

RESUMEN

Nuestro proyecto tuvo como finalidad diseñar y estandarizar procesos de la bodega general en la empresa "Limpatec S.A.". Se levantó la información y se identificaron los problemas involucrados en el área de bodega, utilizando como herramienta el "*Diagrama de Ishikawa*" y método analítico de las "*cinco M*", identificando las principales causas. Como guía la teoría de Gestión por Procesos, permite identificar los procesos que involucran a bodega, luego clasificarlos y obtener el mapa de procesos, para identificar y analizar cada proceso crítico. Luego se implementaron indicadores y se midieron los procesos antes de la mejora, para identificar las áreas por mejorar, conjugada toda esta información se planteó mejoras a desarrollarse. Como resultados al diseñar y estandarizar, la empresa mejoró sus procesos con eficacia y eficiencia, resaltando en la gestión de inventarios, el índice de diferencias de inventario baja de un 2.02% al 0.03%, otro índice que mejoró es la calidad de facturación que subió a un 88%. Al implementar las técnicas de gestión administrativa de bodegas, se mejoró la capacidad global de almacenamiento en un 30% y el almacenamiento por niveles en un 47%. El identificar los productos y clasificarlos en "ABC", conjuntamente con la codificación de ubicación, se logra identificar que los productos "A", representan el 80% del valor monetario que corresponden al 17% de productos. El resultado de la encuesta realizada, el 93% de los clientes se encuentran satisfechos con el cambio. Con los objetivos alcanzados se logró plasmar el proyecto en un manual de procesos.

PALABRAS CLAVES: DISEÑO DE PROCESOS, ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS, GESTIÓN POR PROCESOS, GESTION ADMINISTRATIVA DE BODEGAS Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS.