



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de  
Ingeniería de Empresas**

**TEMA: “La Logística Integral y su incidencia en la  
Mejora Continua de la empresa “Alvaro Jean´s” del  
Cantón Pelileo”**

**Autora: Cecilia Marisol Lozada Lozada**

**Tutor: Ing. Víctor H. Córdova A. Dr.**

**AMBATO – ECUADOR**

**Junio 2015**



## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Ing. Víctor H. Córdova A. Dr.

### **CERTIFICA:**

Que el presente trabajo ha sido prolijamente revisado. Por lo tanto autorizo la presentación de este Trabajo de Investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad.

Ambato, 20 de Abril del 2015

---

**Ing. Víctor H. Córdova A. Dr.**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo , Cecilia Marisol Lozada Lozada, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del título de Ingeniera de Empresas ,son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

---

Cecilia Marisol Lozada Lozada

C.I.180462397 -1

**AUTORA**

## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente Trabajo de Investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

f.- \_\_\_\_\_  
Ing. Fernando Jiménez

f.- \_\_\_\_\_  
Ing. Edwin Santamaría D.

Ambato, 09 Junio del 2015

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

---

Cecilia Marisol Lozada Lozada

C.I.180462397-1

**AUTORA**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado en primer lugar a Dios por ser mi fortaleza y mi inspiración en todo momento, por brindarme la inteligencia necesaria para culminar con éxito este proyecto, y en especial a mis padres por ser el pilar fundamental de apoyo incondicional, paciencia y gran amor inculcándome buenos valores, es por eso que les dedico a ellos mi esfuerzo.

**Cecilia Marisol Lozada Lozada**

## **AGRADECIMIENTO**

Muy agradecida con Dios por brindarme una gran sabiduría para poder culminar con éxito este trabajo, a mis maestros ya que gracias a ellos obtuve conocimientos nuevos y experiencias, para en un futuro poder desarrollarme mejor dentro de mi ámbito profesional, y en especial a mis padres por ser el apoyo eterno para no rendirme e impulsarme a continuar con mis estudios.

**Cecilia Marisol Lozada Lozada**

## ÍNDICE GENERAL

|   |      |
|---|------|
| PORTADA.....  | i    |
| APROBACIÓN DEL TUTOR.....                             | ii   |
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....                      | iii  |
| APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO..... | iv   |
| DERECHOS DE AUTOR.....                                | v    |
| DEDICATORIA .....                                     | vi   |
| AGRADECIMIENTO.....                                   | vii  |
| ÍNDICE GENERAL.....                                   | viii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS .....                              | xii  |
| ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS.....                      | xiii |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                                | xiii |
| RESUMEN EJECUTIVO .....                               | xiv  |
| ABSTRACT .....  | xv   |
| INTRODUCCIÓN .....                                    | 1    |

## CAPÍTULO I

### 1. EL PROBLEMA

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| 1.1 Tema.....                        | 2 |
| 1.2. Planteamiento del problema..... | 2 |
| 1.2.2 Análisis crítico .....         | 5 |
| 1.2.3 Prognosis .....                | 5 |
| 1.2.4 Formulación del problema ..... | 6 |
| 1.2.5 Preguntas directrices .....    | 6 |
| 1.2.6 Delimitación.....              | 6 |
| 1.2.6.1 Limite del contenido .....   | 6 |
| 1.2.6.2 Límite Espacial.....         | 6 |
| 1.2.6.3 Límite Temporal.....         | 7 |
| 1.3 Justificación.....               | 7 |
| 1.4 Objetivos .....                  | 8 |
| 1.4.1 Objetivo General .....         | 8 |

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1.4.2 Objetivo Específicos ..... | 8 |
|----------------------------------|---|

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

|  |    |
|--|----|
| 2.1 Antecedentes investigativos .....  | 10 |
| 2.2 Fundamentación Filosófica .....    | 11 |
| 2.3 Fundamentación Legal .....         | 12 |
| 2.4 Categorización Fundamentales ..... | 14 |
| 2.4.1 Definición de Categorías.....    | 17 |
| 2.4.1.1 Variable Independiente .....   | 17 |
| 2.4.1.2 Variable Dependiente.....      | 30 |
| 2.5 Hipótesis.....                     | 40 |
| 2.6 Señalamiento de Variables.....     | 40 |

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA**

|  |    |
|--|----|
| 3.1 Enfoque .....                                      | 41 |
| 3.1.1 Enfoque cualitativo .....                        | 41 |
| 3.1.2 Enfoque cuantitativo .....                       | 42 |
| 3.2 Modalidad de la investigación .....                | 42 |
| 3.2.1 Investigación bibliográfica o documental .....   | 42 |
| 3.2.2 Investigación de campo.....                      | 43 |
| 3.3 Tipos de investigación.....                        | 43 |
| 3.3.1 Investigación descriptiva.....                   | 43 |
| 3.3.2 Investigación correlacional .....                | 43 |
| 3.4 Población y Muestra.....                           | 44 |
| 3.5 Operacionalización de variables .....              | 45 |
| 3.5.1 Variable independiente: Logística integral ..... | 45 |
| 3.5.2 Variable dependiente: Mejora continua .....      | 46 |
| 3.6 Plan de recolección de la información .....        | 47 |
| 3.6 Procesamiento de la información .....              | 47 |

## **CAPÍTULO IV**

### **4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

|  |    |
|--|----|
| 4.1 Análisis de los resultados .....                           | 49 |
| 4.2 Interpretación de los datos .....                          | 49 |
| 4.3 Verificación de Hipótesis .....                            | 59 |
| 4.3.1 Método estadísticos .....                                | 60 |
| 4.3.1.1 Planteamiento de hipótesis .....                       | 60 |
| 4.3.1.2 Nivel de significancia.....                            | 60 |
| 4.3.1.3 Combinación de frecuencia.....                         | 61 |
| 4.3.1.4 Determinación del Chi cuadrado tabulado o crítico..... | 63 |
| 4.3.1.4 Decisión Final .....                                   | 63 |

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 5.1 Conclusiones .....   | 65 |
| 5.2 Recomendaciones..... | 66 |

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

|   |    |
|---|----|
| 6.1 Datos informativos .....                    | 67 |
| 6.1.1 Tema.....                                 | 67 |
| 6.1.2 Institución ejecutora .....               | 67 |
| 6.2 Antecedentes .....                          | 68 |
| 6.3 Justificación.....                          | 69 |
| 6.4 Objetivos .....                             | 69 |
| 6.4.1 Objetivo general .....                    | 69 |
| 6.4.2 Objetivos específicos .....               | 70 |
| 6.5 Análisis de factibilidad.....               | 70 |
| 6.5.1 Factibilidad Organizacional .....         | 70 |
| 6.5.2 Factibilidad Tecnológica.....             | 70 |
| 6.5.3 Factibilidad Económico - Financiero ..... | 71 |

|  |     |
|--|-----|
| 6.5.4 Factibilidad Política y Legal .....  | 71  |
| 6.6 Fundamentación Científica .....        | 71  |
| 6.6.1 Cadena de Suministro .....           | 71  |
| 6.6.2 Ciclo de Deming .....                | 75  |
| 6.7 Metodología del Modelo Operativo ..... | 77  |
| 6.8 Plan de Acción .....                   | 112 |
| 6.9 Administración de la propuesta.....    | 118 |
| 6.10 Previsión de la evaluación.....       | 118 |
| 6.11 Análisis Final .....                  | 119 |
| 6.12 BIBLIOGRAFÍA: .....                   | 120 |
| 6.13 ANEXOS.....                           | 124 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 01: Supraordinación .....   | 14 |
| Gráfico 02: Infraordinación.....  | 15 |
| Gráfico 03: Proceso Administrativo.....                                       | 18 |
| Gráfico 04: Control de Inventarios .....                                      | 19 |
| Gráfico 05: Cadena Logística.....   | 20 |
| Gráfico 06: Esquema para el diseño de una red logística como un sistema ..... | 21 |
| Gráfico 07: Evolución típica de las empresas .....                            | 23 |
| Gráfico 08: Ciclos Logísticos desconectados .....                             | 26 |
| Gráfico 09: Modelo de la estrategia de operaciones .....                      | 29 |
| Gráfico 10: Principios GCT .....  | 31 |
| Gráfico 11: Elementos de un proceso .....                                     | 33 |
| Gráfico 12: Ciclo PDCA .....  | 35 |
| Gráfico 13: Kaizen .....  | 39 |

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

|  |    |
|--|----|
| Tabla y gráfico 01: Calidad de la materia prima e insumos..... | 50 |
| Tabla y gráfico 02: Tendencia del mercado.....                 | 51 |
| Tabla y gráfico 03: Coordinación entre departamentos.....      | 52 |
| Tabla y gráfico 04: Sistema de control.....                    | 53 |
| Tabla y gráfico 05: Control de inventarios.....                | 54 |
| Tabla y gráfico 06: Procesos de producción.....                | 55 |
| Tabla y gráfico 07: Tecnología de la maquinaria.....           | 56 |
| Tabla y gráfico 08: Demora del producto.....                   | 57 |
| Tabla y gráfico 09: Capital humano.....                        | 58 |
| Tabla y gráfico 10: Logística entrega de productos.....        | 59 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 01: Población.....                                  | 44 |
| Tabla 02: Operacionalización Logística integral.....      | 45 |
| Tabla 03: Operacionalización Mejora continua.....         | 46 |
| Tabla 04: Plan de recolección de información.....         | 47 |
| Tabla 05: Instrumentos de recolección de información..... | 47 |
| Tabla 06: Frecuencia observada.....                       | 61 |
| Tabla 07: Frecuencia esperada.....                        | 62 |
| Tabla 08: Chi Cuadrado.....                               | 62 |

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La empresa ALVARO JEAN´S fundada en el año de 1990 se dedica a la fabricación y comercialización de prendas de vestir para damas, caballeros y niños. Se encuentra ubicado en la provincia de Tungurahua, Cantón Pelileo, Barrio el Tambo.

La presente investigación se desarrolla ante la necesidad de diseñar la cadena de suministros de la empresa con el propósito fundamental de incrementar los niveles de servicio al cliente y minimizar los costos, integrando así a todos los elementos que conforman la empresa desde proveedores de materias e insumos, fabricantes y a la cadena de distribución, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes.

Es necesario que dentro de la empresa se logre mejorar las relaciones entre los diferentes integrantes de la cadena de suministro, llevando a cabo un mejor flujo de información y de materiales que son necesarios para contar con las herramientas y medios tecnológicos que permitan perfeccionar el servicio y optimizar el proceso logístico.

Al diseñar la cadena de suministros de la empresa se conseguirá afrontar de mejor manera a la competencia, maximizando la rapidez en el flujo del producto y minimizando los costes operacionales, entregando al consumidor un producto de excelente calidad y un precio accesible, generando una gran ventaja competitiva basado en la mejora continua de la empresa generando una buena rentabilidad y productividad, además de aportar al desarrollo económico del país.

### **PALABRAS CLAVE**

Logística Integral, Mejora Continua, Alvaro Jean´s, Industria de la Confección.

## **ABSTRACT**

ALVARO JEAN'S company founded in 1990 is engaged in the manufacture and marketing of clothing for men, women and children. It is located in the province of Tungurahua, Canton Pelileo, Barrio el Tambo.

This research is conducted to the need to design the supply chain of the company with the primary purpose of increasing customer service levels while minimizing costs and integrating all elements of the company since providers materials and supplies, manufacturers and the distribution chain in order to meet customer requirements.

Is necessary within the company are successfully improved relations between the different members of the supply chain, implementing a better flow of information and materials that are necessary to have the technological tools and means to improve the service and optimize the logistics process.

When designing the supply chain of the company you will get face better competition, maximizing the speed product flow and minimizing operating costs, giving the consumer a product of excellent quality and affordable price, generating a great advantage competitive based on continuous improvement of the company generating good profitability and productivity, and contribute to economic development.

## **KEYWORDS**

Logistics, Continuous Improvement, Alvaro Jean's, Clothing Industry.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se desarrolla en base a la necesidad de ofrecer un mejor servicio al cliente con una integración funcional de todas las actividades que incluye los planes de la cadena de suministro. Así como conocer todos los elementos que conforman la organización desde proveedores de materias e insumos, fabricantes y la cadena de distribución, con el fin de mejorar la satisfacción de los requerimientos de los consumidores.

La presente investigación está compuesta en seis capítulos que a continuación se detallan:

**En el Capítulo I:** Contiene el estudio profundo de la empresa aquí se identifica y se plantea el problema, realizamos un análisis crítico, preguntas directrices, delimitamos el campo de estudio, y se formulan los objetivos que se desean alcanzar con la investigación.

**En el Capítulo II:** Se establece el marco teórico donde ampliamos los conocimientos dentro del cual se detallan todos los antecedentes relacionados con el problema objeto de estudio.

**En el Capítulo III:** Está compuesto por la metodología de trabajo, la modalidad de investigación, se determina población y muestra, operacionalización de las variables en estudio y técnicas e instrumentos de recolección de información.

**En el Capítulo IV:** Se compone de la tabulación y presentación de resultados sobre el análisis de datos obtenidos de la encuesta, además se procede a la comprobación de hipótesis.

**En el Capítulo V:** Contiene las conclusiones y recomendaciones a las que hemos llegado en base a los resultados obtenidos en la investigación.

**En el Capítulo VI:** Se plantea el diseño de la cadena de suministros de la empresa con la finalidad de conseguir la mejora continua de la misma, para obtener mejores resultados en la productividad y minimizando los costes operacionales, aportar a una mayor satisfacción del cliente.

## **CAPÍTULO I**

### **1. EL PROBLEMA**

#### **1.1 Tema**

La Logística integral y su incidencia en la mejora continua de la Empresa “Alvaro Jean´s” del Cantón Pelileo.

#### **1.2. Planteamiento del problema**

La inadecuada logística integral y su incidencia en la mejora continua de la Empresa “Alvaro Jean´s” del Cantón Pelileo.

**Variable Independiente:** Logística Integral

**Variable Dependiente:** Mejora Continua

##### **1.2.1 Contextualización**

A nivel mundial, las empresas están inmersas a diferentes cambios dentro de su entorno

ya sea (político, económico, tecnológico, sociocultural, ecológico y demográfico) atenuando cambios continuos y permanentes afectando a los proveedores, clientes, competencia, personal, esto se origina por falta de una filosofía cimentada en un proceso continuo de mejora. La creación de un sistema logístico en las empresas es casi regularmente inválida debido a que no existe una adecuada coordinación del flujo de materiales y de información, existiendo tiempos largos de espera a nuestros clientes y excesivas inversiones de capital (stock) lo que conlleva a perder mercado y a encarecer los costes de la empresa.

Tradicionalmente la organización de las empresas se han fundado en dos funciones: la de producción, y la de marketing o comercialización, considerando al resto de actividades como funciones auxiliares o de apoyo a estas últimas. Al ser muy distintos los objetivos funcionales de las unidades de marketing y de producción, ambas han podido considerar la logística en sus inicios en la empresa como objeto de su competencia, es posible que las responsabilidades y la atención requerida por las actividades logísticas queden diluidas, por lo que resulta una coordinación defectuosa que puede traducirse en una reducción del nivel de servicio al cliente y unos costes logísticos totales más elevados, lo que nos conduce en definitiva a no cumplir los principales objetivos de la logística y a perder una ventaja competitiva.

Por su parte, las compañías líderes tratan de rediseñar el área logística conformando actividades escalonadas como el transporte, el almacenamiento, la gestión de inventarios, la manipulación de mercancías y el establecimiento del ciclo para el cumplimiento de los pedidos, todas ellas añadiendo valor tiempo o espacio al producto o servicio.

Según (Tejero J. J., 2007), la logística integral cambia sustancialmente el problema, creando sistemas integrados de información y control para conseguir un flujo continuo de productos con las mínimas inversiones posibles y en consecuencia menores costes operativos para la empresa.

A nivel de Latinoamérica actualmente la logística juega un papel protagónico en la dirección de las empresas y en la toma de decisiones internas. Especialmente en el entorno latinoamericano, no existe como área staff, dependiendo de la alta dirección. En las empresas latinas el labor logístico esta irrigado en aéreas autónomas sin una dirección integrada, ocasionando descoordinación en las actividades logísticas y deterioro en el servicio de entrega al cliente final y en la calidad del producto.

Según (Manuera & Escudero, 2007) la integración logística se encarga de mantener activas todas las áreas de la organización, para alcanzar de una manera más eficaz sus objetivos, cumpliendo con todas las expectativas de los clientes.

Las empresas no cuentan con una visión integrada de la cadena logística, lo que impide la transformación de un verdadero activo empresarial, sinónimo de excelencia en el servicio, lo cual se traduce en generar mayor valor. La deficiencia reside en los altos costos de adquisición, y el exagerado stock, impidiendo llevar un control de inventario apropiado, y la tardanza de la entrega en productos a los clientes de acuerdo al momento apropiado con el producto necesario y de calidad.

A nivel del Ecuador no existe una buena administración logística, ya que cada una de las actividades en la cadena de abastecimiento, no contribuyen al proceso de agregar valor. Sin embargo se adiciona valor cuando los clientes estén dispuestos a pagar más por un producto o servicio después de recibirlo.

Los procesos logísticos no se ejecutan con una alta continuidad, principalmente el flujo de bienes y materias primas que permitan administrar y evaluar óptimamente las operaciones de una empresa. Es aquí cuando se empezó a ver todas estas operaciones de una forma integradora, como parte de la cadena logística entre clientes y proveedores.

La logística integral utilizada en las empresas no aporta a lograr ventajas competitivas, con actividades de valor agregado dentro de un sector de mercado, así como analizar y optimizar los flujos de materiales de esta forma se realizar una gestión efectiva, con una

visión horizontal de toda organización, que permita desarrollarse en un entorno de mejora continua.

### **1.2.2 Análisis crítico**

La deficiente logística integral en la empresa “Alvaro Jean´s” del cantón Pelileo se debe a los ciclos logísticos desconectados siendo parte fundamental del capital de trabajo, debido a que no existe una adecuada coordinación en el flujo de materiales y de información. Existiendo tiempos largos de espera a los clientes, y excesivas inversiones de capital (stock) lo que contribuye a la pérdida de mercado por lo tanto se encarecen los costes de la empresa.

Del mismo modo tenemos la incorrecta e inadecuada gestión en las diferentes aéreas de la empresa, provocando una defectuosa coordinación entre departamentos lo que impide trabajar eficazmente, ocasionando un desorden en la logística interna de la empresa, acarreado así problemas con los clientes.

De tal modo al no contar con una cadena de suministros adecuada no conocemos a plenitud la capacidad de la empresa para poder satisfacer los requerimientos de los clientes, es así como la cadena de suministros reduce las grandes inversiones de tiempo, dinero y recursos a utilizar, para proveer una mejor calidad del producto, al mínimo precio posible.

### **1.2.3 Prognosis**

Ante la compleja situación de la empresa en la actualidad, se puede observar que al no resolver este problema de una manera adecuada y oportuna, conllevará a una desorganización total en la logística de la empresa, lo que podrá verse afectada en la pérdida de posicionamiento en el mercado y disminución de clientes.

Al no solucionar el problema, la empresa puede traer consigo resultados negativos y por

ende se perderá su cartera de clientes y además el mercado que ha ganado en el transcurso de los años.

#### **1.2.4 Formulación del problema**

¿De qué forma incide la logística integral en la mejora continua de la Empresa “Alvaro Jean’s” del Cantón Pelileo?

#### **1.2.5 Preguntas directrices**

¿De qué manera la logística integral ayudará a lograr la mejora continua en la Empresa “Alvaro Jean’s” del Cantón Pelileo?

¿Qué ventajas y desventajas presenta la logística integral en la mejora continua de la Empresa “Alvaro Jean’s” del Cantón Pelileo?

¿Será necesario diseñar la cadena de suministros para que ayude a mejorar la logística integral de la Empresa “Alvaro Jean’s” del Cantón Pelileo?

#### **1.2.6 Delimitación**

##### **1.2.6.1 Limite del contenido**

**Campo:** Administración

**Área:** Logística

**Aspecto:** Logística Integral

##### **1.2.6.2 Límite Espacial**

La investigación se realizará en la Empresa “Alvaro Jean’s” cuya ubicación es la siguiente:

**Provincia:** Tungurahua

**Cantón:** Pelileo

**Parroquia:** La Matriz

**Barrio:** El Tambo



### 1.2.6.3 Límite Temporal

La presente investigación se desarrollara en la Empresa Alvaro Jean's del Cantón Pelileo, el tiempo estimado para el análisis del proyecto es aproximadamente de un año calendario.

### 1.3 Justificación

El deseo de profundizar en el problema que se está creando en la empresa, aportando con un diagnóstico eficiente, basado en la realidad de la situación actual en la que se encuentra la empresa. Fomentando alternativas de solución inmediatas y generado una mejor gestión organizacional, que ayude a precautelar errores como fuente trascendental en la logística integral de la organización por una mayor exigencia en la calidad de los productos o servicios, por la aparición y desarrollo de nuevas tecnologías que faciliten la gestión de las diferentes aéreas de la empresa, haríamos de la logística un área en desarrollo e innovación.

Con la presente investigación se pretende aportar con el diseño de una herramienta clave que permita cambiar sustancialmente el problema, creando sistemas de

información y control para conseguir un flujo continuo de productos con los mínimos costes operativos posibles, dando así la máxima satisfacción a nuestros clientes. Mediante su uso obtendremos la satisfacción de las exigencias que los consumidores poseen, estas necesidades incluyen aspectos tales como cantidad, calidad, momento y lugar; es así con la aplicación de la logística integral dentro de cualquier tipo de empresa contribuye a minimizar los costos de operatividad, siempre y cuando se emplee correctamente.

Realizar esta investigación nos ayudará a tomar acciones oportunas en la administración de los servicios y los inventarios para el desempeño de los sistemas y los procedimientos de control y por último mejorar los objetivos y las políticas de funcionamiento de la empresa.

Esta investigación será un trabajo modelo, para otras organizaciones que sufren de las mismas debilidades o inconvenientes aportando así a un desarrollo y perfeccionamiento de nuevas entidades.

Gracias a la logística integral se logrará la mejora continua lo que beneficiará a la empresa para que pueda sobresalir del resto y así puede trascender en el mercado.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

- Determinar la incidencia de la logística integral para contribuir en la mejora continua de la Empresa “Alvaro Jeans” del Cantón Pelileo.

### **1.4.2 Objetivo Específicos**

- Diagnosticar la logística integral para alcanzar la mejora continua de la Empresa “Alvaro Jean´s” del Cantón Pelileo.

- Analizar las ventajas y desventajas de la logística integral para el desarrollo de la mejora continua de la Empresa “Alvaro Jean´s” del Cantón Pelileo.
- Diseñar la cadena de suministros para la mejora continua de la Empresa “Alvaro Jean´s” del Cantón Pelileo.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes investigativos**

En la empresa Alvaro Jean's no se ha elaborado ninguna investigación sobre la logística integral y la mejora continua.

Existen algunos proyectos de investigación que recogen relación con el tema propuesto que se detallan a continuación:

(Solorzano, 2013) Tesis Previa a la Obtención del Título de Ingeniera de Empresas - El Mejoramiento Continuo y su Incidencia en la Calidad de los Productos en la Empresa Muebles León de la ciudad de Ambato sector American Park. Tiene como objetivo establecido el siguiente: Diagnosticar mediante la investigación de campo que elementos del proceso de mejora continua, aplicada a la empresa para mejorar la calidad de los productos. Llegando a la conclusión de diseñar el procedimiento para el mejoramiento continuo de la calidad en el departamento de producción en la empresa.

(Torres, 2012) Tesis Previa a la Obtención del Título de Ingeniera en Organización de Empresas - La Mejora Continua y las Ventas en la Empresa Fuentes San Felipe S.A de la Provincia de Cotopaxi – Latacunga. Tiene como objetivo general diagnosticar las exigencias y expectativas de los consumidores, aplicando una investigación de campo, para satisfacer las necesidades de los clientes de la empresa Fuentes San Felipe S.A. Llegando la conclusión cumplir establecer los modelos de gestión de Calidad existentes, midiendo el desempeño, la efectividad y la eficiencia en la realización de los procesos para dar respuestas efectivas a los requisitos de necesidades y expectativas de los clientes externos e internos.

(Larrea, 2010) Tesis Previa a la Obtención del Título de Ingeniera en Empresas –La Logística y su incidencia en las ventas de la Empresa Provo Industrias de la ciudad de Ambato. Tiene como objetivo diagnosticar los sistemas de operación logística para la incrementación de ventas en la Empresa Provo Industrias. Llegando a la conclusión de que la competencia es numerosa y difícil en la medida en que los clientes y sus proveedores, buscan a más de experiencia y prestigio, atención personalizada, tratamiento adecuado de su producto y flexibilidad en los horarios de recepción de la carga, pues el producto no es un juego debe ser encargado a profesionales.

## **2.2 Fundamentación Filosófica**

Para la ejecución de la presente investigación, se utilizará el paradigma crítico – propositivo porque es una alternativa de superación que permitirá facilitar un instrumento válido que mejore el desarrollo de la empresa y además permita conocer una mejor gestión en la cadena de suministros, así como también incrementar el desempeño de cada uno de los departamentos en la empresa para alcanzar sus metas y cubrir en la totalidad las necesidades con sus clientes. Cada organización cumple un rol dentro de una sociedad, entregando productos y/o servicios. El tema en análisis está dentro de una realidad concreta la logística integral en las organizaciones no está claramente definida y esto ocasiona ciertos inconvenientes con los procesos dificultando

el flujo de bienes y servicios acarreado complicaciones con los clientes al no alcanzar a cumplir con sus expectativas.

Para realizar la presente investigación será necesario reconocer los valores éticos individuales y sociales en dónde éstos sean la base y el soporte para brindar la mejor atención al cliente, reconociéndose así el trabajo desempeñado por la organización siendo éste un modelo de superación y avance continuo en el mejoramiento de la calidad del producto y servicio. Para esto también nos centramos en tener una adecuada utilización de la logística de la empresa para facilitar una mejor calidad y desarrollo del trabajo.

### **2.3 Fundamentación Legal**

## **CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR**

### **CAPÍTULO SEGUNDO**

#### **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.

**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.

## **CAPÍTULO CUARTO**

### **SOBERANÍA ECONÓMICA**

#### **SECCIÓN SEGUNDA**

#### **POLÍTICA FISCAL**

**Art. 288.-** Las compras públicas cumplirán con criterios de eficiencia, transparencia, calidad, responsabilidad ambiental y social. Se priorizarán los productos y servicios nacionales, en particular los provenientes de la economía popular y solidaria, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas.

### **LEY ORGÁNICA DE DEFENSA AL CONSUMIDOR**

**Art. 3.- BIENES Y SERVICIOS DE ÓPTIMA CALIDAD.-** Para la aplicación de los numerales 2 y 3 del Art. 4 de la ley, se entenderá por bienes y servicios de óptima calidad aquellos que cumplen con las normas de calidad establecidas por el INEN o por el organismo público competente o, en su defecto, por las normas mínimas de calidad internacionales. A falta de las normas indicadas, el bien o servicio deberá cumplir con el objetivo para el cual fue fabricado u ofertado.

**Art. 58.-** En caso de que el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) compruebe técnicamente una defectuosa calidad de bienes o servicios, deberá remitir un informe a las autoridades competentes para que procedan de conformidad con lo previsto.

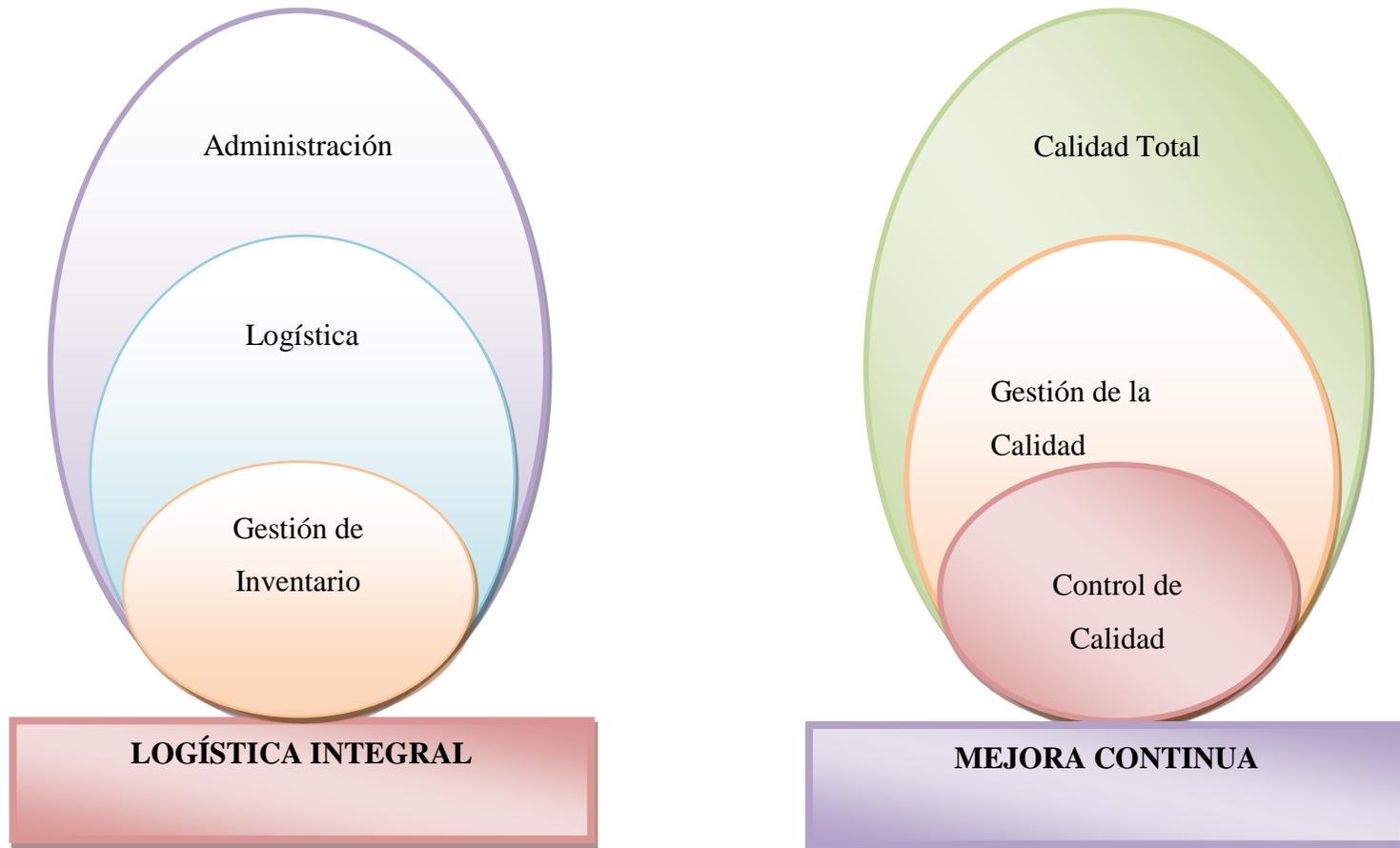
#### **Análisis:**

Esta investigación está basada en la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, que aporta al proyecto a conocer claramente las leyes que protegen los derechos del consumidor, del tal forma que la empresa se encuentra en la obligación de entregar productos de calidad y en el momento indicado para el mercado que los adquiere, cumpliendo con las normas y exigencias de calidad.

Entregar bienes y servicios que sean de óptima calidad, garantizando así la satisfacción de nuestros clientes. Así mismo se debe cumplir con normas y requerimientos de los consumidores satisfaciendo a totalidad sus necesidades, para una mayor aceptación dentro de su entorno.

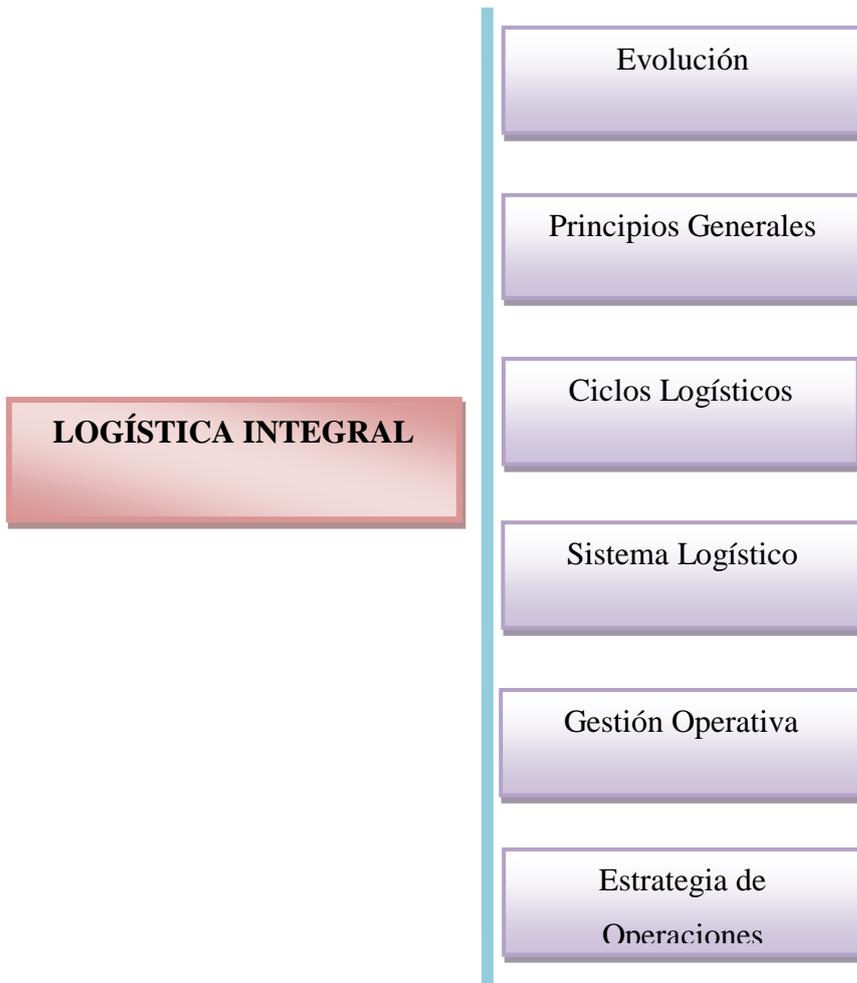
## 2.4 Categorización Fundamentales

Gráfico 01: Supraordinación

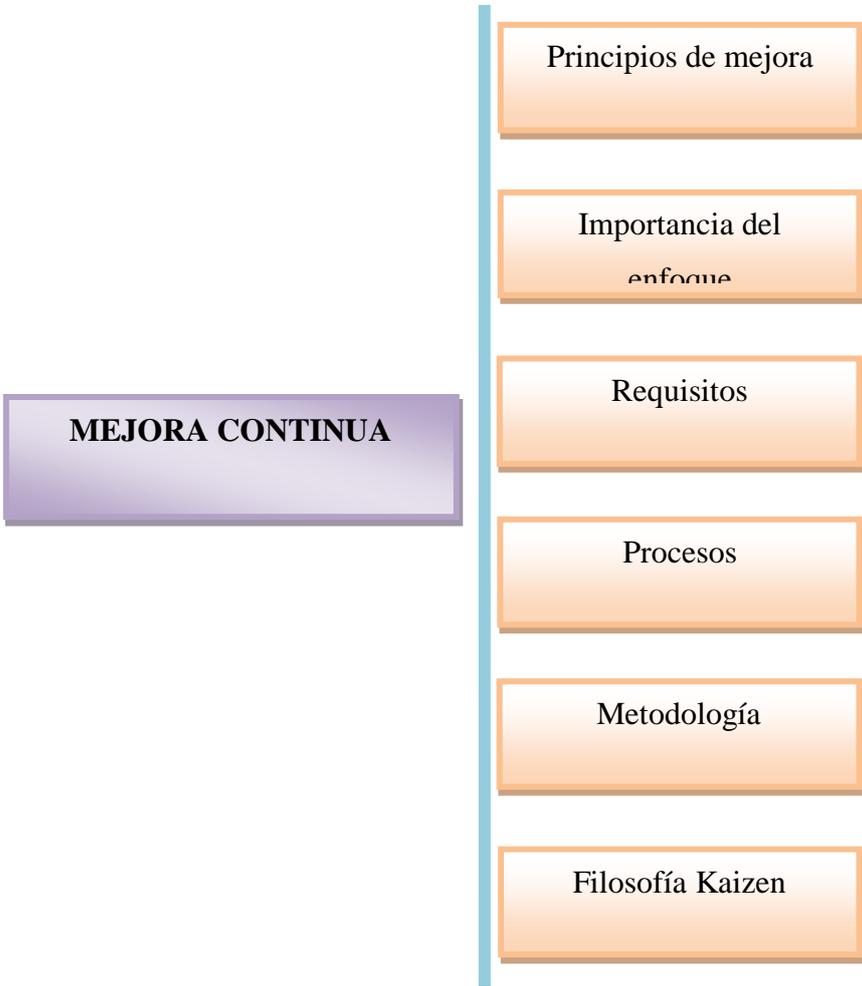


Elaborado por: Cecilia Lozada  
Fuente: Bibliográfica

**Gráfico 02: Infraordinación**



**Elaborado por:** Cecilia Lozada  
**Fuente:** Bibliográfica



**Elaborado por:** Cecilia Lozada  
**Fuente:** Bibliográfica

## **2.4.1 Definición de Categorías**

### **2.4.1.1 Variable Independiente**

#### **Administración**

Según (Hitt, 2006), es el proceso de organizar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional. La administración es significativa por las siguientes razones:

