



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 – MAYO 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO EN EL CENTRO MEDICO DR. JOSÉ GARCÉS
VERA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

EGRESADO:

GONZALO GUILLERMO GARCÉS GUERRERO

TUTOR:

ING. WENDY LORENA OCAMPO ULLOA

AÑO 2021

INTRODUCCIÓN

El Centro Médico Dr. José Garcés Vera se encuentra Ubicada en la Ciudad de Guayaquil, en la Provincia del Guayas, el cual inicia sus actividades en el año 1999 solo siendo un Consultorio Médico, brindando atención en Medicina General, luego de unos años existió la posibilidad de asociarse con una Dra. De Laboratorio Clínico; viendo que existía una rentabilidad, poco a poco se fueron incrementando los servicios como Pediatría, Alergias, Asma, entre otras; Hoy en día es una clínica en la cual cuenta con 7 empleados, y se puede encontrar la atención de servicios como Medicina General, Pediatría, Gerontología, Nutrición y de Laboratorio Clínico, entre otros servicios tales como Terapias, colocar sueros y procedimientos en suturas, emergencias y terapias respiratorias.

Actualmente el Centro Médico Dr. José Garcés Vera, no cuenta con una adecuada gestión en su almacenamiento por lo que esto ha generado ciertos inconvenientes en muchos de los aspectos dentro de la clínica, tales como que se queden sin materiales al momento de brindar la atención, no se logre almacenar correctamente los materiales ni se lleve un control de los mismos, es por esto que se realiza este estudio de caso, con la finalidad de darle a conocer los inconvenientes que existen dentro de dicho centro médico y se analice cada causa o problemas a fondo, para que de esta forma, se logre remediar todos los problemas generados a raíz de su falencias en la gestión de almacenamiento; Previo a esto se realizó un análisis interno con el que se pudo reflejar todas las situaciones erróneas en las que son manejadas ciertas actividades dentro de la clínica.

En el presente caso de estudio se aplicó el método descriptivo el cual implica que existe una observación sistemática del objeto de estudio y de esta forma poder catalogar la información que se observó pueda ser usada y replicarse por otros. En cuanto a las técnicas que fueron

aplicadas tenemos la Observación, la cual es muy necesaria para el método descriptivo, puesto que debido a esta se pueden obtener la información que se requiere, y la otra técnica usada fue la Entrevista, dada a que esta nos proporciona datos que son de gran utilidad para el estudio de los casos y de investigaciones cualitativas.

El presente estudio está enmarcado bajo la línea de investigación de “Gestión financiera, administrativa tributaria, auditoría y control” bajo la sub-línea de “Empresas e instituciones públicas y privadas”, puesto que el Centro Médico es una Institución Privada y lo que se analizó y se observó fue acerca de la gestión que se está utilizando en dicha empresa, además porque están dentro de los lineamientos que establece la Universidad técnica de Babahoyo.

DESARROLLO

El Área de Almacenamiento del Centro Médico Dr. José Garcés Vera en la Ciudad de Guayaquil, es un área en el cual se está teniendo ciertos problemas en el momento en que se realizan sus actividades, por lo que esto empieza a generar problemas o inconveniente a las demás personas que laboran en dicho Centro; Esto se da debido a que es una área el cual no cuenta con espacio suficiente para poder almacenar todo lo necesario para el Centro Médico, por ende no se puede mantener un correcto orden y control de los insumos y materiales que se adquieren para el correcto funcionamiento del mismo.

En el área de almacenamiento no existe una organización, puesto que al momento de ir almacenando los implementos y materiales que fueron adquiridos, esto se realiza de forma inadecuada y sin ninguna organización previa.

“La organización es como un proceso que parte de la especialización y división del trabajo para agrupar y asignar funciones a unidades específicas e interrelacionadas por líneas de mando, comunicación y jerarquía con el fin de contribuir al logro de objetivos comunes de un grupo de personas” (Enrique Benjamin, 2009)

La Falta de organización en el área de Almacenamiento en el Centro Médico, provoca que al momento en que un doctor este en consulta con un paciente y se le terminen sus materiales en su consultorio, este necesite algún insumo o material que esté en el área de almacenamiento, pero no lo obtiene rápidamente, por lo que el paciente deberá tener un lapso de tiempo perdido, y esto por ende ocasiona que se lleve una pésima impresión del centro.

En el área de almacenamiento del Centro Médico hay una ausencia de una planificación en el momento en que se debe tanto guardar como controlar los implementos e insumos o

materiales que son necesario para que el centro médico funcione correctamente ya que, al momento de volver a adquirir nuevos insumos, no lo hacen con una planificación específica, si no, que lo realizan de manera aleatoria, si bien lo hacen cuando todavía hay en existencias los materiales, o cuando ya se han agotado por completo.

