

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO**

CARRERA DE TECNOLOGÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

**TEMA: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL CENTRO DE
DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA ROESLAND UBICADO EN LA CIUDAD DE
MACHACHI**

AUTORA: TAIPE TIPAN, JESSIKA ALEXANDRA

DIRECTORA: LCDA. MENA GARZÓN, NARCISA DE JESÚS MSC

LATACUNGA - 2021



CONTENIDO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

JUSTIFICACIÓN

OBJETIVOS Y ALCANCE

MARCO TEÓRICO

Procedimientos, Estandarizar, Personal,
Distribución

PROPUESTA

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Empresa Rosesland carece de un instrumento de información en el cual se describan claramente las etapas y pasos que deben cumplirse para ejecutar las actividades propias de los procesos que se efectúan en el centro o área de distribución, lo que ha generado inconvenientes en el desarrollo de las operaciones que realizan los empleados diariamente, cada función realizada es en base a la experiencia, generando retraso en la entrega de los productos a los distintos clientes y daño en la mercadería que se queda apilada en el centro de distribución, ocasionando pérdidas a la empresa.



JUSTIFICACIÓN

La elaboración de un manual de procesos y procedimientos facilitara el funcionamiento correcto en la realización de sus diferentes actividades. La finalidad de este documento es ofrecer una descripción actualizada, clara y concisa de cada una de las tareas, etapas, pasos y requerimientos que se deben seguir para la ejecución de actividades que cumple el personal, controlando así el cumplimiento de las rutinas, aumentando el desempeño de los empleados y mejorando la realización de los procesos dentro de la compañía.

Se beneficiarán del presente trabajo investigativo los propietarios de la empresa y todos los empleados que bajo cualquier modalidad se encuentran vinculados con la florícola.



OBJETIVOS:

General:

Analizar los procesos y procedimientos de la “Empresa Rosesland” que sirva como aporte para estandarizar las actividades del personal.

Específicos:

- Investigar la información acerca de los procesos y procedimientos que se realizan en el centro de distribución de la empresa.
- Utilizar herramientas de investigación que permitan determinar las condiciones en las cuales se están realizando las actividades en el centro de distribución.
- Elaborar un manual de procesos para el personal de la “Empresa Rosesland” que sirva como guía para mejorar el desempeño de las actividades cotidianas del personal.

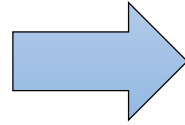
ALCANCE:

El presente trabajo investigativo abarca el estudio del análisis de los procesos y procedimientos en el área o centro de distribución de la empresa Rosesland, el cual servirá para mejorar las actividades que realiza el personal permitiendo conocer el funcionamiento interno de las diferentes dependencias que lo conforman y describiendo de una manera clara y precisa la información que se considere necesaria y así tener una mejor ejecución del trabajo, con el fin de cumplir los propósitos y objetivos que tiene la florícola.



MARCO TEÓRICO

ORGANIZACIÓN



Es una estructura ordenada en la que conviven e interactúan personas con distintos roles, responsabilidades o cargos, buscando alcanzar metas específicas.

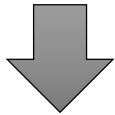


HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN

- Diagramas de Flujo
- Manuales

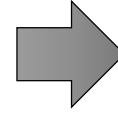


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Es un documento de control interno diseñado para obtener información detallada, ordenada, sistemática y completa, contiene todas las instrucciones, responsabilidades, políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas actividades que se realizan en una organización.

IMPORTANCIA



A medida que la empresa crece, es necesario revisar, cuestionar y supervisar cómo se realiza el trabajo. Además, los nuevos empleados necesitan una sólida orientación por escrito sobre el contenido de su trabajo.