1. Es un eje de la indagación condesciende de formas eficaces de utilizar los insuficientes recursos del mundo.
2. Aprueba el logro de los objetivos de una organización
3. Reconoce crear un ambiente de trabajo colectivo eficaz destinado a la consecución de objetivos comunes.

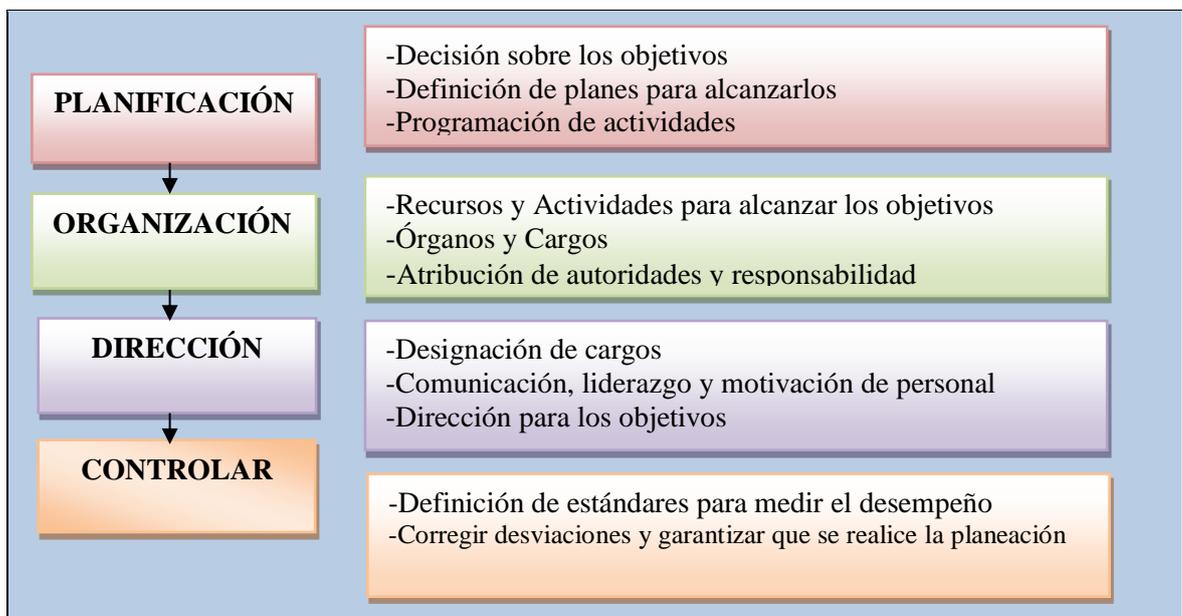
Para (Koontz, Heinz, & Cannice, 2012) comentan que es un proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que trabajan en grupos desempeñan metas específicas de manera eficaz. Esta definición básica necesita ampliarse:

1. Como gerentes, las personas realizan las funciones gerenciales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar.
2. La administración se aplica a cualquier tipo de organización
3. La meta de todos los gerentes es la misma: crear valor agregado
4. La administración se ocupa de la producción, lo que supone efectividad y eficiencia y la suma de los dos para lograr la eficacia.

Mientras (Gueverra, 2004), es una técnica que busca obtener resultados de máxima eficiencia, por medio de la coordinación de personas, cosas y sistemas que forman una empresa.

La administración es una ciencia que nos permite un mejor manejo de recursos de una empresa, llevando al logro de metas mediante un alto grado de eficiencia y efectividad.

**Gráfico 03: Proceso Administrativo**



Fuente: Hitt (2006). "Administración". p.26

Elaborado por: Cecilia Lozada

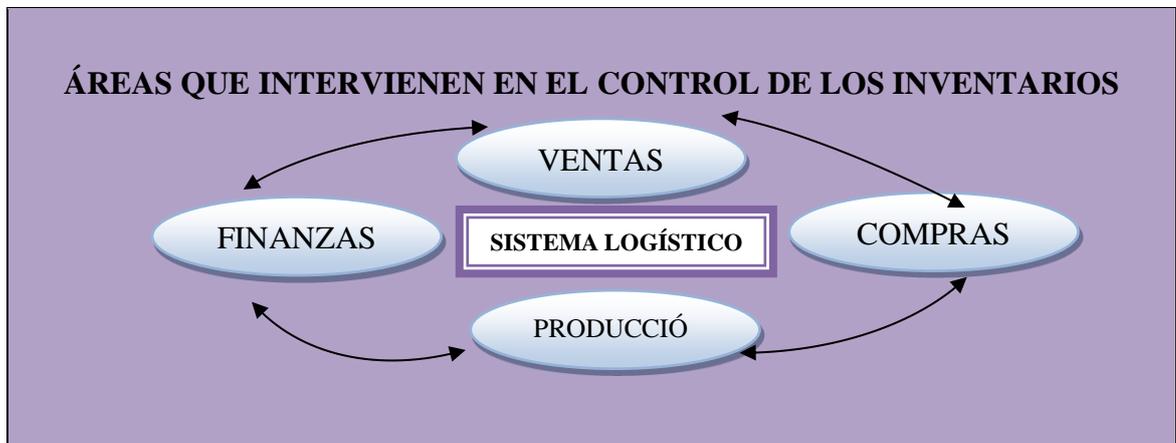
### Gestión de inventario

Según (Figuera, 2005), el objetivo principal es proporcionar la requerida disponibilidad de los productos que solicita la demanda. Su importancia reside en los siguientes aspectos:

- Optimización de los tiempos
- Mantenimiento del nivel competitivo
- Protección contra aumentos de precios y escasez de materia prima

Mientras (Soriano C. L., 2006), comenta la gestión debe manifestar a la necesidad de mantener, en todas las fases del sistema logístico, un óptimo de materiales y productos que sea capaz de desarrollar al máximo la rentabilidad de los recursos financieros que se han invertido en su formación.

**Gráfico 04:** Control de Inventarios



**Fuente:** Soriano (2006). "Compras e Inventario". P.44  
**Elaborado por:** Cecilia Lozada

Para (Fuentes, Bruque Cámara, & Maqueira Marín, 2011), nos dice que gestión de inventarios es responder a las preguntas de cuándo deben efectuarse los pedidos a los proveedores y qué cantidad debe solicitarse, de modo que la empresa disponga de los inventarios que precisa en la cantidad y momentos adecuados. El sistema de inventarios de una empresa debe cumplir tres condiciones elementales:

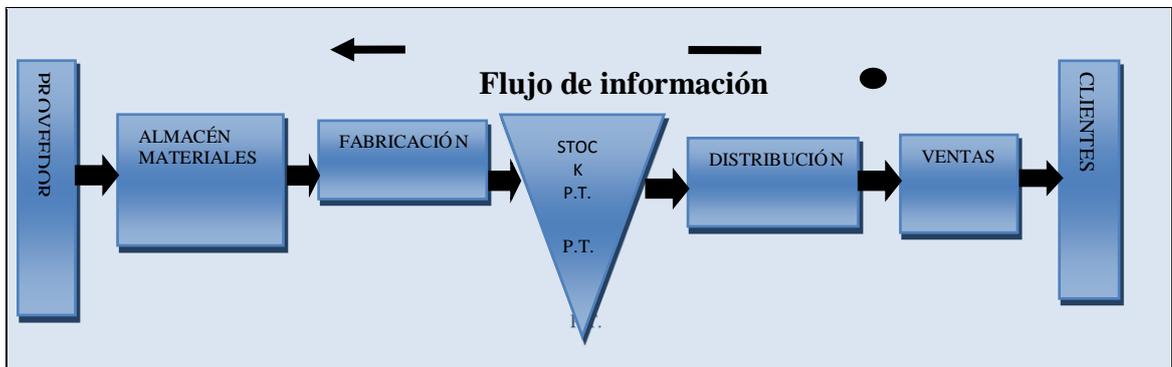
- Garantizar a los clientes la calidad del servicio
- Mantener en los niveles más bajos posible el capital inmovilizado en inventarios
- Gestionar la función con los más bajos costes posibles para la empresa.

La gestión de inventario es fundamental para contar con una disponibilidad de materias primas así como de producto terminado, mediante este sistema podemos determinar un óptimo desarrollo de la rentabilidad.

### **Logística**

Según (Barry, 2004), el propósito es formar eficientes operaciones mediante la integración de todas las actividades de compra, movimiento y almacenamiento de materiales.

**Gráfico 05: Cadena Logística**



Fuente: Anaya Tejero (2007). "Logística Integral". p.23

Para (Bowersox, Closs, & Cooper, 2007), se enfoca en la responsabilidad para diseñar y administrar sistemas con el fin de controlar el movimiento y posicionamiento geográfico de la materia prima, el trabajo en proceso y el inventario terminado al costo total más bajo.

Mientras (Santos I. S., 2004), nos dice que es la clave de aquellas actividades y procesos que se realizan en la organización con el objetivo de transportar, almacenar y distribuir materias primas y materiales, garantizando plazos de entrega más cortos y ofreciendo servicios de valor añadido, como apoyo post-venta y formación.

Podemos decir que la logística se relaciona a todas las diferentes áreas de la empresa ya que existe una interacción entre departamentos para brindar un mejor servicio a los clientes entregando un producto o servicio de alta calidad.

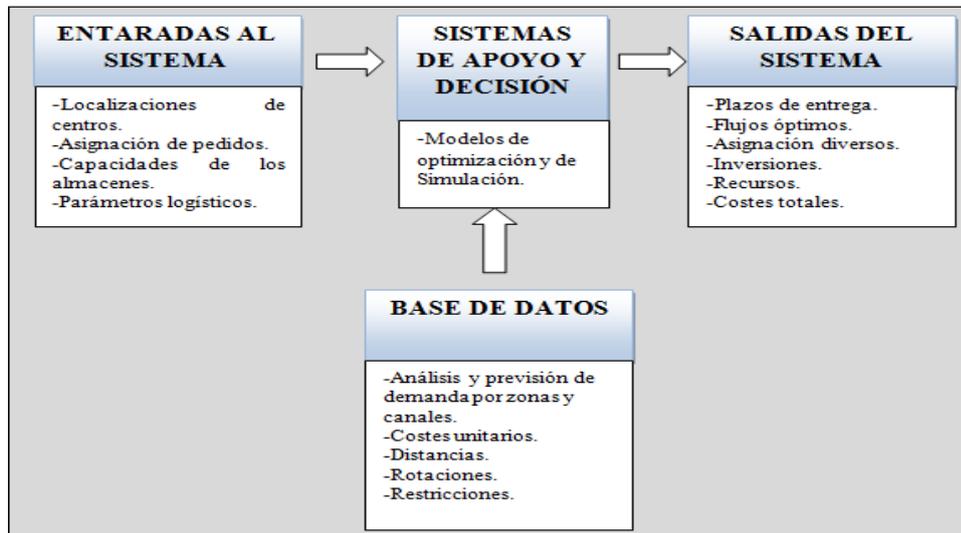
### **Logística integral**

Según (Tejero J. J., Logística Integral, 2011), proceso de planificar, implementación y control eficiente del flujo efectivo de costes y almacenaje de materiales, inventarios en curso y productos terminados, así como la información relacionada desde el punto de origen al punto de consumo con el fin de atender a las necesidades del cliente. Con dos condiciones básicas:

- a. Máxima rapidez en flujo del producto.
- b. Mínimo costes operacionales.

Mientras (Cos & Navascués, 2006), conforma el flujo de técnicas y medios destinados a gestionar el flujo de materiales y de información, para satisfacer los requerimientos del cliente y/o mercado en bienes y servicios mediante calidad, cantidad, lugar ,y momento maximizando la satisfacción del cliente, y minimizando tiempo de respuesta coste.

**Gráfico 06:** Esquema para el diseño de una red logística como un sistema



Fuente: Casanovas & Cuatrecasas (2011). "Logística Integral". p.24

Para (Casanovas & Cuatrecasas, 2011), es una parte del *Supply Chain Management* que planifica, controla e implementa de manera eficiente y eficaz el flujo y almacenamiento de materia prima, productos en proceso y productos terminados, con la información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de arribo, para a satisfacer las necesidades de los consumidores.

La logística integral es un nuevo enfoque que nos ayuda a la implementación de flujos de materiales y de información de una manera más adecuada en el tiempo más óptimo y minimizando costos de producción.

## **Evolución**

Según (Tomassian, 2010), la logística habitual ha experimentado una importante evolución en el tiempo, inicialmente surgió en el ámbito militar, adoptando un significado de organización a nivel operativo, táctico y estratégico. Progresivamente, fue incorporado dentro de la estructura del sector empresarial como puente elemental entre la producción y los mercados, hasta ir modificando gradualmente su ámbito de operación.

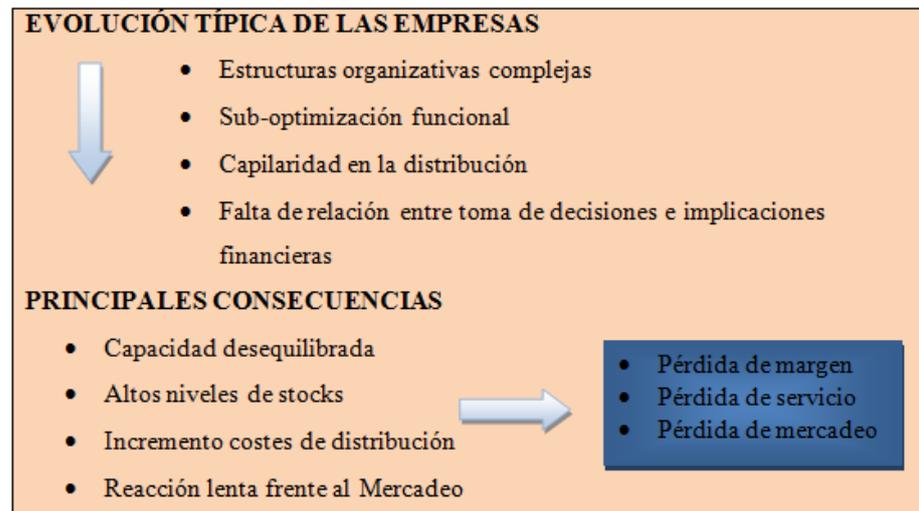
Para (Reverter & García Gonzales, 2005), se puede distinguir que en una independencia funcional que abarca desde las compras, la producción y la comercialización, es decir la integración de las diferentes áreas de la organización, y que se orienta a las operaciones de valor añadido.

Finalmente (Santos I. S., 2006), comenta al desarrollarse esta percepción de “Operaciones Fluidas de distribución y Producción”, que supondría el avanzar en la integración funcional y en la efectividad operacional, suministrando ventajas competitivas tangibles en el desarrollo de visibilidad del inventario, gestión de flujo, distribución flexible, fabricación e integración, cohesión funcional, y sistemas de información avanzados. Los conceptos en que se basa la planificación de una estrategia logística son:

- Stock
- Tamaños de los lotes de producción
- Relación de producción-almacenaje frente a las regiones de consumidores
- Frecuencia de las entregas
- Tipos de entregas
- Segmentación de los clientes
- Segmentación de las líneas de productos
- Determinación de los centros geográficos

- Estructura de los costes.

**Gráfico 07:** Evolución típica de las empresas



Fuente: Tejero (2007). “Logística Integral”. p.19

La logística ha ido evolucionando a través de los tiempos desde que surgió en el ámbito militar, para posteriormente surgir a formar como parte fundamental en la empresa y como medio de distinción de los diferentes procesos y actividades dentro de la empresa.