“La planeación es el paso que dentro de la etapa mecánica del proceso administrativo consiste en hacer un boceto de todos los posibles caminos y trazar las directrices que pueden usarse en función de la obtención de los objetivos organizacionales (económicos, sociales y políticos)”. (Lerma y Kirchner, 2012)

Una ausencia de planificación en el área de almacenamiento en el Centro Médico, causa que el personal no logre seguir una misma directriz para todos al momento de guardar los implementos e insumos en el almacén por lo que genera que exista una desorganización de todo lo que se almacena y también no se tienen previsto las fechas en las que deberían adquirir los insumos y materiales que se necesitan para el correcto funcionamiento del Centro Médico.

No existe una debida planificación de un inventario en el área de almacenamiento en este centro, por lo que no pueden controlar el nivel de existencia de los materiales y los insumos que se tiene almacenado en dicha área, tampoco pueden saber en qué momento del mes o de los meses, se deberá adquirir nuevos materiales o insumos que se utilizan a diario por cada persona que labora en dicho centro.

“Un sistema de inventario es una estructura que sirve para controlar el nivel de existencia y para determinar cuánto hay que pedir de cada elemento y cuando hay que hacerlo”. (Guerrero Salas, 2017)

El efecto negativo que causa una escasez de inventarios en dicho centro, puede ser una falta de control de inventarios, que puede ocasionar que al momento de adquirir nuevos materiales o insumos, muchas veces se compre materiales que todavía no hacían falta o no se adquirieran los insumos que se necesitaban, por lo que esto genera que al momento de que se esté atendiendo a un paciente, dicho empleado no cuente con los materiales necesarios para poder cubrir con la consulta, y por ende el paciente se llevara una perspectiva mediana o incluso completamente negativa del centro médico.

Se observa también en el centro médico, en el área de almacenamiento la inexistencia de una planificación de Inventario, por ende, no existe un debido control de inventario de los materiales o insumos que se almacenan en dicha área, por lo que no pueden controlar todo lo que se almacena o se entrega al personal de dicho centro, tampoco se puede controlar si las cantidades que se adquirieron fueron las correctas o necesarias, y no pueden tener un evidente control de las fechas de caducidades de cada material adquirido.

“El control de inventarios es una herramienta fundamental en la administración moderna, ya que esta permite a las empresas y organizaciones conocer las cantidades existentes de productos disponibles para la venta, en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables en las industrias”. (ESPINOZA, 2011)

Debido a la ausencia de un inventario en un área de almacenamiento, esto ocasiona problemas al momento de almacenar los materiales o insumos de la manera más ordenada, esto a su vez ocasiona que no exista un control al momento en que se adquieren nuevos materiales, puesto que no cuentan con la información necesaria de cuáles son los materiales o insumos que se necesitan adquirir y terminan adquiriendo materiales que todavía tenían, y por ende no

adquieren los que necesitaban; Otro problema que causa el no tener un control de inventario, es que no se puede saber en qué momento un insumo se ha caducado, por lo que al momento de usarlo, es cuando se dan cuenta y no se pueden utilizar, esto a su vez hace que no cuenten con ese insumo al momento de estar con un paciente.

Debido a una falla en el área de almacenamiento donde se da una ausencia de inventario y por ende una ausencia de control del mismo, se puede dar una falla en la atención al cliente puesto que se ve reflejado al momento en que los doctores o el personal del centro médico, están atendiendo a los pacientes y necesitan algún material o insumos para realizar alguna actividad de revisión o de la rutina de la consulta, no lo puede realizar por falta o porque el insumo se encuentra caducado o está en estado de deterioro.

“El servicio al cliente es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar apropiado y se asegure de un uso correcto del mismo. Servicio al cliente es el diagnóstico que debe desarrollarse en la empresa siempre en pro de las necesidades y gustos del cliente ya que este es quien hace que la empresa gane posicionamiento”. (Moreno, 2009)

Los clientes o pacientes, no pueden acceder a una atención completa por lo que esto afecta negativamente al centro médico, puesto que las personas que lamentablemente tuvieron esta experiencia donde no le brindaron la adecuada y completa atención, se lleva una percepción claramente desagradable en cuanto a la atención que le ha sido brindada por el personal y también puede afectar en el momento en que le den el diagnóstico puesto que el doctor debe basarse en lo poco que pudo realizar sin sus implementos o insumos que se necesitaban para dicha ocasión.

El Centro Médico cuenta con unos proveedores inadecuados, puesto que al entregar la mercadería existen ciertos faltantes, también hay veces en la que se está haciendo la adquisición de la mercadería, esta no se puede dar porque no atienden el teléfono o en ese momento no están aceptando pedidos porque están saturados. Otro problema que existe con estos proveedores es que algunas veces los materiales llegan en una fase inicial de deterioro o incluso ciertos insumos suelen estar con una fecha cercana a caducar.

“Se denomina proveedor a aquella persona física o jurídica que provee o suministra profesionalmente de un determinado bien o servicio a otros individuos o sociedades, como forma de actividad económica y a cambio de una contra prestación”. (Sánchez Galán, 2018)

Estas fallas que existen por parte de los proveedores, provocan que, al momento en que existan faltantes de mercadería, el centro médico deberá realizar otro pedido por lo cual están propensos a quedarse sin dichos insumos, también podría pasar esto al momento que no reciben o aceptan el pedido y que estos lleguen en estado de deterioro o en fecha próxima a caducar, esto genera que puedan quedarse sin materiales, por lo que los empleados no pueden trabajar en las mejores y óptimas condiciones con los pacientes.

En el área o departamento de almacenaje del centro médico, es un lugar que no cuenta con el espacio suficiente como para poder almacenar todos los implementos o insumos que se necesitan o que se adquieren para el funcionamiento diario de dicho centro y de todas las consultas o atención a los pacientes que se realizan diariamente.

“la actividad de depósito que permite mantener cercanos los productos, componentes y materias primas de los mercados y de los centros de producción y transformación, para poder así garantizar su normal funcionamiento”. (Bureau Veritas Formación, 2011)

“El almacén forma parte de la cadena productiva, se han ido especializando cada día más, con el fin de suministrar la mercancía en perfecto estado”. (DE DIEGO MORILLO, 2015)

El limitado espacio con el que cuenta esta área, hace que existan problemas que traen consecuencias negativas, una de ellas es que al tener muy reducido el espacio, hace que las cajas se acumulen una encima de otra, de tal forma que podrían ser peligrosas si se llegaran a caer. Otro problema es que no se puede mantener ordenado ni controlado todos los materiales o insumos que fueron adquiridos, y tampoco se puede tener en cuenta las fechas de caducidad de dichos materiales.

En el área de almacenamiento también existen problemas por un personal escaso, es decir, que no hay muchas personas para este departamento, esto genera el problema que no estén motivados al momento de laboral, puesto que tienen mayores responsabilidades y ocupaciones lo cual los deja con pocas energías.

“El empleado es aquella persona que brinda sus servicios a cambio de un salario por parte de un empleador. Así, los detalles de este vínculo son definidos en un contrato (verbal o escrito)”. (Westreicher, 2020)

Debido al escaso personal el efecto que provoca es cansancio, desmotivación y mayor presión de responsabilidades en los empleados, lo cual genera que no trabajen con los mejores ánimos ni las mejores energías, puesto que por el espacio limitado que existe en el departamento, deben ingeniárselas para poder cumplir con sus obligaciones lo mejor que les sea posible. Otro problema es que puede haber confusiones al momento de arreglar los materiales que se almacenan.

El personal que labora en el área de almacenamiento, muchos días por el cansancio y por todas las labores que deben realizar, se encuentran desmotivados puesto que no cuentan con el espacio suficiente para poder realizar sus actividades de la forma más productiva posible, otro problema que se genera es que el clima laboral sea negativo o poco agradable entre los empleados.

“La motivación es la energía que dirige la actitud hacia la acción para realizar un propósito u objetivo con el fin de adaptarnos para sobrevivir”. (Arrabal Martín, 2018)

Los efectos negativos que se generan por la ausencia de motivación es que, al existir un cansancio en los empleados, estos no realizan sus actividades de la forma más productiva, tampoco las realizan de la mejor manera por lo que todo puede quedar almacenado de una manera errónea o incluso no terminar la actividad. Otro efecto que se puede evidenciar es que el clima laboral no es el más idóneo puesto que no tienen la mejor actitud y esto genera que haya cierto recelo entre los compañeros de trabajo, esto a su vez desencadena un desacuerdo entre ellos que afecta en la convivencia y en las actividades que deben ser realizadas en conjunto o en equipo.

Existe una falencia en la comunicación en el área de almacenamiento como una comunicación de manera vertical u horizontal, esto se debe a que no existe una organización clara en cuanto a las actividades que deben realizar cada trabajador de esa área ni tampoco hay una comunicación en el momento en que los demás empleados retiran materiales del almacenamiento, por lo que causa que existan inconsistencia de mercadería que están almacenados.