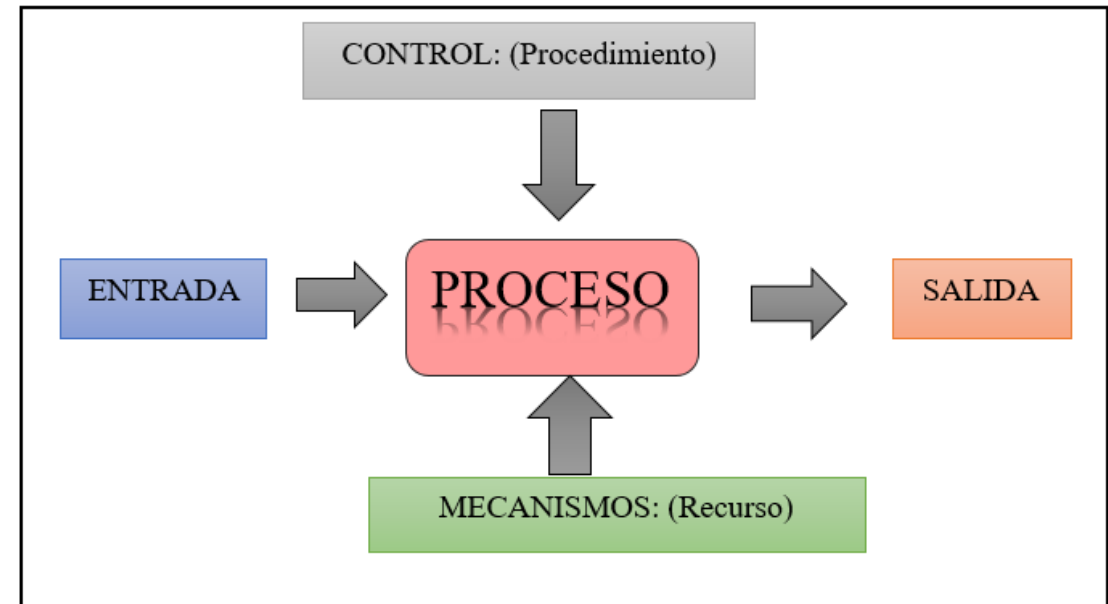


PROCESOS

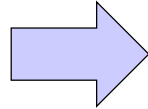
Es denominado a una serie de pasos interrelacionados que se realizan de forma secuencial, empleando distintas herramientas de la gestión de procesos, estos son importantes porque utilizan diferentes métodos para realizar determinadas actividades con el propósito de mejorar el desempeño de la empresa estableciendo así un ordenamiento o mejora del servicio proporcionando valor añadido a los clientes.

CLASES DE PROCESOS:

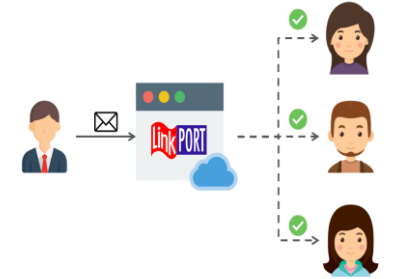
- Estratégicos
- Operativos
- Apoyo



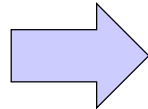
ASIGNACIÓN DE TAREAS



Es la división del trabajo y la fragmentación de las tareas, exigiendo al personal de ingreso que solo desempeñen las actividades asignadas, siguiendo las rutinas y los procedimientos que se tiene en la organización, consiguiendo así la mejora constante.



ESTANDARIZACIÓN



Es la adaptación de un determinado proceso a una serie de normas de referencia consideradas como estándar.





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA
ESTANDARIZAR LAS ACTIVIDADES DEL
PERSONAL EN EL CENTRO DE DISTRIBUCION DE
LA EMPRESA
“ROSESLAND”**

INTRODUCCIÓN



El Manual de Procedimientos para el área centro de distribución, contribuye como un aporte muy importante dentro del desarrollo de la Empresa Rosesland, como herramienta administrativa se detalla de una forma secuencial los pasos a seguir para el desarrollo de las actividades que debe realizar cada trabajador en el área o centro de distribución de la empresa, también ayuda a los empleados un mejor desempeño en la realización de su trabajo promoviendo de esta manera el desarrollo y operatividad dinámica del área de distribución

La finalidad de este documento es ofrecer una descripción actualizada, clara, concisa grafica de los proceso y subproceso inmersos en la distribución, así como; información escrita sobre los responsables y actividades de cada procedimiento también diagramas de flujo para una mejor ilustración de los pasos que se deben seguir para la ejecución de una o varias actividades a realizar por parte del personal encargado en el área en mención; adicional ayudando a superar los inconvenientes que impiden el avance de la empresa con respecto al mercado.