### Principios generales

Según (Tejero J. J., Logística Integral. La gestión operativa de la empresa, 2011), se apoya en una serie de principios de organización cuyo contenido básico se podría resumir en los siguientes.

- **Responsabilidad integral**

Se apoya en el principio de que el “gestor de la logística” debe mantener bajo su responsabilidad el control integral de regular el flujo de entrada de líquido (productos fabricados o vendidos) en función de las necesidades de salida (venta) y la capacidad disponible (cuello de botella del embudo), manteniendo a su vez un nivel de stock deseable (líquido del embudo) para evitar un desabastecimiento de mercancías.

- **Equilibrio de capacidades**

La capacidad de la cadena logística debe estar equilibrada y armonizada con el plan de ventas.

- **Control pro-activo del flujo de materiales**

El control pro-activo es típico de los procesos de logística y tiene como misión comprobar que disponemos de los recursos necesarios (personas, maquinas, espacio, etc.), es decir tarta de mantener el principio de no lanzar programas de fabricación compra o distribución si antes no confirmamos que tenemos capacidad disponible para ejecutarlos.

- **Eliminación de despilfarros**

Eliminación de todo desperdicio generado por actividades que no agreguen valor al producto o proceso.

- **Planificación “top-down”**

Alude a la necesidad de planificar partiendo de lo general a lo específico, en lo que al objeto planificado se refiere, y de lo más lejos a lo más cercano en cuanto al horizonte temporal empleado.

Para (Lacalle, 2013), los principios que se basan según la estructura moderna de logística son los siguientes:

- Principio de independencia
- Principio de previsión
- Principio de economía
- Principio de simplicidad

- Principio de flexibilidad

Mientras tanto (Inza, 2006), nos da a conocer los Principios básicos que garanticen un óptimo funcionamiento:

- Coordinación
- Equilibrio
- Minimizar
  - El espacio empleado
  - Las manipulaciones
  - Los riesgos
- Flexibilidad

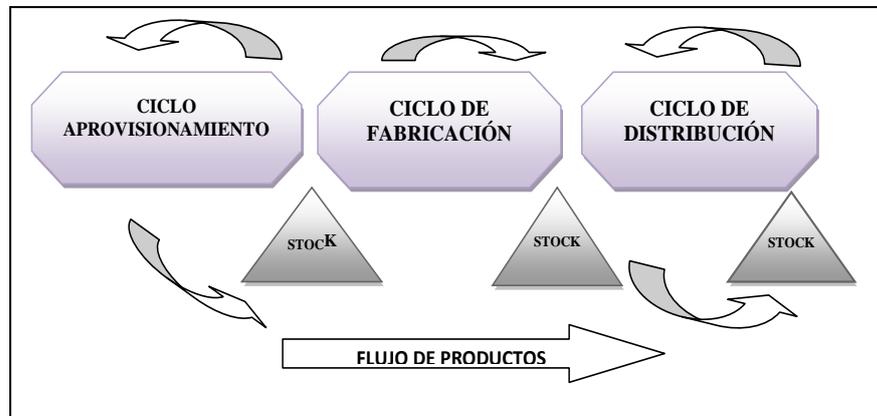
Los principios en lo que se basa la logística integral, parte de lo particular y general agrupando a todos los miembros de una empresa para llevarla al éxito.

### **Ciclos logísticos**

Según (Fernández, 2006) , las aplicaciones más empleadas en el campo de la logística son las siguientes:

- Gestión de stocks
- Gestión de almacenes
- Gestión del transporte y distribución de mercancías

**Gráfico 08:** Ciclos Logísticos desconectados



Fuente: Anaya Tejero (2007). "Logística Integral". p.22

Para (Tejero & Polanco Martín, 2007), comentan que tradicionalmente en la empresa hubo siempre tres campos básicos de gestión:

- El ciclo de aprovisionamiento de materiales.
- El ciclo de producción (transformación de materiales en productos terminados).
- El ciclo de almacenaje y distribución (situar el producto en el consumidor final).

Mientras (Sabater, Guillen, & Cardós Carboneras, 2004), la Logística distingue tres ciclos cuya importancia de análisis conviene enfatizar:

- Ciclo de Aprovisionamiento
- Ciclo de Fabricación
- Ciclo de Almacenamiento

### **Sistema logístico**

Según (Bustio, 2006), es aquel sistema que se articula en torno al flujo de materiales desde los proveedores de las materias primas hasta el cliente final.

Para (Casanovas & Cuatrecasas, 2011), es una combinación del flujo de información y flujo de materiales entre cliente y proveedores a continuación detallamos las siguientes:

- **Flujo de materiales:** sistema descendiente de materiales, productos y servicios.
- **Flujo de información:** El sistema ascendiente de información, los programas de aprovisionamiento, fabricación y distribución.

Mientras que (Soriano, 2007), afirma el sistema logístico constituye, también, un canal para la transmisión de información obteniendo como beneficio la optimización de los recursos al orientar hacia un mismo objetivo de los procesos implicados.

Los ciclos logísticos nos ayudan a definir cada una de las etapas que se realiza en el flujo de productos hasta llegar al consumidor final.

### **Gestión operativa**

Según (Merli, 2005) , la gestión eficaz es la principal tarea de todo directivo, de cualquier nivel jerárquico, consiste en trabajar cada día en los objetivos prioritarios de la empresa centrandose en la eliminación de cuellos de botella que existen en los procesos de los que depende la consecución de los objetivos. Se distinguen tres niveles de gestión.

- **Gestión Estratégica:** se desarrolla en la dirección, y tiene como característica fundamental que la influencia de las acciones y las decisiones es, generalmente, corporativa de largo plazo.
- **Gestión Táctica:** con base en la gestión estratégica, el impacto de las decisiones y acciones, de mediano plazo, abarca las unidades estratégicas del negocio. Enmarca las funciones de organización y coordinación.
- **Gestión Operativa:** se desarrolla con base en la gestión táctica, las decisiones y acciones es de corto plazo e incluye los equipos naturales de trabajo y los individuos, tiene que ver con las funciones de ejecución y control.

Para (Santos I. S., 2004), se conoce también como gestión de operaciones, entendiéndose por ello la utilización económica de todos los recursos necesarios, humanos y

materiales.

- Administra los recursos productivos (recursos humanos, financiero, tecnológicos, instalaciones, tiempo, etc.)
- Es crucial para el crecimiento estratégico y la competitividad de las empresas.

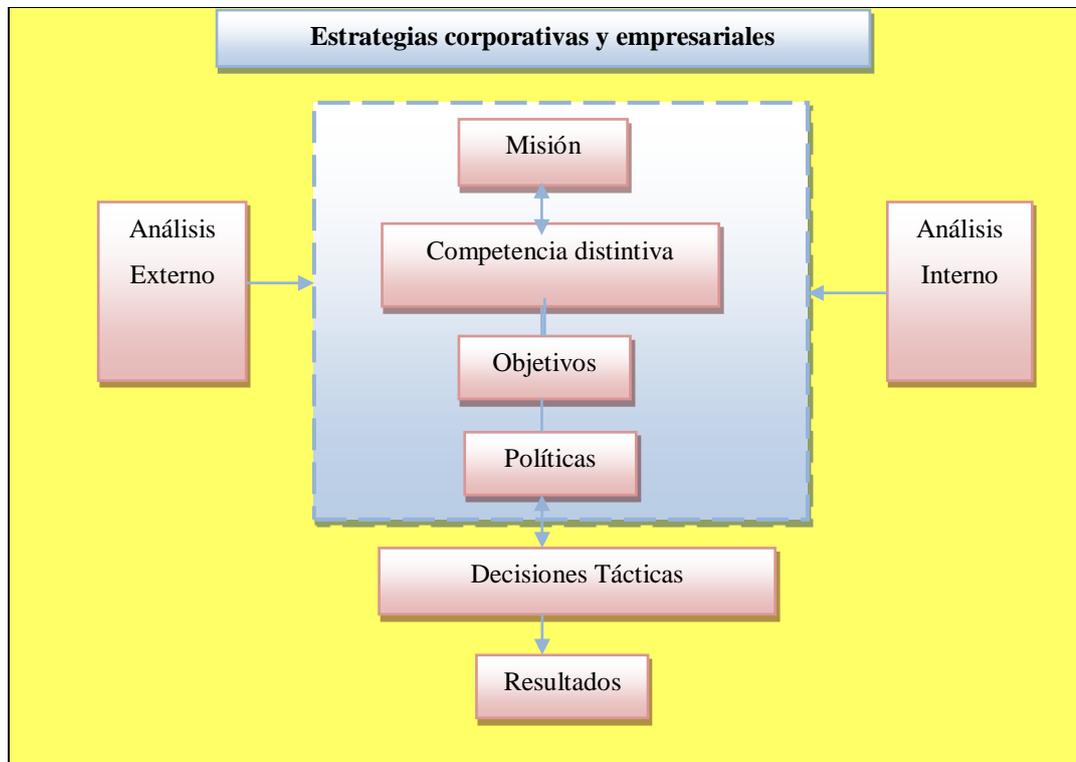
Posteriormente (Gimbert, 2010), nos dice que constituye un enfoque a corto plazo, por ello se dice que es “gestionar el día a día”, necesitan una solución inmediata para que no afecten a la organización, así como tiene una visión funcional e introvertida de la empresa.

La gestión operativa adecuada nos ayuda a la toma de decisiones dentro de la empresa, ya que es parte de una estrategia de negocio para poder realizar objetivos específicos que ayuden a la mejora continua.

### **Estrategia de operaciones**

Según (Ritzman & Krajewski, 2000), consiste en comprender que desea el cliente y cómo proporcionárselo mejor que la competencia, para poner en práctica la estrategia de operaciones (o cualquier otra estrategia corporativa) debe existir una rotación continua en las áreas funcionales, a fin de que todos sean capaces de responder a amenazas competitivas.

**Gráfico 09:** Modelo de la estrategia de operaciones



Fuente: Ritzman (2000). "Administración de Operaciones. Estrategia y análisis". p.56

Para (Arnoletto, 2009) , nos comenta que existe una coordinación entre las metas operativas con las metas de la organización en su conjunto, se refiere a la elaboración de políticas y planes para la utilización de los recursos de la empresa en apoyo de la competitividad de la firma largo plazo.

Mientras que (García, Sánchez Ruiz, & Serrano Bedia, 2013), afirman que es un plan a largo plazo para el subsistema de operaciones en el que se recogen los objetivos a lograr y los cursos de acción, así como la asignación de recursos a los diferentes productos.

La estrategia de operaciones de cualquier organización es capturar las necesidades del mercado y trasladarlas a capacidades deseadas, las cuales llamaremos prioridades competitivas como son: compromiso con la calidad, entrega a tiempo, calidad de desempeño, flexibilidad de productos, servicio posventa, precio, amplia línea de productos, distribución amplia, flexibilidad de volumen etc.

### **2.4.1.2 Variable Dependiente**

#### **Calidad total**

Según (Cerezo, 2008), filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa según cual todas las personas en la misma estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua en la calidad como:

- Satisfacer plenamente las necesidades del cliente
- Cumplir las expectativas de consumidor
- Despertar nuevas necesidades del cliente
- Lograr productos y servicios con cero defectos
- Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total
- Dar respuestas inmediata a las solicitudes de los clientes

Para (Besterfield, 2009), se define como una filosofía y un conjunto de principios orientadores que representan el fundamento de una organización en un continuo mejoramiento, es la aplicación de métodos cuantitativos y recursos humanos para mejorar los procesos de una organización, y superar las necesidades del cliente, hoy y en el futuro.

Mientras (Delgado H. C., 2001), es un sistema administrativo basado en el enfoque total de sistemas, que permite a una organización el desarrollo de una cultura de mejoramiento continuo para el cumplimiento de su misión.

La calidad forma parte elemental en toda empresa ya que depende de ella porque que el producto o servicio sea aceptado por el consumidor, para que posteriormente sea posicionado en el mercado.

## Gestión de la calidad

Según (Luzón, Peris, & Gonsález, 2001), conjunto de principios y métodos cuya aplicación está en auge, con independencia de la naturaleza de la actividad de la empresa o de su tamaño.

**Gráfico 10: Principios GCT**



**Fuente:** Verdoy & Prades (2006). "Manual de Control Estadístico de la Calidad". p.16

Mientras (Cerezo, 2008), abarca todas las áreas de la empresa relacionadas con el producto, las cuales deben tener bien definidas sus misiones y responsabilidades en relación con la calidad.

Finalmente (Verdoy, Mahiques, & Sirvent Prades, 2006), nos dicen que es el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determina la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades que implantan medios como la planificación de la calidad, el control y el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad dentro de un marco de un sistema de gestión.

Los principios de la gestión de la calidad, aportan a mejorar las actividades desarrolladas dentro de la empresa basándose principalmente en un enfoque basado al cliente, en brindar un mejor servicio y calidad satisfaciendo en su totalidad las necesidades del consumidor.

## **Control de calidad**

Según (Besterfield, 2009), se usa este término al imaginar un excelente producto o servicio, que cumple o rebasa nuestras expectativas, es decir revisar todos y cada uno de los procesos de la empresa para producir un bien o servicio.

Para (Cerezo, 2008), el control de calidad abarca todas las áreas de la empresa relacionadas en el producto, las cuales deben tener bien definidas sus misiones y responsabilidades en relación de la calidad. Además nos da a conocer las siguientes herramientas básicas para el control de calidad.

1. Hoja de control
2. Histograma
3. Diagrama de pareto
4. Diagrama de causa efecto
5. Estratificación (análisis por estratificación)
6. Diagrama de scadter (diagrama de dispersión)
7. Gráfica de control

Mientras (Griffith, 2002), el control es un proceso regulador a través, del cual medimos el desempeño de calidad real, lo comparamos con la norma y actuamos de acuerdo con la diferencia.

La palabra control de calidad hace referencia a revisar cada etapa de los procesos de una empresa antes de entregar un bien o servicio al cliente.

## **Mejora continua**

Según (Pulido, 2010), forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identificando causas o restricciones, estableciendo nuevas ideas y proyectos de mejora, llevando a cabo planes para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño.

- Contribuye a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización.
- Alcanzar ser más productivos y competitivos en el mercado.

Mientras (García D. R., 2010), es una herramienta de incremento de la productividad que favorece un crecimiento estable y consistente en todos los segmentos de un proceso.

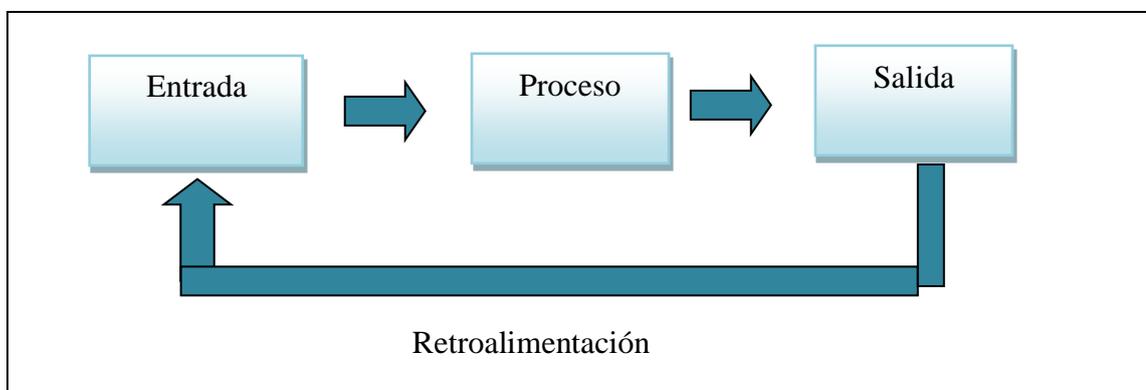
En cambio (Plaza, 2004), comenta que el perfeccionamiento y vigilancia constante que ha de producirse en los procesos de trabajo para alcanzar y mantener la capacidad para cumplir los requisitos.

### Procesos

Para (Besterfield, 2009), se refiere a comenzar a definir a los clientes internos y/o externos, de la organización para mejorar el proceso, en función de la mayor satisfacción del cliente como resultado de productos y servicios de mayor calidad.

- Entrada
- Proceso
- Salida
- Retroalimentación

**Gráfico 11:** Elementos de un proceso



Fuente: Adaptado de Besterfield (2009). "Control de Calidad". p.47

Mientras (Ferrerías & Pérez, 2005), los procesos son secuencia de actividades que se organizan de una forma lógica en la que interviene personas y se utilizan recursos, materiales y equipamientos para producir resultados deseados y están orientados a:

- Crear valor.
- Obtener resultados.
- Satisfacer las necesidades y expectativas del usuario.
- Dar respuesta a las funciones asignadas la organización de prestar dicho servicio.

Según (Ramírez & Gómez Cambroneo, 2006), el proceso ha de ser continuo y fluido, con actividades y responsabilidades perfectamente definidas y concatenadas.

Cada proceso tiene que ser definido dentro de la empresa para que no exista defectos que perjudique la entrega del producto o servicio, la identificación de un proceso incrementa la productividad ya que conocemos con claridad la actividad a realizar.

### **Metodología del ciclo Deming**

Según (Barrio, Gómez Fraile, & Tejero Monzón, 2006), comenta que en Japón, el ciclo deming ha sido utilizado desde un inicio como una metodología de mejora continua, aplicándose a todo tipo de situaciones.