“La comunicación organizacional es un campo del conocimiento humano que estudia la forma en que se da el proceso de la comunicación dentro de las organizaciones y entre éstas y su medio.” (Andrade, 2005)

Debido a esto existe un efecto negativo entre el personal que labora en el centro médico y sobre todo entre los trabajadores que laboran en el área de almacenamiento, puesto que por la ausencia o las fallas que existen en la comunicación, da como consecuencias que los materiales que están almacenados no concuerde con las adquisiciones que fueron realizadas, otro efecto es que existan un descontento e incluso disputas entre los empleados de esta área ya que muchas veces no se sabe quién fue el que realizó erróneamente una actividad, y esto provoca un clima laboral poco favorable.

Debido a la ausencia de una comunicación se creó un clima laboral muy poco favorable entre los empleados del área de almacenamientos, en donde pueden existir ciertas disputas entre ellos, actividades realizadas hasta la mitad, complicaciones cuando se debe trabajar en equipo, enemistad entre los empleados, y tensión al momento de emitir un comentario u opinión.

“El clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza”. (Gan Bustos & Triginé, 2013)

Existe un efecto negativo en cuanto al clima laboral puesto que existen disputas entre los trabajadores al momento en que deben realizar actividades, que muchas veces quedan

inconclusas del día anterior, no logran trabajar en equipo porque tienen ciertos roces y desacuerdos entre ellos en cuanto a las obligaciones que tiene cada uno, por lo que se provoca que exista un ambiente tenso y no logren compaginar correctamente para completar todas sus tareas diarias.

Otro problema que existe en el área de almacenamiento y es que como no llevan un inventario ni un control de inventario, tampoco tienen una categorización de productos que adquieren y que almacenan, es decir que los acomodan o ubican sin ver o tener en cuenta que tipo de material es o su fecha de caducidad.

“La utilidad de la categorización de productos se encuentra en la posibilidad de asignar roles y estrategias a las categorías, lo que implicaría que, de acuerdo al rol, cada una tendrá una ubicación específica en la tienda, una publicidad y un fin determinado. Es decir, serán tratadas como unidades de negocio independientes, con métricas definidas y seguimiento particular”.

(Torrealba, 2019)

Sin una categorización de productos se pueden tener algunos problemas o consecuencias, puesto que este ayuda a mantener organizado los materiales, pero en ausencia de este, se dan efectos como deterioro de materiales por acumulación excesiva de cajas, o incluso la caducidad de productos, puesto que pueden estar mal organizados y los productos que tienen una fecha más larga de caducidad quedan en la parte de arriba o de más fácil accesibilidad que los que ya están próximos a caducar.

CONCLUSIONES

Después de haber analizado las distintas problemáticas, por medio de este estudio de caso se lograron identificar en el área de almacenamiento en el Centro Médico Dr. José Garcés Vera, en la ciudad de Guayaquil, en donde se puede evidenciar que no existe un espacio suficiente para poder guardar los materiales que se requieren para sus actividades. Entre los principales problemas que se tienen en dicho centro, es la ausencia de un inventario, y por ende no existe un control de inventario los cuales generan problemas como una escasez de materiales, no tener control cuando se adquieren nuevos materiales e insumos.

Otro de los problemas que afectan directamente en el desempeño laboral es el escaso personal para el área de almacenamiento, el cual, no permite que los empleados de dicha área no cuenten con la motivación necesaria para realizar sus actividades diarias, puesto que, al no contar con suficientes empleados y suficiente espacio, les genera mayores responsabilidades y mayor cansancio de energía que no les permite trabajar de la manera más productiva posible; lo cual les afecta también al resto del personal que trabaja en dicho centro, puesto que si el almacén no está correctamente organizado y controlado, los doctores no pueden contar con los materiales necesarios para cada consulta que le realicen a los pacientes, por ende también afecta en su desempeño laboral y en la atención al cliente. También se puede evidenciar que no existe un clima laboral favorable, puesto que existe tensión y roces entre los empleados, lo cual también perjudica el rendimiento laboral.

