incentivos para que los colaboradores realicen sus funciones con entusiasmo y dedicación?				X
9	¿Ud. considera que se debería poner un responsable para los procesos de almacenamiento y despacho?				X
10	¿Considera Ud. que se debe evaluar el desempeño del personal trimestralmente?				X

Cargo: Asistente de Bodega

Años en la empresa: uno año

Anexo 19 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico XIX

“Evaluación de conocimiento al personal de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR”

La presente encuesta está estructurada por diez preguntas todas formadas para conocer el funcionamiento de las responsabilidades ejecutadas por el personal de la empresa y la toma de decisiones.

Instrucciones: lea atentamente cada una de ellas, revise todas las opciones y elija la alternativa que más lo identifique entre:

MDA=Muy de Acuerdo

AV=A veces

DA=De Acuerdo

ED=En Desacuerdo

Marque la alternativa seleccionada con una (x). No es necesario incluir su nombre en la presente encuesta, solo complete los datos de cargo y año de experiencia al final de la encuesta.

No	Preguntas	RESPUESTAS			
		MDA	DA	AV	ED
1	¿Considera Ud. ¿Que las funciones que realiza el departamento de bodega de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR son eficaces?				X
2	¿Cree Ud. que el proceso de almacenaje de los productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es correcto?				X
3	¿Considera Ud. que el departamento de bodega contribuye eficazmente a la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR con sus clientes?				X
4	¿Cree Ud. que el despacho de productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es eficaz?				X
5	¿Se da capacitación sobre herramientas de trabajo en el departamento de bodega?				X
6	¿Ud. considera que la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR debe incluir a nuevo personal para el departamento de bodega?			X	
7	¿Ud. Cree que las tareas y responsabilidades de bodega son distribuidas de forma adecuada?				X
8	¿Ud. Cree que se utilizan incentivos para que los colaboradores realicen sus funciones con entusiasmo y dedicación?				X
9	¿Ud. considera que se debería poner un responsable para los procesos de almacenamiento y despacho?				X
10	¿Considera Ud. que se debe evaluar el desempeño del personal trimestralmente?				X

Cargo: Asistente de Bodega

Años en la empresa: dos años

Anexo 20 Encuesta dirigida al personal de Bio-Pediátrico XX

“Evaluación de conocimiento al personal de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR”

La presente encuesta está estructurada por diez preguntas todas formadas para conocer el funcionamiento de las responsabilidades ejecutadas por el personal de la empresa y la toma de decisiones.

Instrucciones: lea atentamente cada una de ellas, revise todas las opciones y elija la alternativa que más lo identifique entre:

MDA=Muy de Acuerdo

AV=A veces

DA=De Acuerdo

ED=En Desacuerdo

Marque la alternativa seleccionada con una (x). No es necesario incluir su nombre en la presente encuesta, solo complete los datos de cargo y año de experiencia al final de la encuesta.

No	Preguntas	RESPUESTAS			
		MDA	DA	AV	ED
1	¿Considera Ud. ¿Que las funciones que realiza el departamento de bodega de la Empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR son eficaces?				X
2	¿Cree Ud. que el proceso de almacenaje de los productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es correcto?				X
3	¿Considera Ud. que el departamento de bodega contribuye eficazmente a la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR con sus clientes?				X
4	¿Cree Ud. que el despacho de productos de la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR es eficaz?				X
5	¿Se da capacitación sobre herramientas de trabajo en el departamento de bodega?				X
6	¿Ud. considera que la empresa BIO-PEDIATRICO ECUADOR debe incluir a nuevo personal para el departamento de bodega?				X
7	¿Ud. Cree que las tareas y responsabilidades de bodega son distribuidas de forma adecuada?				X
8	¿Ud. Cree que se utilizan incentivos para que los colaboradores realicen sus funciones con entusiasmo y dedicación?				X
9	¿Ud. considera que se debería poner un responsable para los procesos de almacenamiento y despacho?				X
10	¿Considera Ud. que se debe evaluar el desempeño del personal trimestralmente?				X

Cargo: Asistente de Bodega

Años en la empresa: cuatro años

ANEXOS



Elaborado por: José Burgos



Elaborado por: José Burgos