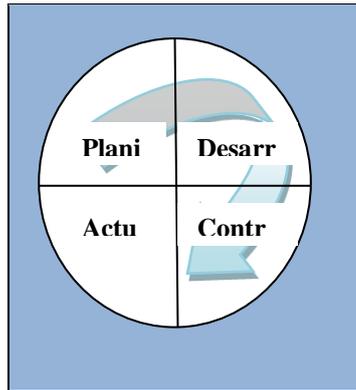
**PLANIFICAR:** La dirección toma conciencia de la situación actual real mediante la recogida y el análisis de datos.

**HACER:** Los operarios son responsables de llevar a la práctica el plan de mejora.

**VERIFICAR:** Los inspectores de la organización de calidad comprueban si las acciones de mejora permiten alcanzar los objetivos planificados.

**ACTUAR:** La dirección analiza los resultados, haciendo que las mejoras sean permanentes y tomando acciones correctoras en caso de que los resultados fueran no satisfactorios.

**Ilustración 12:** Ciclo Deming



Fuente: Barrio (2006). "Ciclo Deming". p.121

Elaborado por: Cecilia Lozada

## Modelo EFQM

Mientras (García L. S., 2006) Propone la metodología del Modelo Europeo de Excelencia (**EFQM**), se basa en buscar la mejora continua para satisfacer las expectativas del personal, los clientes y la sociedad, obteniendo buenos resultado de la organización.

- Un liderazgo evidente en todos los niveles de la organización
- Una implicación clara a través de una estrategia coherente
- Una gestión adecuada de los recursos: los humanos, en primer lugar, los económicos, la información, etc.
- Tener identificados, definidos y controlados los procesos claves de la organización.

Finalmente (Pérez, 2000), nos da a conocer la Metodología para la mejora y para la resolución de problemas. A continuación Métodos existentes: metodología juse,

metodología juran, metodología ford, metodología ISO 9001 - 2008.

La aplicación de una metodología adecuada ayuda a la aportación de la mejora continua de la empresa, basada en modelos que nos sirven de guía para optimizar tiempo y recursos.

### **Requisitos**

Según (Jiménez & Nava Carbellido, 2007), una organización debe ser certificada, esto no significa que sea la mejor, sino que únicamente ha logrado cumplir con los requisitos mínimos que aseguran de manera permanente cumple con los requisitos de sus clientes.

- Implantar la norma ISO 9001-2008, tiene un alcance mayor a la calidad del producto, la satisfacción del cliente además la mejora del desempeño.

Para (Orea & Gómez Villariano, 2007), uno de los principios fundamentales de la Gestión de Calidad, es la *mejora continua* que debe ser permanente en la organización, mediante el uso de la política, resultados de auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección forma parte de un requisito esencial en la filosofía de mejora.

Mientras (Plaza, 2004), comenta que un requisito fundamental de la mejora continua es cumplir con las expectativas y exigencias del cliente de un producto, servicio o proceso.

Cumplir con las especificaciones requeridas por los organismos controladores de calidad, ayuda a un mejor alcance de la empresa para ser reconocida en el mercado; así como disponer de certificaciones que validan la calidad y buen servicio que reciben los clientes.

## **Principios de mejora**

Según (Barraza, 2007), la mejora Continua respetará los principios básicos de la filosofía, tales como: el trabajo en equipo, la fuerza del talento de las personas, el enfoque a procesos y no a resultados y el hablar con datos.

Mientras (Herrera, 2012), la filosofía del Kaizen hace uso de principios fundamentales para lograr el éxito en las organizaciones:

1. Aprovechar la sabiduría de varias personas en cambio del conocimiento
2. Cuestionar con argumentos los procesos y prácticas actuales
3. Eliminar los errores de forma inmediata
4. No buscar la perfección sino la excelencia
5. Pensar en cómo hacerlo y no por qué no se puede hacer
6. Recordar que las oportunidades en le Kaizen son infinitas

Finalmente (Dios, 2006), los principios sobre los que se fundamenta la Gestión de la Calidad Total son:

- Enfoque sobre los clientes
- Participación y trabajo en equipo
- La Mejora Continua como estrategia general.

Basarse en un principio nos da bases para desarrollar cambios positivos en la búsqueda de la perfección y excelencia del bien o servicio, estrechamente relacionado con definir claramente a nuestra competencia y en qué mercado nos desarrollamos.

## **Importancia del enfoque**

Según (Ibarrola, Álvarez Gallegos, & Bullón Caro, 2006), es una filosofía empresarial que lleva a las organizaciones a plantear todo su esquema de funcionamiento sobre la base de la mejora continua, que se fundamenta en la satisfacción del cliente, un precio

razonable y un producto o servicio demandado con las características adecuadas.

- Concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos puntuales
- Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad
- Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos
- Permite eliminar procesos repetitivos

De acuerdo (Vavra, 2003), es una de las razones fundamentales para la existencia se la mejora continua, es conseguir la satisfacción del cliente, así como estimular el perfeccionamiento de la organización.

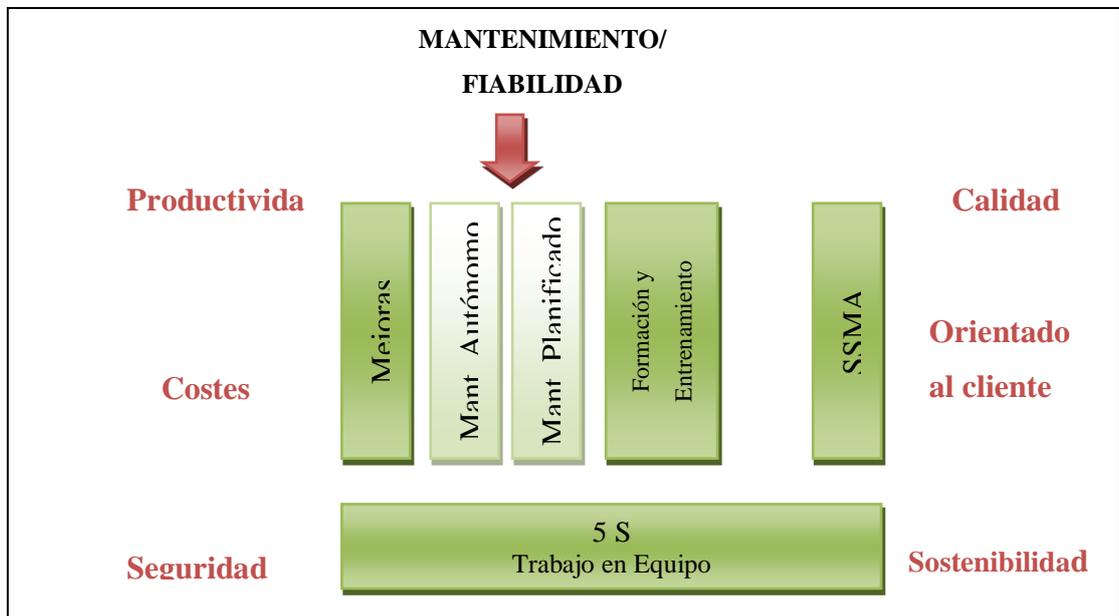
Mientras (Velasco, 2007), dice que la mejora continua desencadena conseguir objetivos determinados, a la percepción del cliente actual con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la empresa. Mientras más conocimiento tiene la empresa se desenvuelve en un escenario más competitivo.

Toda empresa busca basarse en un enfoque que le permita incrementar su productividad así también la eficiencia de los recursos disponibles, llegando al cumplimiento de sus metas y objetivos establecidos alcanzando una óptima rentabilidad.

### **Filosofía Kaizen**

Según (García D. R., 2010), el modelo Kaizen es un sistema o una filosofía destinado a suprimir las ineficiencias y desperdicios en los procesos productivos. Su objetivo supremo es la mejora de la productividad a través de la Calidad Total mediante la eliminación de desperdicios.

**Gráfico 13: KAIZEN**



**Fuente:** Ricardo Fernández García (2010). "La mejora de la Productividad en la pequeña y mediana Empresa". p.22

Para (González & Reverter, 2006), el mejoramiento no requiere de técnicas sofisticadas o tecnologías avanzadas. Para implantarlo sólo necesita técnicas sencillas como las siete herramientas de control de calidad, que involucra a todos alta administración, gerentes y trabajadores.

Finalmente (Lafuente & Llaguno Musons, 2006)comentan que son técnicas globales de mejora que, en definitiva tratan de establecer normas, filosofías y sistemas que son un compendio de lo que se puede considerar calidad total en una empresa.

El Kaizen es utilizado como una estrategia o metodología de calidad en la empresa, que busca crear un beneficio común mediante su aplicación en todas las aéreas de la empresa. Con la reducción de los niveles de fallo y defectos generando mayor seguridad frente a problemas de la calidad en la producción.

## **2.5 Hipótesis**

El diseño de una cadena de suministros ayudará en la mejora continua de la Empresa “Alvaro Jean´s” del Cantón Pelileo.

## **2.6 Señalamiento de Variables**

### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

X= Logística Integral (Cualitativa)

### **VARIABLE DEPENDIENTE**

Y= Mejora Continua (Cuantitativa).

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA**

Lo importante en esta investigación es seleccionar los métodos y técnicas adecuadas, tomando en cuenta la naturaleza del problema que se va a estudiar.

Por consiguiente, los métodos y técnicas seleccionados nos permitirán implementar las etapas de la presente investigación.

#### **3.1 Enfoque**

En la presente investigación se utilizó términos cualitativos y cuantitativos.

##### **3.1.1 Enfoque cualitativo**

Este enfoque se utiliza para obtener información que nos ayude a conocer el fenómeno en su totalidad antes de adentrarnos a formular preguntas o hipótesis. Entre las técnicas utilizadas en este enfoque está la observación, las encuestas no estructuradas, las

entrevistas abiertas, la revisión de documentos, la discusión grupal, historias de vida y muchas otras que se realizará en la empresa.

Por medio del enfoque cualitativo se pudo establecer una mejor representación del problema de investigación, puesto que se realizó una contextualización de los problemas que posee la empresa, lo que ayudó de manera directa a la caracterización del mismo, y posteriormente permitió constituir una mejor propuesta, asumiendo una posición dinámica la misma que se adapta a todos los cambios con posibles soluciones del problema objeto de estudio.

### **3.1.2 Enfoque cuantitativo**

La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables.

## **3.2 Modalidad de la investigación**

Para la realización de la presente investigación utilizaremos las siguientes modalidades de investigación:

### **3.2.1 Investigación bibliográfica o documental**

La investigación se la realizó en fuentes bibliográficas como libros, revistas, proyectos de investigación etc. Con la finalidad de extender y profundizar diferentes enfoques teóricos y conceptualizaciones que sirvieron para enriquecer los conocimientos sobre el problema en estudio.

La investigación documental forma parte de un conjunto de técnicas y estrategias que se emplean para localizar, identificar y acceder a aquellos documentos que contienen la información de investigaciones anteriores relacionadas con el tema que estoy desarrollando, y a los libros que tengan información de cada una de las variables.

La información fue de gran ayuda ya que permitió conocer de una manera más concreta y clara el problema, así como ayudó a obtener unas posibles soluciones.

### **3.2.2 Investigación de campo**

Se mantuvo contacto permanente con la realidad al estar involucrado en el lugar donde dio origen al problema, para recopilar y registrar información primaria referente al objeto de estudio, mediante constantes charlas con el gerente de la empresa, y la aplicación de un cuestionario a los clientes internos.

Se realizó una investigación de campo en donde se interactuó con las personas involucradas en el problema objeto de estudio, con la finalidad de conocer la realidad de la empresa y así recabar información para obtener soluciones que ayude a resolver el problema.

### **3.3 Tipos de investigación**

Para la realización de la presente investigación, se aplicó el siguiente tipo de investigación:

#### **3.3.1 Investigación descriptiva**

La investigación descriptiva, la misma que utiliza como método de análisis cuyo propósito describir la situación actual o prevaleciente en el momento de realizarse el estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y porqué del sujeto del estudio, logrando caracterizar la información dando una situación concreta y señalando sus características.

#### **3.3.2 Investigación correlacional**

El objetivo primordial de la investigación correlacional es medir el grado de relación existente entre las variables, estableciendo su grado de correlación, pero sin pretender

dar una explicación completa de causa y efecto al fenómeno investigado, sólo investiga grados de correlación y dimensiona las variables. Por tanto ayuda a identificar la carencia de una cadena de suministros e identificarlas estrategias más adecuadas que se deberá aplicar para dar solución al problema.

### 3.4 Población y Muestra

Para realización de esta investigación se empleó la información de la empresa Alvaro Jean's del Cantón Pelileo, la misma que se encuentra constituida por 32 clientes internos y 3 administrativos.

**De donde:**

#### POBLACIÓN

| POBLACIÓN       | MUESTRA   |
|-----------------|-----------|
| Administrativos | 3         |
| Empleados       | 32        |
| <b>Total</b>    | <b>35</b> |

**Tabla 01:** Población

**Fuente:** Empresa Alvaro Jean's

**Elaborado por:** Cecilia Lozada

Para la elaboración de la encuesta no se utilizó la muestra porque se tomó en cuenta todo el universo que posee la empresa Alvaro Jean's.

### 3.5 Operacionalización de variables

#### 3.5.1 Variable independiente: Logística integral

| CONCEPTO   | CATEGORÍAS        | INDICADORES        | ÍTEMES   | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS                    |
|--|-------------------|--------------------|--|--|
| Proceso de planificar, suministrar y controlar eficientemente el flujo efectivo de costes y almacenaje de materiales, inventarios en curso y productos terminados, así como la información relacionada desde el punto de origen al punto de consumo con el fin de atender a las necesidades del cliente. | <b>Suministro</b> | Materia prima      | ¿Cómo calificaría usted la calidad de la materia prima e insumos utilizados para la confección de las prendas jean's?              | Encuesta: Cuestionario a clientes internos |
|  | <b>Producción</b> | Elaboración        | ¿Con que frecuencia la producción de la empresa va acorde a la tendencia continua del mercado?                                     |  |
|  |                   | Calidad            | ¿A su consideración existe una adecuada coordinación entre los departamentos de la empresa en relación a sus actividades y tareas? |  |
|  | <b>Almacenaje</b> | Producto terminado | ¿La empresa posee algún sistema de control y registro para el producto terminado y almacenado en bodega?                           |  |
|  |                   | Control            | ¿Considera usted que la empresa lleva un adecuado control de inventarios?  |  |

**Tabla 0 2:** Operacionalización Logística integral

**Elaborado por:** Cecilia Lozada

### 3.5.2 Variable dependiente: Mejora continua

| CONCEPTO  | CATEGORÍAS           | INDICADORES           | ÍTEMS   | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS                          |
|---|----------------------|-----------------------|---|--|
| <p>Es la forma ordenada de administrar y gestionar mejor los procesos, identificando causas o restricciones, lo que constituye una herramienta de incremento de la productividad que favorece un crecimiento estable y consistente en todos los segmentos de un proceso y manipulando todos sus recursos.</p> | <b>Gestión</b>       | Procesos              | ¿Dentro de la empresa se cumplen todos los procesos de producción?  | Encuesta y cuestionario a los clientes internos. |
|   | <b>Productividad</b> | Productos             | ¿Cuánto se demora el producto para llegar a su destino?   |  |
|   |                      | Capital Humano        | ¿La logística entrega de los productos por parte de la empresa a sus clientes es?   |  |
|   | <b>Recursos</b>      | Capacidad Tecnológica | <p>¿Considera usted que la empresa cuenta con el capital humano necesario para la realización de sus actividades?</p> <p>¿Con que frecuencia la empresa renueva la tecnología de su maquinaria?</p> |  |

**Tabla 03:** Operacionalización Mejora continua

**Elaborado por:** Cecilia Lozada

### 3.6 Plan de recolección de la información

| PREGUNTAS                | EXPLICACIÓN  |
|--------------------------|--|
| 1. ¿Para qué?            | Para dar solución al problema de la empresa.               |
| 2. ¿A qué personas?      | A todos los clientes internos.                             |
| 3. ¿Sobre qué aspectos?  | La logística Integral y la Mejora Continua                 |
| 4. ¿Quién?               | Investigador: Cecilia Marisol Lozada                       |
| 5. ¿Cuándo?              | Primer Semestre del 2015                                   |
| 6. ¿Dónde?               | En la Empresa “Álvaro Jean´s” del Cantón Pelileo.          |
| 7. ¿Cuántas veces?       | Se realizara una vez a cada uno de los encuestados         |
| 8. ¿Con que técnicas?    | Encuestas  |
| 9. ¿Con que instrumento? | Cuestionario   |
| 10. ¿En qué situación?   | Se buscara el mejor momento para obtener resultados reales |

**Tabla 04:** Plan de recolección de información

Elaborado por: Cecilia Lozada

### Instrumentos de recolección

| TIPO DE INVESTIGACIÓN  | TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN       | INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN   |
|------------------------|---------------------------------|--|
| Información Secundaria | 1.1 Lectura Científica          | 1.1.1 Tesis de Grados<br>Libros de Logística Integral<br>Libros de Mejora Continua |
| Información Primaria   | 2.1 Observación<br>2.2 Encuesta | Fichas de Observación<br>Cuestionario  |

**Tabla 05:** Instrumentos de recolección de información

Elaborado por: Cecilia Lozada

### 3.6 Procesamiento de la información

Una vez que se aplicado el cuestionario al personal, será necesario revisar la información obtenida por los mismos, con el fin de desechar respuestas que no nos

sirvan y detectar los errores existentes, para que al momento de la tabulación no nos resulte confuso, y de esta manera lograr una información real y confiable.

Es necesario que los resultados que se obtendrán, deban ser interpretados en función de la hipótesis planteada y serán relacionados uno por uno, con el marco teórico, de una forma clara y entendible. Al final se realizará una síntesis de los resultados.