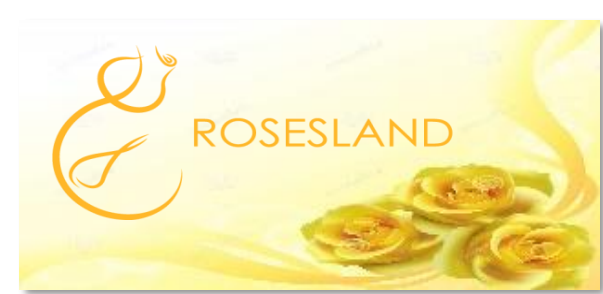
JUSTIFICACIÓN



Llevar un adecuado proceso productivo en una organización encaminada al logro de los objetivos de la misma, para que este se cumpla deben existir etapas como la de planificar, organizar, dirigir y controlar. Pero estas solo se dan si se tiene una estandarización definida del personal que trabaja dentro de la misma teniendo claras sus funciones y realizándolas de la manera más eficiente y efectiva posible.

Por ello la elaboración de un documento donde se facilite el funcionamiento correcto en la realización de sus actividades, controlando así el cumplimiento de las rutinas, aumentando el desempeño de los empleados y mejorando la realización de los procesos y procedimientos dentro de la compañía.

MISIÓN Y VISIÓN DEL MANUAL



Misión

Facilitar información clara y detallada para tener una mejor comprensión de las actividades que se realizan en el centro de distribución de la empresa fundamentado de procedimientos secuenciales que ayudara a la mejora de la productividad comercial.

Visión

Ser un documento de apoyo que ayude a mejorar la organización del centro de distribución de la empresa mediante el acatamiento correcto de cada procedimiento que se realiza en dicha área siendo así una empresa líder e innovadora en el área florícola, basados en una producción sustentable y responsable.

OBJETIVOS



General

- Facilitar un documento que sirva como guía para coordinar todas las actividades que se realizan en el centro de distribución, estableciendo de manera clara y precisa cada tarea, sirviendo como aporte para estandarizar las actividades del personal, aumentando el desempeño de los empleados.

Específicos

- Proporcionar información clara de las actividades que se realizan en el centro de distribución.
- Detallar procedimientos estandarizados que ayude a un buen desarrollo de tareas dentro de la empresa de forma eficiente y eficaz.
- Servir como un documento guía para las nuevas personas que ingresan a trabajar en el centro de distribución y de esta manera conozcan sus actividades a realizar.

