

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Con el desarrollo de este trabajo de profesionalización, bajo la modalidad de memoria de experiencia, se pretende cumplir el objetivo de contribuir a la empresa

“ANDYVAL DISTRIBUIDORA DE MEDICAMENTOS E INSUMOS”

dedicada a la distribución y comercialización de medicamentos e insumos a farmacias de las ciudades de Tarija, Sucre y varias provincias de estos departamentos. Inicialmente se desarrolla una investigación exploratoria, posteriormente descriptiva con el fin de identificar el problema y coadyuvar en la empresa. Seguido de un diagnóstico de la organización a través de la cadena de valor de Porter, en el cual se identificó que la empresa no cuenta con documentos técnicos organizacionales como manuales de organización y funciones, manuales de procedimientos, guías y registros formales que se requieren para poder certificarse con sus entes reguladores como es el SEDES y posteriormente que sirven de base para certificarse con las normas ISO 9001 de gestión de calidad.

Teniendo en cuenta la investigación y el diagnóstico en la empresa se procede a realizar la propuesta que inicia con la misión y visión posteriormente el manual organizacional y de funciones, las guías y manuales de procedimientos dando a

conocer los mismos cada miembro perteneciente a la empresa. Finalmente se realizan las conclusiones de los objetivos trazados en el proyecto y recomendaciones a la empresa.