Toda la información y datos a utilizarse serán procesados mediante la ayuda de programas de computación como: Word y Excel, SPSS 15. 0. Para la verificación de la hipótesis se utilizara el estadígrafo estadístico Chi cuadrado, el análisis particular se lo realizará mediante cuadros, gráficos y técnicas estadísticas.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 Análisis de los resultados**

Se procedió a realizar una encuesta a los clientes internos de la empresa Alvaro Jean's a los empleados como directivos.

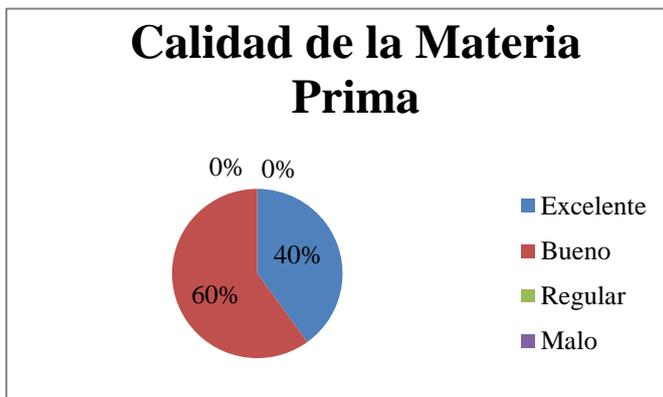
#### **4.2 Interpretación de los datos**

Se procedió a tabular los resultados de las encuestas realizadas a los clientes internos de la empresa.

## Pregunta N° 1

### 4.1.1 Calidad de la materia prima e insumos

|         |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Excelente | 14         | 40         | 40                | 40                   |
|         | Bueno     | 21         | 60         | 60                | 100                  |
|         | Regular   | 0          | 0          | 0                 |                      |
|         | Malo      | 0          | 0          | 0                 |                      |
|         | Total     | 35         | 100        | 100               |                      |



**Tabla y gráfico 01:** Calidad de la materia prima e insumos  
**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Cecilia Lozada

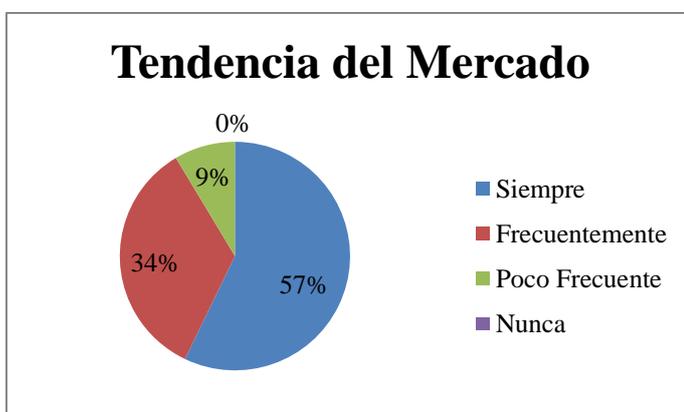
### Análisis e Interpretación

En relación a la pregunta del total de los encuestados se puede determinar que el 40% de los clientes consideran que la materia prima e insumos son de excelente calidad y el 60% restante considera que la materia prima e insumos son de buena calidad como se puede apreciar en el cuadro y en el gráfico. Estos resultados reflejan que la empresa utiliza materia prima e insumos de calidad, que en manera directa sufre transformaciones en el proceso productivo de la fabricación de las prendas del jeans.

## Pregunta N° 2

### 4.1.2 Tendencia del mercado

|         |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Siempre        | 20         | 57         | 57                | 57                   |
|         | Frecuentemente | 12         | 34         | 34                | 91                   |
|         | Poco Frecuente | 3          | 9          | 9                 | 100                  |
|         | Nunca          | 0          | 0          | 0                 |                      |
|         | Total          | 35         | 100        | 100               |                      |



**Tabla y gráfico 0 2:** Tendencia del mercado

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Cecilia Lozada

### Análisis e Interpretación

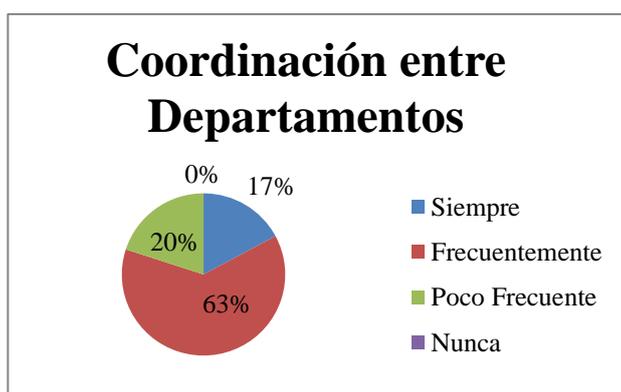
Del total de los encuestados, el 57% considera que la producción de la empresa siempre está acorde a la tendencia del mercado, el 34% menciona que frecuentemente la producción está acorde a la preferencia del mercado y el 9% restante asevera que la producción está poco frecuente a la tendencia del mercado, como se aprecia en la tabla y en el gráfico.

Lo que demuestra que la empresa fabrica productos acorde a las nuevas tendencias del mercado, ya que busca satisfacer las expectativas que tiene el cliente.

### Pregunta N° 3

#### 4.1.3 Coordinación entre departamentos

|         |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Siempre        | 6          | 17         | 17                | 17                   |
|         | Frecuentemente | 22         | 63         | 63                | 80                   |
|         | Poco Frecuente | 7          | 20         | 20                | 100                  |
|         | Nunca          | 0          | 0          | 0                 |                      |
|         | Total          | 35         | 100        | 100               |                      |



**Tabla y gráfico 03:** Coordinación entre departamentos

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Cecilia Lozada

#### Análisis e Interpretación

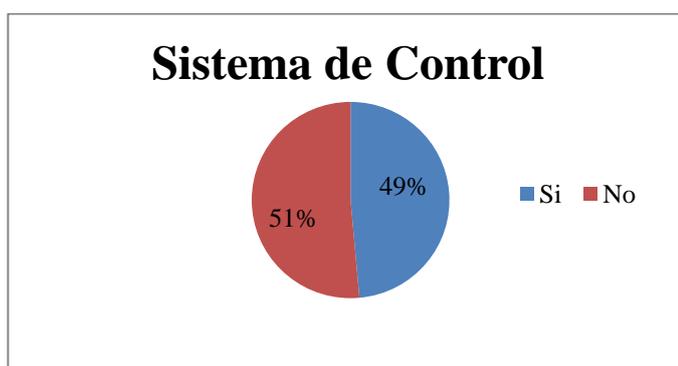
Del 100% de los encuestados, el 17% de los empleados aseveran que siempre existe una coordinación en las actividades y tareas entre cada departamento, el 63% piensa que frecuentemente coexiste una coordinación en las actividades entre los departamentos y el 20% restante considera que existe poca coordinación entre las actividades entre departamentos, como se aprecia en la tabla y en el gráfico.

Evidentemente estos resultados reflejan que en los diferentes departamentos de la empresa existe una coordinación eficiente en las actividades y tareas, para así lograr aumentar la productividad de la cadena de producción. Es decir es conocedor del funcionamiento general de cada departamento de la empresa y de las actuaciones o posibilidades de cada trabajador.

## Pregunta N° 4

### 4.1.4 Sistema de control

|         |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si    | 23         | 66         | 66                | 66                   |
|         | No    | 12         | 34         | 34                | 100                  |
|         | Total | 35         | 100        | 100               |                      |



**Tabla y gráfico 04:** Sistema de control  
**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Cecilia Lozada

### Análisis e Interpretación

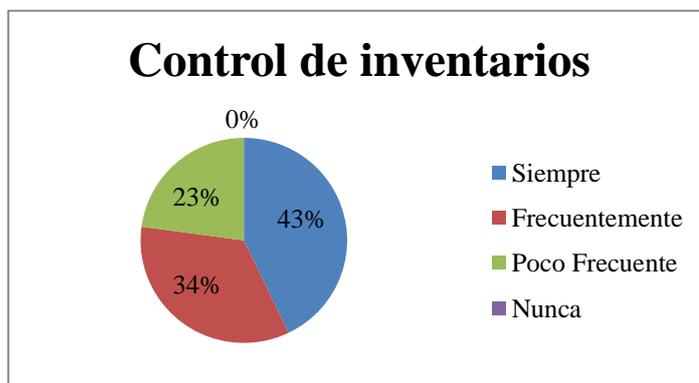
En relación a la pregunta del total de los encuestados se puede determinar que el 66% de los empleados creen que la empresa si cuenta con un sistema de control y registro del producto y el 34% restante menciona que la empresa no posee ningún sistema de control y registro para almacenar el producto, como se puede apreciar en el cuadro y en gráfico.

Evidentemente estos resultados manifiestan que la empresa si cuenta con un sistema de control y registro encargado de ordenar, dirigir y regular el almacenamiento de los productos y materia prima de la empresa Alvaro Jean's.

## Pregunta N° 5

### 4.1.5 Adecuado Control de inventarios

|         |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Siempre        | 15         | 43         | 43                | 43                   |
|         | Frecuentemente | 12         | 34         | 34                | 77                   |
|         | Poco Frecuente | 8          | 23         | 23                | 100                  |
|         | Nunca          | 0          | 0          | 0                 |                      |
|         | Total          | 35         | 100,0      | 100,0             |                      |



**Tabla y gráfico 05:** Control de inventarios

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Cecilia Lozada

### Análisis e interpretación

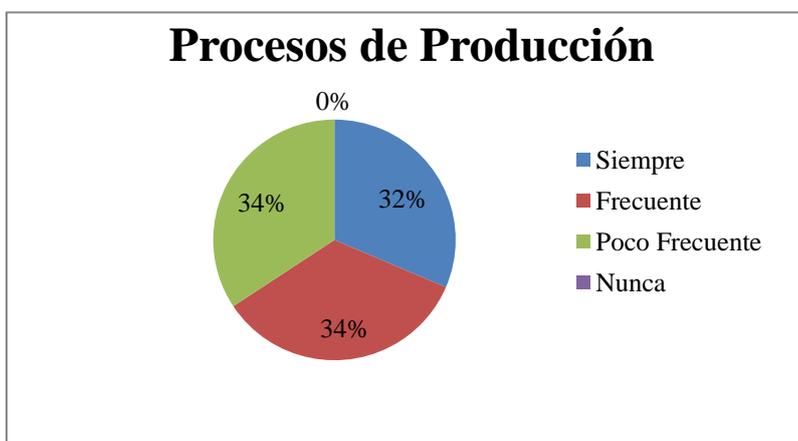
Del 100% de los encuestados se puede determinar que el 43% indicó que la empresa siempre lleva un control adecuado de inventarios de la materia prima y productos terminados, el 34% manifestó que frecuentemente lleva un control adecuado de inventario de toda la materia prima y los productos y el 23% restante mencionó la empresa poco frecuente lleva un adecuado control de los inventarios existentes, como se aprecia en la tabla y el gráfico.

Por lo tanto estos resultados reflejan que la empresa si utiliza un control adecuado de los inventarios ya que incrementa la confiabilidad de los reportes sobre los saldos existentes en las diferentes áreas de la organización Alvaro Jean's.

## Pregunta N° 6

### 4.1.6 Procesos de producción

|         |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Siempre        | 11         | 32         | 32                | 32                   |
|         | Frecuentemente | 12         | 34         | 34                | 34                   |
|         | Poco Frecuente | 12         | 34         | 34                | 100                  |
|         | Nunca          | 0          | 0          | 0                 |                      |
|         | Total          | 35         | 100        | 100               |                      |



**Tabla y gráfico 06:** Procesos de producción

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Cecilia Lozada

### Análisis e interpretación

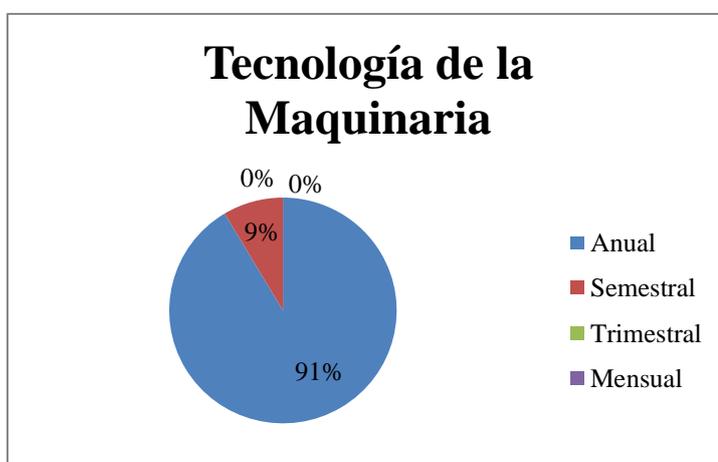
El 32 % de los investigados menciona que siempre los procesos de producción se cumplen en su totalidad, el 34% afirma que frecuentemente se cumplen todos los procesos de producción y el 34% restante confirma que a veces se utiliza todos los procesos de producción dentro de la fabricación de los productos en la empresa como se aprecia en el cuadro y gráfico.

Evidentemente el personal de la empresa si ejecuta cada proceso de producción en la fabricación del jean's, ya que ayuda a reducir el mínimo esfuerzo requerido.

## Pregunta N° 7

### 4.1.7 Tecnología de la maquinaria

|                |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válidos</b> | Anual      | 32         | 91         | 91                | 91                   |
|                | Semestral  | 3          | 9          | 9                 | 100                  |
|                | Trimestral | 0          | 0          | 0                 |                      |
|                | Mensual    | 0          | 0          | 0                 |                      |
|                | Total      | 35         | 100        | 100               |                      |



**Tabla y gráfico 07:** Tecnología de la maquinaria

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Cecilia Lozada

### Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados se puede determinar que el 91% asevera que la empresa siempre está en constante cambio de la tecnología de la maquinaria y el 9% restante manifiesto que frecuentemente en la empresa se realiza cambios en la tecnología de la maquinaria como se aprecia en el cuadro y gráfico.

## Pregunta N° 8

### 4.1.8 Demora del producto para llegar a su destino

|         |                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | De 1 a 2 días     | 30         | 86         | 86                | 86                   |
|         | De 3 a 4 días     | 4          | 11         | 11                | 97                   |
|         | 1 Semana          | 1          | 3          | 3                 | 100                  |
|         | Más de una semana | 0          | 0          | 0                 |                      |
|         | Total             | 35         | 100        | 100               |                      |

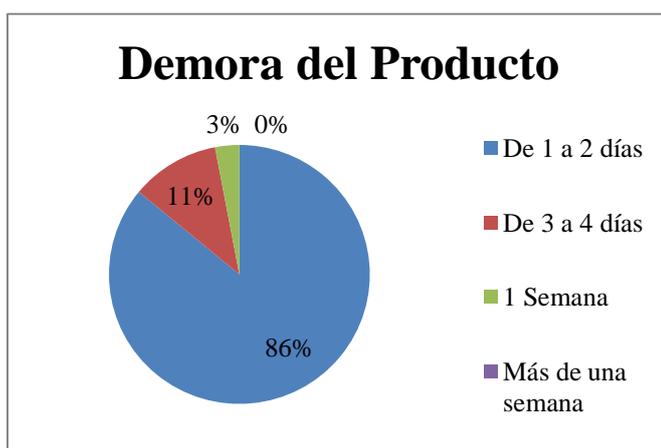


Tabla y gráfico 08: Demora del producto

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Lozada

### Análisis e interpretación

El 86% de los investigados menciona que el producto lo reciben en 1 o 2 días, el 11% manifiesta que el producto llega en 3 o 4 días y el 3% menciona que el productos se demora una semana para llegar a su destino como se aprecia en el cuadro y gráfico.

Estos resultados reflejan que los clientes reciben los productos en un tiempo máximo de 1 o 2 días; esto significa que la empresa está cubriendo en el tiempo máximo la entrega de los pedidos.

## Pregunta N° 9

### 4.1.9 Capital Humano con el que cuenta la empresa

|         |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Siempre        | 27         | 77         | 77                | 77                   |
|         | Frecuentemente | 5          | 14         | 14                | 91                   |
|         | Poco Frecuente | 3          | 9          | 9                 | 100                  |
|         | Nunca          | 0          | 0          | 0                 |                      |
|         | Total          | 35         | 100        | 100               |                      |

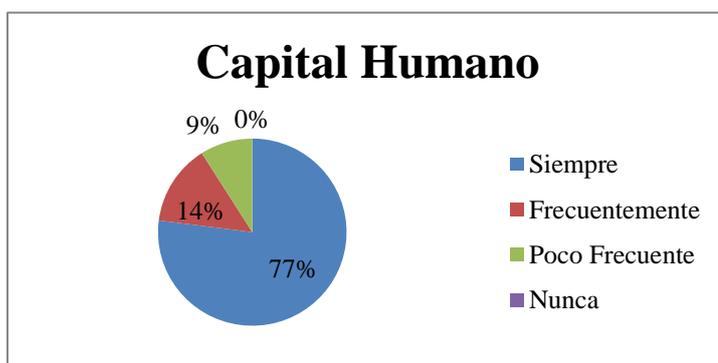


Tabla y gráfico 09: Capital humano

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Lozada

### Análisis e interpretación

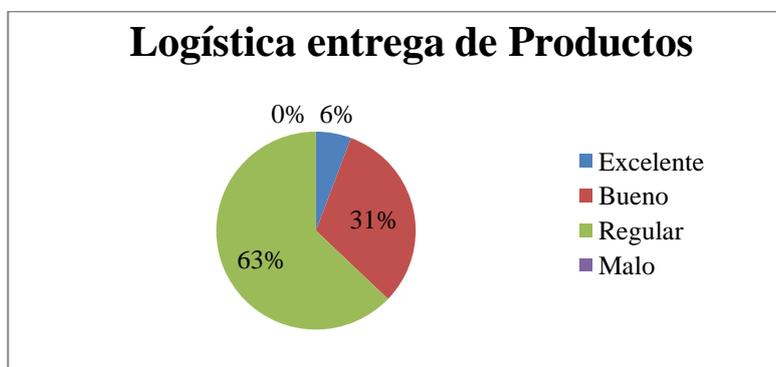
Del 100% de los encuestados se puede determinar que el 77% menciona que el capital humano que se encuentra en la empresa si es el necesario para realizar las actividades de producción, el 14% asevera que el RR.HH con el que cuenta la empresa frecuentemente es el indispensable para realizar las actividades de producción y el 9% restante considera que es poco frecuente que el capital humano sea el necesario para la fabricación del producto, como se aprecia en el cuadro y gráfico.