Finalmente, se puede decir que estos problemas afectan a todos los empleados que laboran en el Centro Médico y no solo al área de almacenamiento, por lo cual es de vital importancia que se tomen en cuenta todos los problemas que se han podido identificar por medio de este caso de estudio, ya que en todas las empresas deben tener en cuenta que todos sus

departamentos cuenten con todo lo necesario al momento en que realizan sus actividades, puesto que al haber un área con ausencias de recursos, esto genera problemas internos en el área, pero también hay repercusiones en resto de áreas en dicha empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, H. (2005). *Comunicacion Organizacional Interna: Proceso, Disciplina y Técnica*. España: Netbiblo.
- Arrabal Martín, E. M. (2018). *MOTIVACION*. España: Editorial Elearning, S.L.
- Bureau Veritas Formación. (2011). *Logística integral*. Madrid: Fundación Confemetal.
- DE DIEGO MORILLO, A. (2015). *Diseño y Organización del Almacén*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Enrique Benjamin, F. F. (2009). *Organización de Empresas*. Mexico: Mac Grow Hill.
- ESPINOZA , O. (2011). *LA ADMINISTRACION EFICIENTE DE LOS INVENTARIOS*. MADRID: LA ENSENADA.
- Gan Bustos, F., & Triginé, J. (2013). *CLIMA LABORAL*. Ediciones Díaz de Santos.
- Guerrero Salas, H. (2017). *INVENTARIOS MANEJO Y CONTROL*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Lerma y Kirchner, A. E. (2012). *Planeación Estratégica Por Áreas Funcionales*. MEXICO: Alfaomega Grupo Editor s.a.
- Moreno, A. (2009). *Lineamientos para la Creación de una Cultura de Servicio al Cliente en una Empresa del Sector Alimentos: Caso Martmore Ltda. Trabajo de Grado. Administración de negocios internacionales*. . Colombia: Universidad del Rosario.
- Sánchez Galán, J. (5 de Noviembre de 2018). *ECONOMIPEDIA Haciendo Facil la Economia*.
Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proveedor.html>

Torrealba, O. (30 de Agosto de 2019). *AMERICA RETAIL*. Obtenido de <https://www.america-retail.com/category-management/catman-para-que-sirve-la-categorizacion-de-productos-en-tu-tienda-o-negocio/#:~:text=La%20utilidad%20de%20la%20categorizaci%C3%B3n,publicidad%20y%20un%20fin%20determinado>.

Westreicher, G. (20 de Mayo de 2020). *ECONOMIPEDIA Haciendo Facil la Economia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/empleado.html>

ANEXOS

ANEXO N° 1

DIAGRAMA DE ISHIKAWA





ANEXO N° 2

**Universidad Técnica De Babahoyo
Facultad De Administración, Finanzas E Informática
Escuela De Administración**



Tema: Gestión De Almacenamiento En El Centro Medico Dr. José Garcés Vera En La Ciudad De Guayaquil.

Objetivo: Determinar el funcionamiento de la gestión de Almacenamiento del Centro Medico Dr. José Garcés Vera En La Ciudad De Guayaquil.

ENTREVISTA REALIZADAS AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ALMACENAMIENTO DEL CENTRO MEDICO.

- 1) **¿Considera usted que existen problemas en el área de almacenamiento del Centro Médico Dr. José Garcés Vera?**

- 2) **¿Existen dificultades al momento de buscar y encontrar los materiales que se solicitan o necesitan las demás personas que laboran en el Centro Médico?**

- 3) **El área de almacenamiento ¿Cuenta con un sistema de Inventario?**

- 4) **¿Cómo considera que es el clima laboral en el área de almacenamiento?**

5) **¿Considera que el espacio para almacenar es la suficiente? ¿Por qué?**

6) **Al momento en que el área de almacenamiento está llena ¿Tienen problemas en movilizarse por el área?**

7) **¿Cree usted que se tiene una organización y planificación al momento de adquirir los materiales que necesita el Centro Médico? ¿Por qué?**

8) **¿Usted podría decir si los proveedores con los que cuenta el Centro son los indicados? ¿Por qué?**

9) **¿Considera que el área de almacenamiento cuenta con el personal adecuado y si se sienten motivados?**

10) **Podría describir ¿Cómo es la comunicación entre el personal en el Centro Médico?**

OFICIO DE AUTORIZACIÓN

Guayaquil, 18 de Enero del 2021

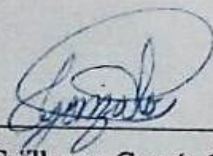
Dr.
José Eduardo Garcés Vera
Dueño del Centro Medico Dr. José Garcés Vera
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **GARCÉS GUERRERO GONZALO GUILLERMO**, con cédula de identidad 1208051373, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado en el proceso de titulación periodo Noviembre 2020 – abril 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **Gestión de Almacenamiento en el Centro Medico Dr. José Garcés Vera** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente



Gonzalo Guillermo Garcés Guerrero
1208051373

Handwritten notes:
A. Vargas
0968715700
1202260087
19:40