SUB PROCESOS ÁREA DE DISTRIBUCIÓN

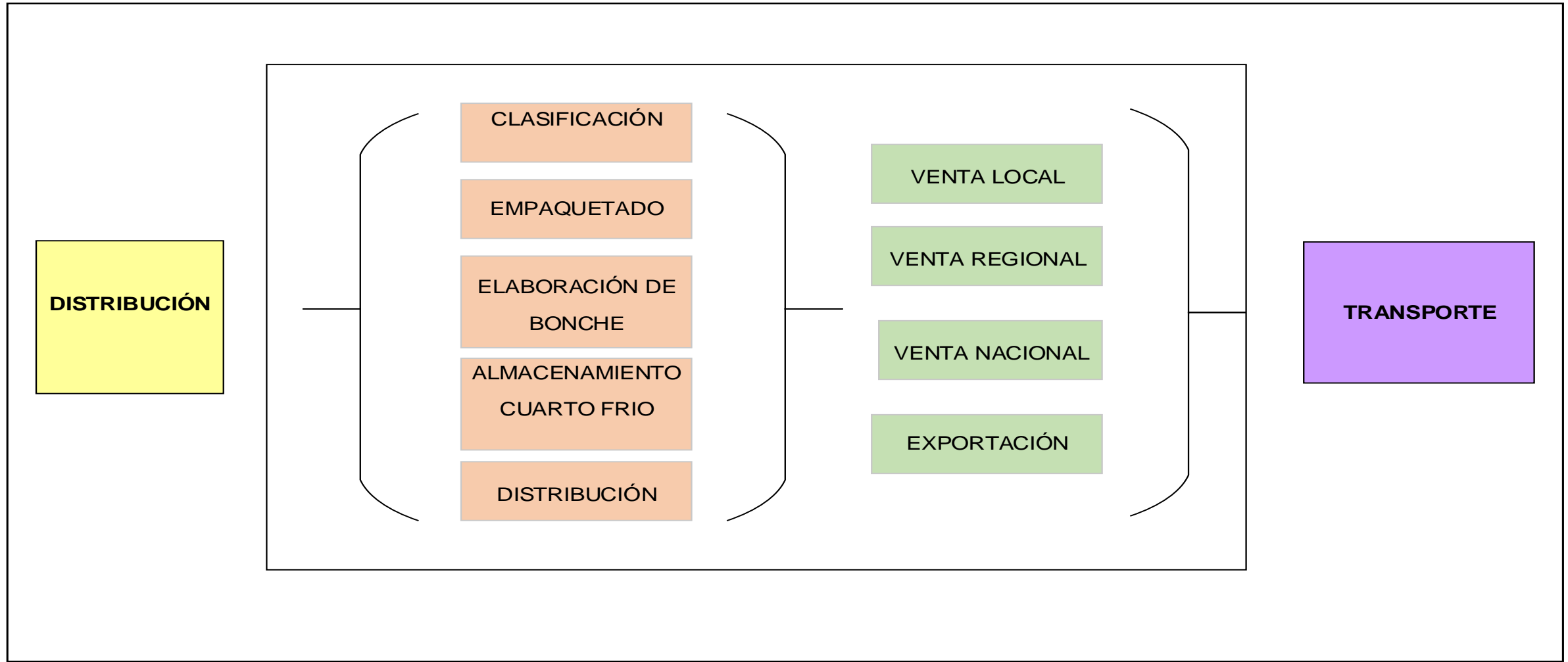
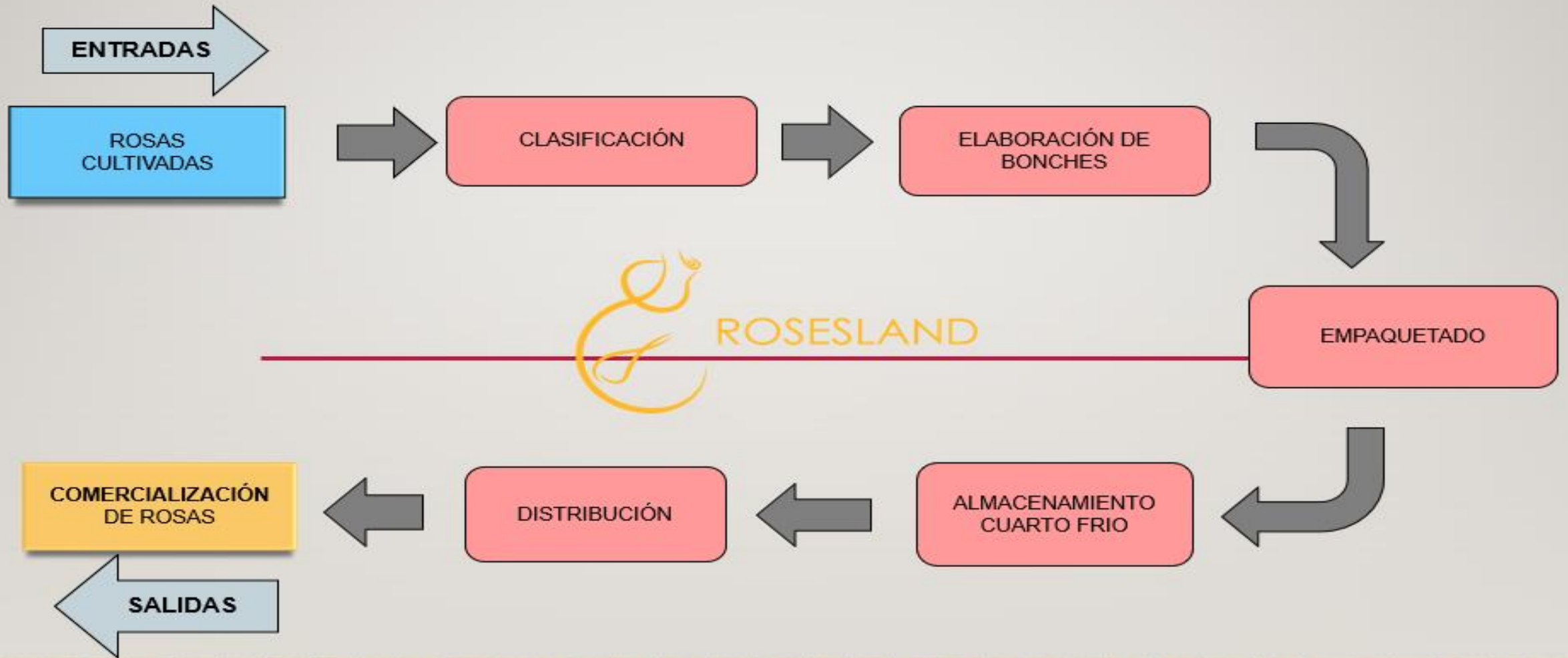