De lo obtenido en esta pregunta se puede ver qué capital humano con el que cuenta la empresa es el necesario para el proceso de fabricación de los productos en jeans; es decir no se requiere el aumento de capital humano.

## Pregunta N° 10

### 4.1.10 Logística de entrega de productos

|         |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Excelente | 2          | 6          | 6                 | 6                    |
|         | Bueno     | 11         | 31         | 31                | 37                   |
|         | Regular   | 22         | 63         | 63                | 100                  |
|         | Malo      | 0          | 0          | 0                 |                      |
|         | Total     | 35         | 100        | 100               |                      |



**Tabla y gráfico 10:** Logística entrega de productos

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Cecilia Lozada

### Análisis e Interpretación

En relación a la pregunta del total de los encuestados se puede determinar que el 6% de los investigados menciona que la logística que la empresa utiliza para entregar sus productos es excelente, el 37% manifiesta que la logística es buena al momento de entregar los productos a los clientes y el 63% considera que la logística utilizada por la empresa es regular al momento de entregar los productos al cliente como se aprecia en el cuadro y gráfico. Estos resultados reflejan que la logística utilizada por la empresa no es la adecuada al momento de la entregar los productos al cliente ya ellos no se encuentra satisfechos con el tiempo de entrega de dichos productos.

### 4.3 Verificación de Hipótesis

Para la comprobación de la hipótesis del problema planteado, se utilizara el estadígrafo Chi cuadrado el mismo que admitirá correlacionar la variable independiente y dependiente en estudio, es decir admite tomar una solución al problema indagado. Para lo cual se tomara en cuenta la pregunta número 4 y la pregunta número 6 de la encuesta aplicada a los clientes internos de la empresa Alvaro Jean´s del Cantón Pelileo.

#### 4.3.1 Método estadísticos

Para la demostración de la hipótesis se realizó mediante el método estadístico Chi cuadrado, el cual nos ayudó para verificar la hipótesis.

##### 4.3.1.1 Planteamiento de hipótesis

###### **H0: (Hipótesis Nula)**

El diseño de una cadena de suministros no ayudará en la mejora continua de la Empresa “Alvaro Jean´s” del Cantón Pelileo.

###### **H1: (Hipótesis Alterna)**

El diseño de una cadena de suministros ayudará en la mejora continua de la Empresa “Alvaro Jean´s” del Cantón Pelileo.

##### 4.3.1.2 Nivel de significancia

El nivel de significancia seleccionado para la presente indagación es de 95% de confianza con un nivel de riesgo del 5%.

Para realizar la verificación de la hipótesis se eligió la prueba estadística del Chi cuadrado cuya fórmula es:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

**Simbología:**

**X<sup>2</sup>:** Chi Cuadrado

**∑:** Sumatoria

**O:** Observados

**E:** Esperados

**4.3.1.3 Combinación de frecuencia**

**Frecuencia Observada**

|   | <b>Mejora Continua</b>   |                |                       |                       |              |
|---|--|----------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
|   | ¿Dentro de la empresa se cumplen todos los procesos de producción? |                |                       |                       |              |
|   | <b>Alternativas</b>  | <b>Siempre</b> | <b>Frecuentemente</b> | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Total</b> |
| <b>Logística Integral</b><br>¿La empresa posee algún sistema de control y registro para la materia prima y el producto terminado? | <b>Si</b>  | 10             | 6                     | 1                     | <b>17</b>    |
|   | <b>No</b>  | 1              | 6                     | 11                    | <b>18</b>    |
|   | <b>Total</b>   | <b>11</b>      | <b>12</b>             | <b>12</b>             | <b>35</b>    |

**Tabla 0 6:** Frecuencia observada  
**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Cecilia Lozada

## Frecuencia esperada

Para el cálculo de la frecuencia esperada se utiliza la fórmula aplicada a la tabla de frecuencias observadas.

$$Fe = (\text{Total fila}) (\text{Total Columna}) / \text{Gran Total}$$

|   | <b>Mejora Continua</b>   |                |                       |                       |              |
|---|--|----------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
|   | ¿Dentro de la empresa se cumplen todos los procesos de producción? |                |                       |                       |              |
| <b>Logística Integral</b><br>¿La empresa posee algún sistema de control y registro para la materia prima y el producto terminado? | <b>Alternativas</b>  | <b>Siempre</b> | <b>Frecuentemente</b> | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Total</b> |
|   | <b>Si</b>  | 5              | 6                     | 6                     | 17           |
|   | <b>No</b>  | 6              | 6                     | 16                    | 18           |
|   | <b>Total</b>   | <b>11</b>      | <b>12</b>             | <b>12</b>             | <b>35</b>    |

**Tabla 07:** Frecuencia esperada  
**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Cecilia Lozada

## Cálculo Matemático

Una vez establecido la frecuencia observada y esperada, aplicamos la fórmula del Chi cuadrado la misma que permitirá verificar la hipótesis planteada.

## Chi Cuadrado

|   | <b>Mejora Continua</b>   |                |                       |                       |              |
|---|--|----------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
|   | ¿Dentro de la empresa se cumplen todos los procesos de producción? |                |                       |                       |              |
| <b>Logística Integral</b><br>¿La empresa posee algún sistema de control y registro para la materia prima y el producto terminado? | <b>Alternativas</b>  | <b>Siempre</b> | <b>Frecuentemente</b> | <b>Poco Frecuente</b> | <b>Total</b> |
|   | <b>Si</b>  | 4,06           | 0,01                  | 4,00                  | 8,06         |
|   | <b>No</b>  | 3,83           | 0,00                  | 3,78                  | 7,62         |
|   | <b>Total</b>   | <b>7,89</b>    | <b>0,01</b>           | <b>7,78</b>           | <b>15,68</b> |

**Tabla 08:** Chi Cuadrado  
**Elaborado por:** Cecilia Lozada

Se puede observar que el valor del  $X^2c$  calculado es de 15,68.

#### 4.3.1.4 Determinación del Chi cuadrado tabulado o crítico

El grado de libertad es igual a la multiplicación del número de las filas menos 1 por el número de las columnas menos 1 como se aprecia en la siguiente fórmula:

**DONDE:**

$$X^2t_{(\alpha, gl)}$$

$X^2t$  = Chi cuadrado tabular o crítico

$\alpha$  = Nivel de significancia de 0,05

$$gl = (f - 1)(c - 1)$$

$$gl = (2-1)(3-1)$$

$$gl = (1) (2)$$

$$gl = 2$$

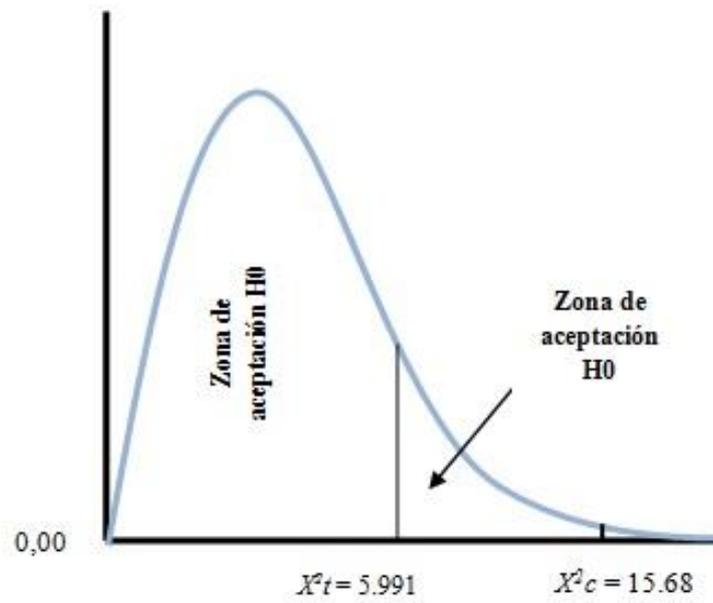
$$X^2t_{(0,05, 2)} = 5.991$$

Una vez consultado en la tabla del Chi cuadrado (Lind 2015) se determina que el grado de libertad es igual a 2 con un nivel de significancia del 0,05 es decir 5,991.

#### 4.3.1.4 Decisión Final

Se determinó que el  $X^2t = 5,991 < X^2c = 15,68$  de acuerdo a lo definido en la regla de decisión, se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, que se aprueba que el diseño de una cadena de suministros ayudará en la mejora continua de la Empresa “Álvaro Jean’s” del Cantón Pelileo.

**Gráfico 14:** Representación Distribución Chi Cuadrado



Elaborado por: Cecilia Lozada

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

- Se determinó que la empresa no cuenta con una logística integral que le permita identificar los flujos de materiales y de información adecuada para la coordinación de actividades y tareas.
- Se logró determinar que la empresa no cumple con la fecha de entrega de sus productos en el momento oportuno, impidiendo la satisfacción de las necesidades de los consumidores.
- Se observó que la empresa no lleva un adecuado control y registro de inventarios, debido a que no cuenta con la materia prima apropiada para la elaboración de productos, y no dispone de un stock adecuado para satisfacer el mercado.
- La empresa no trabaja en una óptima coordinación de los departamentos, impidiendo que se ejecuten los procesos de una manera inadecuada es así que se demoran más en realizan sus tareas.

- Al exponer en el mercado productos de calidad se podrá aumentar el número de clientes ya que vamos a contar con mayores ingresos económicos y mejorar la rentabilidad de la empresa.

## **5.2 Recomendaciones**

- Es necesario que dentro de la empresa aplique el diseño de la cadena de suministros ya que ayudará a enfocarse a todos los procesos de fabricación desde el contacto con los proveedores de la materia prima hasta la distribución final del producto.
- Se recomienda que dentro de la empresa se capacite a los clientes internos para que desarrollen mejor en sus actividades contribuyen al desarrollo de la empresa.
- Es necesario que exista una mayor comunicación entre departamentos para que no se den inconvenientes en la producción de las prendas jean's y se entregadas a tiempo al consumidor final.
- Se recomienda que dentro de la empresa exista un sistema adecuado de registro de la producción y de inventario para constatar cuanto producimos y cantidad necesitamos para producir.
- Es necesario optimizar los recursos con los que cuenta la empresa para poder minimizar costos de operación y lograr una mayor productividad.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 Datos informativos**

##### **6.1.1 Tema**

Diseño de la cadena de suministros para la mejora continua de la Empresa “Alvaro Jean’s” del Cantón Pelileo.

##### **6.1.2 Institución ejecutora**

**Institución:** Empresa “Alvaro Jean’s” del Cantón Pelileo.

**Beneficiarios:** Clientes internos y externos de la Empresa “Alvaro Jean’s” del Cantón Pelileo.

**Ubicación**

**Provincia:** Tungurahua

**Cantón:** Pelileo

**Dirección:** Barrio el Tambo

**Responsable:** Sr. Manuel Medina

**Costo de la propuesta:** \$ 1920.00

**Financiamiento para la propuesta:** Empresa “Alvaro Jean´s” del Cantón Pelileo.

**Tiempo estimado para la ejecución:**

**Inicio:** Diciembre 2014

**Final:** Abril 2015

## **6.2 Antecedentes**

Mediante la investigación realizada se pudo determinar claramente que dentro de la empresa no cuenta con una acertada cadena de suministros lo que ha ocasionado que hayan errores en la producción y por ende se ha disminuido notablemente las ventas.

Para la aplicación de cadena de suministros es ineludible conocer que incluye no solamente al fabricante y al proveedor, sino también a los transportistas, almacenistas, vendedores e incluso a los mismos clientes de manera directa o indirecta.

Mediante la cadena de suministros la empresa puede entregar al cliente final el producto apropiado, en el lugar correcto y en el tiempo exacto, al precio requerido y con el menor costo posible. El éxito de la cadena de suministro facilita un sistema altamente desarrollado de intercambio de información.

En la actualidad se está presenciando que la empresa desea igualar la oferta con la demanda de productos con mayor eficiencia que la competencia, es decir mejorar el control de flujos de materiales y de información para satisfacer los requerimientos del cliente y/o mercado en bienes y servicios mediante calidad, cantidad, lugar, y momento maximizando la satisfacción del cliente, y minimizando tiempo de respuesta coste.

### **6.3 Justificación**

Con la presente propuesta se pretende obtener los resultados esperados en base a la investigación realizada anteriormente y a la encuesta, es por eso que se da a conocer que el principal problema de la empresa es el retraso en la entrega de productos a sus clientes, por lo que es necesario diseñar una cadena de suministros que permita eliminar este problema y de esta forma la empresa pueda desarrollarse.

Al diseñar una cadena de suministro podemos corregir, controlar e implementar de manera eficaz y efectiva el flujo de materiales y de información de la materia prima, productos en proceso y productos terminados para satisfacer las necesidades de los clientes con el producto correcto.

La cadena de suministros será una herramienta muy importante con la que contará la Empresa Alvaro Jean´s para poder reducir la incertidumbre de no disponer con un stock de materia prima para el proceso de producción.

Es viable ejecutar esta propuesta ya que beneficiara a los clientes internos y externos de la empresa ayudando a la mejora de los procesos productivos, así como la calidad del producto y optimizando los recursos disponibles entregar un mejor producto o servicio al cliente.

### **6.4 Objetivos**

#### **6.4.1 Objetivo general**

Diseñar la cadena de suministros para la mejora continua de la Empresa “Alvaro Jean´s” del Cantón Pelileo.

### **6.4.2 Objetivos específicos**

- Identificar las operaciones logísticas de la empresa Alvaro Jean's que aplica actualmente; para gestionar una mejora de procesos e incrementar el nivel de servicio a la satisfacción de los clientes.
- Mejorar el sistema de control de suministro de materias primas, productos en proceso y productos terminados de la empresa Alvaro Jean's para mantener un stock adecuado.
- Describir el procedimiento de la cadena de suministros de la empresa Alvaro Jean's para generar mayor satisfacción al cliente y/o mercado con una mayor flexibilidad de respuesta.

### **6.5 Análisis de factibilidad**

La propuesta es factible ya que todos los componentes y factores que intervienen en el desarrollo de la misma tiene un grado de correlación en cuanto se refiere a optimizar el ciclo de aprovisionamiento de materiales, el ciclo de producción tanto en la transformación de materiales como en productos terminados y el ciclo de almacenaje y distribución del producto al consumidor.

#### **6.5.1 Factibilidad Organizacional**

La Empresa Alvaro Jean's dispone con un agradable ambiente de trabajo interno, ya que los miembros que la componen trabajan en las actividades y tareas que le sean asignadas de una manera eficiente, los empleados son personas colaboradoras existe una buena comunicación lo cual permite a que estén dispuestos a trabajar en cualquier cambio en bienestar de la empresa para un mejor desempeño y aportar al crecimiento de la misma.

#### **6.5.2 Factibilidad Tecnológica**

La Empresa posee toda la tecnología apropiada para gestionar cada una de las aéreas

que la componen llevando a cabo los procesos de la cadena de suministro tales como producción, ventas, distribución etc. Lo que permite que se disponga de equipos muy buenos para maximizar sus recursos.

### **6.5.3 Factibilidad Económico - Financiero**

Con el diseño de la cadena de suministros se contribuye al desarrollo económico ya que se busca maximizar la rapidez en el flujo del producto minimizando costos operacionales.

Los recursos financieros que se puede generar una cadena de suministros que integre al cliente, y llevando como ventaja competitiva mejor operación de los ciclos logísticos desconectados, obteniendo como beneficio una igualdad entre oferta y demanda en relación a la competencia mejorando la posición en el mercado actual.

### **6.5.4 Factibilidad Política y Legal**

Se sustenta básicamente en las políticas, las estrategias y los reglamentos internos con el que cuenta Alvaro Jean's de tal forma contamos con la integración de todos los miembros que conforma la empresa.

Por otro lado, la empresa se encuentra legalmente constituida y dispone de todos los permisos de funcionamiento legales los cuales fueron otorgados por los distintos organismos del Estado Ecuatoriano en el momento oportuno.

## **6.6 Fundamentación Científica**

### **6.6.1 Cadena de Suministro**

Según (Gómez, 2008), es el conjunto de funciones, procesos y actividades que permiten que la materia prima, productos o servicios sean transformados, entregados y

consumidos por el cliente final. La optimización de la Cadena de Suministro permite aplicar iniciativas que aumentan directamente el valor de una compañía.

La gestión efectiva de la Cadena de Suministro admite una mejor prestación de servicio al cliente y de la cadena de valor, a través de la gestión de flujos de información, con el fin de maximizar el valor del producto o servicio entregando al consumidor final disminución de costos de la organización.

### **Marco de actuación de la Cadena de Suministro**

Las primordiales áreas de actuación en la Cadena de Suministro sobre las que una empresa debe actuar son:

- **Planificación**

La previsión es un pilar fundamental para obtener un buen servicio al cliente, y a su vez nuestra oferta debe ser de gran calidad.

- **Nivel estratégico:** planteamiento de la planificación desde una percepción estratégica
- **Nivel táctico:** Evaluación de la planificación indispensable para cada uno de los procesos de la cadena de abastecimiento.
- **Nivel operativo:** acopio de planes a corto plazo.