ILUSTRACIÓN PROCESO INTERNO ÁREA DE DISTRIBUCIÓN



PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA O CENTRO DE DISTRIBUCIÓN



1. Procedimiento de clasificación del producto para la venta
2. Procedimiento de Elaboración de Bonches de acuerdo a la clasificación del producto para la venta
3. Procedimiento de empaquetado de acuerdo a la clasificación del producto para la venta
4. Procedimiento del almacenamiento de acuerdo a la clasificación del producto para venta en el Cuarto Frio.
5. Sub procedimiento de distribución de producto a nivel local
6. Sub procedimiento de distribución de producto a nivel regional
7. Sub procedimiento de distribución de producto a nivel nacional
8. Sub procedimiento de distribución de producto a nivel internacional

CONCLUSIONES

- Se ha podido establecer que un manual de procedimiento es un instrumento guía administrativo, de apoyo para realizar actividades cotidianas en las diferentes áreas de una empresa sea esta pública, privada o mixta nacional o internacional con y sin fines de lucro, facilitan pasos secuenciales lógicos que evitan la pérdida de tiempo y recursos, facilitan el seguimiento de secuencias para la ejecución de actividades en tiempos establecidos, facilita la capacitación al personal tanto antiguo como de nuevo ingreso, describe de manera pormenorizada y detallada las actividades y responsables de la cada parte del procedimiento y una visión global de la parte operativa en este caso del área de distribución de la Empresa ROSESLAND.
- Se puede establecer claramente que no existe información documentada en relación a los procesos y procedimientos en el centro de distribución de la Empresa ROSESLAND ubicado en la ciudad de Machachi, esto ha dado lugar a que no se de forma adecuada la cadena de suministros, se pierda tiempo y recursos, que se realicen los trabajos de manera empírica esto ha dado lugar a retraso en la entrega de mercadería, clientes insatisfechos con el servicio, también se detectó que cada dos años se realiza una supuesta reestructuración de procesos de manera verbal por lo que es evidente la falta de conocimiento y uso de un manual de procesos y de procedimientos.
- Se ha detectado duplicidad y superposición de funciones y ejecución de actividades, aunado a esto son empíricas sin una guía donde se detalle claramente las funciones de cada trabajador, se dan ordenes solo de manera verbal.



RECOMENDACIONES

- Hacer uso del manual propuesto para el desarrollo de actividad del área de distribución de la Empresa ROSESLAND ubicado en la ciudad de Machachi, puesto que este proporciona información detallada, pasos fáciles y sencillos de seguir, también es una guía administrativa que facilita que los empleados sigan para realizar las tareas encomendadas a ellos como responsables de una parte de proceso, adicional evitará la pérdida de tiempo y recursos, facilita la inserción y capacitación al personal tanto antiguo como los de reciente incorporación, evita que se realicen las tareas de manera empírica, retrasos en la entrega de mercadería, satisfacer necesidades de los clientes y permite tener una perspectiva global de la parte operativa del área en mención.
- Actualización constante del manual de procedimientos propuesto para mantener al personal informado y estos puedan seguir desarrollando su trabajo de manera efectiva y eficiente que convergerá en la mejora del proceso productivo del área de distribución con la empresa en general, así como ayuda para que la cadena de suministros funcione de manera adecuada ajustándose a las necesidades sin perder tiempo y recursos, alcanzar la satisfacción de los servicios brindados a los clientes.
- Implementar un manual orgánico funcional para facilitar información escrita y detallada de las funciones, línea jerárquica, requisitos de formación y conocimiento, experiencia por cada carga, así como; las funciones específicas a cumplir para evitar la duplicidad y superposición de funciones y las actividades en todas las áreas incluida el área de distribución de la empresa ROSESLAND ubicado en la ciudad de Machachi, se ejecuten de manera adecuada de acuerdo a las necesidades de cada nivel de la organización y evitar se realicen de manera empíricas sin una guía efectiva para garantizar la generación de productos y servicios de calidad.





GRACIAS POR SU ATENCIÓN