- **Compras/Aprovisionamiento**

Es una actividad clave en la cadena de suministro, ya que puede influir de una manera decisiva en el funcionamiento de la empresa dependiendo de cómo se gestione.

En esta fase se procede a recabar de la información de los proveedores, para la entrega de materiales a tiempo para poder cumplir con el plan de producción.

- **Fabricación**

Consta del proceso de producción propiamente dicho, donde se procede a fabricar los componentes que configuran el producto final según las especificaciones del diseño.

- **Almacenamiento y transporte**

El producto terminado pasa a los almacenes donde posteriormente será autorizado su puesta en el mercado previo a un control de calidad.

- **Venta**

El producto sale del centro de la producción y es transmitido a los mayoristas, distribuidores, o incluso a los consumidores finales dependiendo de la empresa.

El valor de una cadena de suministro crea la diferencia entre lo que vale el producto final para el cliente y los costos en que la cadena incurren para cumplir la petición de este.

### **Actividades de la logística en la Cadena de Suministro inmediata de una empresa**

Según (Ballou, 2004), las actividades que se dirigen para conformar la logística de los negocios (proceso de la cadena de suministros) varían de una empresa a otra, dependiendo de la estructura organizacional de cada una. Actividades que se van acatando del punto donde puedan tener lugar en el canal de suministros.

#### **Actividades clave**

- 1. Los estándares de servicio al cliente cooperan con la logística para:**

- a) Determinar las necesidades y requerimientos del cliente para la logística del servicio al cliente.

- b) Determina la respuesta del cliente al servicio
- c) Fijar los niveles de servicio al cliente

## 2. Transporte

- a) Selección del modo y servicio de transporte
- b) Afianzamiento del costo
- c) Rutas del transportador
- d) Codificación de vehículos
- e) Selección de equipo
- f) Procesamiento de quejas

## 3. Manejo de Inventarios

- a) Políticas de almacenamiento de materias primas y bienes terminados
- b) Estimación de ventas
- c) Combinación de producto en los centro de aprovisionamiento
- d) Número, tamaño y localización de los puntos de almacenamiento

## 4. Flujos de información y procesamiento de pedidos

- a) Proceso de la interfaz pedidos de la venta-inventarios
- b) Conocimientos de entrega de información de pedidos
- c) Reglas de pedido



**Fuente:** Gómez María Gema (2008) Cuantificación de Valor en la Cadena de Suministro Extendida.

**Elaborado por:** Cecilia Lozada

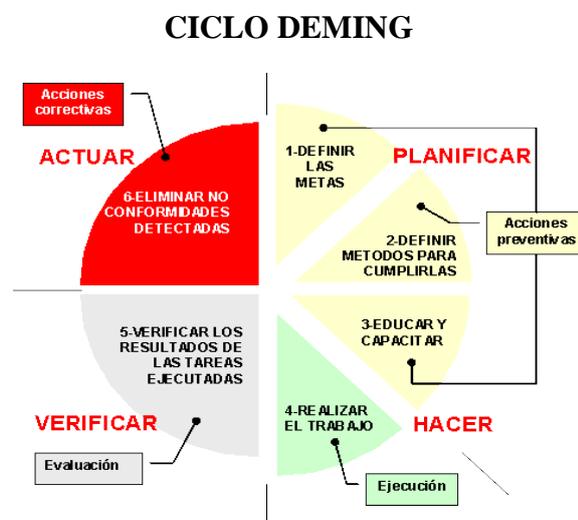
## La cadena de suministro contribuye a generar un beneficio económico

La visión de la cadena de suministros controla en muchas empresas la mayor parte de las existencias, gestiona entre sesenta por ciento y el setenta por ciento de los costes, es la base para generar ingresos a través de ofrecer una disponibilidad de un producto sobresaliente, y gestiona la mayoría de los activos físicos de la empresa.

### 6.6.2 Ciclo de Deming

Según (Walton, 2010) es una estrategia de mejora continua que se define como un procedimiento mediante el cual se planifican acciones encaminadas a la mejora de las actividades desarrolladas por la empresas, se ejecutan esas acciones midiendo los resultados que han supuesto y actuando en consecuencia con el producto.

- Planificar
- Hacer
- Verificar
- Actuar



Fuente: ISO 9001-2008 base del Sistema de Gestión de Calidad

## **Planificar**

- Es establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- Identificar servicios
- Identificar clientes
- Identificar requerimientos de los clientes
- Trasladar los requerimientos del cliente a especificaciones
- Identificar los pasos claves del proceso (diagrama de flujo)
- Identificar y seleccionar los parámetros de medición
- Determinar la capacidad del proceso
- Identificar con quien compararse

## **Hacer**

- Implementación de los procesos.
- Identificar oportunidades de mejora
- Desarrollo del plan piloto
- Implementar las mejoras

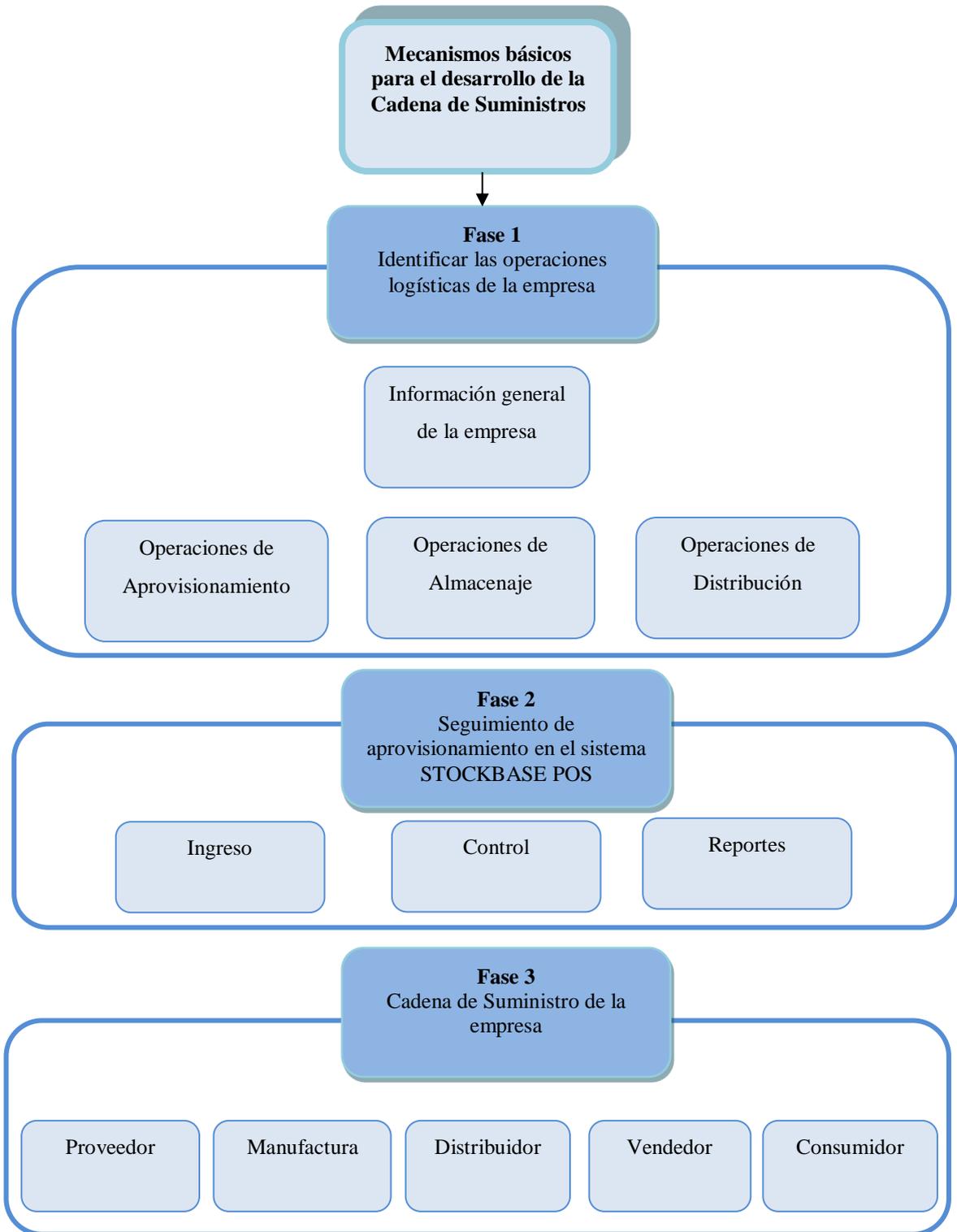
## **Verificar**

- Realizar el seguimiento y medir los procesos y los productos contra las políticas, los objetivos y los requisitos del producto e informar sobre los resultados.
- Evaluar la efectividad

## **Actuar**

- Tomar acciones para mejorar continuamente el desarrollo de los procesos.
- Institucionalizar la mejora y/o volver al paso de hacer.
- En el actuar, se aplica el subproceso de acciones correctivas, preventivas y planes de mejoramiento.

## 6.7 Metodología del Modelo Operativo



Elaborado por: Cecilia Lozada

## 6.7.1 Desarrollador del modelo Operativo

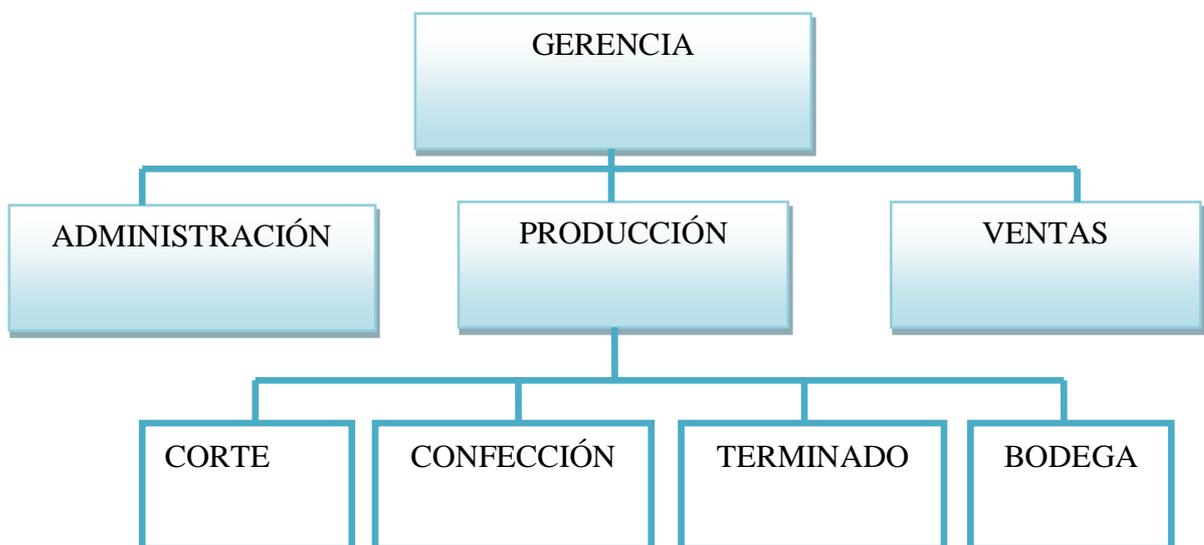
### 6.7.1.1. Antecedentes de la Empresa

“Alvaro Jean´s” una empresa ecuatoriana, que nace del sueño del Sr. Manuel Medina Sánchez Gerente propietario de tan prestigiosa organización, fundada en el año de 1990 dedicada a la fabricación y comercialización de prendas de vestir para damas, caballeros y niños. Se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua, cantón Pelileo, Barrio el Tambo.

Cuenta con una infraestructura mixta con una extensión aproximada de 385m<sup>2</sup> los mismos que se encuentran dividido en secciones adecuadas que conforman cada una de las aéreas de la empresa.

En la actualidad la empresa cuenta con 32 operarios, y 3 administrativos los mismos que realizan cada uno de las actividades asignadas, para lograr la eficiencia en su productividad y satisfaciendo de las necesidades de los consumidores.

### Estructura Orgánica



Elaborado por: Cecilia Lozada

## **Misión**

Ofrecer al mercado ecuatoriano prendas de vestir de la más alta calidad y con diseños innovadores de acuerdo a la última tendencia de la moda, a precios totalmente accesibles y con un valor agregado.

## **Visión**

En el 2020 ser una empresa líder en la confección de prendas de vestir con calidad internacional, llegando a ser altamente competitivos dentro del mercado en el que nos situamos.

## **Objetivos de la empresa**

- Ser una empresa exitosa generadora de fuentes de empleo para todo el país.
- Posicionarnos dentro del mercado textil como una de las mejores empresas.
- Conseguir la fidelidad de nuestros clientes.
- Cubrir al máximo la demanda de nuestros clientes, satisfaciendo sus necesidades.
- Ofrecer elegancia, comodidad y estilo para todos nuestros clientes.
- Conservar siempre precios accesibles en comparación a la competencia.

## **Valores corporativos**

1. Honestidad y Transparencia
2. Responsabilidad y Compromiso
3. Excelencia y Calidad
4. Justicia y Respeto
5. Participación y Trabajo en equipo
6. Tolerancia
7. Actitud de servicio

## **Políticas**

- Proporcionar a nuestros clientes un producto de calidad confiable dirigido a satisfacer sus expectativas bajo su esquema de calidad.
- Lealtad y atención inmediata al cliente.
- Mantener una filosofía de trabajo.
- Las fallas que se presenten en el proceso de producción serán atendidas de manera inmediata.
- Los obreros serán capacitados constantemente en la utilización de los materiales que intervienen en el proceso de producción.
- Los obreros entregaran información diaria de las fallas encontradas en la elaboración de los productos al jefe de producción.

### **6.7.1.2 Operaciones Logísticas**

Las operaciones logísticas en las que incurre una empresa para garantizar un determinado nivel de servicio a sus clientes y proveedores es extenso, así el de encontrar una ventaja competitiva sostenible para la entidad en generar valor a través del proceso productivo de bienes o servicios para aumentar la calidad, la productividad, la satisfacción del cliente y rebajar los costes.

#### **1. Operaciones de aprovisionamiento**

Es este rubro se incluyen los costos asociados con la generación de pedidos a los proveedores para garantizar el reabastecimiento de insumos y suministros requeridos.

Llamamos ciclo de aprovisionamiento al periodo comprendido entre el momento en que se realiza la compra de materias primas a los proveedores hasta que el producto terminado es vendido al cliente. Este ciclo, por tanto, sigue un orden cronológico.

El proceso comienza con la empresa adquiriendo en el exterior los bienes necesarios para la producción. Aquellos que no sean utilizados serán llevados al almacén, al igual

que el producto fabricado hasta que sea vendido (las llamadas existencias).

La función de aprovisionamiento consiste en comprar los materiales necesarios para la actividad de la empresa y almacenarlos hasta que se produzca o se venda el producto. De esta función dependerá suministrar al departamento de producción los bienes necesarios para la fabricación y venta del producto en el momento necesario.

Se han de tener en cuenta tres aspectos fundamentales en la función de aprovisionamiento:

- Se encarga de realizar las compras de la empresa teniendo en cuenta el precio, calidad, el plazo de entrega, las condiciones de pago, los servicios anexos.
- Encontrar un espacio físico donde ordenar y guardar los productos comprados o fabricados.
- Gestionar el inventario y controlar el ritmo de pedidos.

## **2. Operaciones de almacenamiento**

Hace referencia a todos los costos incurridos para garantizar los materiales requeridos para el proceso de producción, por tanto hace referencia a los costos de administración de inventario de materias primas, suministros y producto en proceso.

**Tamaño de los almacenes:** Un almacén debe ser dimensionado principalmente en función de los productos a almacenar (en tamaño, características propias y cantidad de referencias) y la demanda (especialmente en sectores afectados por la estacionalidad de la demanda).

- Productos a almacenar (cantidad y tamaños)
- Demanda de los mercados
- Niveles de Servicio al cliente
- Sistemas de manipulación y almacenaje a utilizar
- Tiempos de producción
- Economías de escala

### **3. Operaciones de distribución**

Asociado principalmente con el costo de transporte correspondiente al transporte entre la empresa productora y los almacenes distribuidores, y entre los distribuidores y los clientes finales, así como los costos asociados a la administración de inventario de producto terminado.

Para que la distribución física pueda cumplir su cometido principal lleva a cabo un conjunto de actividades que se agrupan en las siguientes:

- **Procesamiento de los pedidos**

Incluye todas aquellas actividades relativas a la recepción, comprobación y transmisión de órdenes de compra.

- **Manejo de materiales**

Determinación de los medios materiales (carretillas, cintas transportadoras, etc. ) y procedimientos para mover los productos dentro y entre almacenes y locales de venta de la propia empresa.

- **Embalaje**

Elección de los sistemas y formas de protección y conservación de los productos: papel, plástico, cajas de cartón o de madera, etc.

- **Transporte del producto**

Determinación de los medios materiales (camión, ferrocarril, avión, barco, etc.) a utilizar y plan de rutas a seguir para mover el producto desde el punto de origen al del destino.

- **Almacenamiento**

Selección de la localización, dimensión y características y almacenes en los que se deben guardar los productos.

- **Control del inventario**

Determinación de las cantidades de productos que el vendedor debe tener disponibles para su entrega al comprador y establecimiento de la periodicidad con que han de efectuarse los pedidos.

- **Servicios al cliente**

Establecimiento de los puntos de servicio, medios materiales y personas para recibir y atender al cliente, así como para entregar y cobrar el producto.

La distribución física supone un conjunto de decisiones complejas e interrelacionadas que requieren una adecuada planificación.

Los objetivos de cada subsistema que intervienen en las operaciones logísticas de la empresa Alvaro Jean's se detallan a continuación:

## Operaciones Logísticas

| Subsistema                 | OBJETIVOS                          |  |   |
|----------------------------|------------------------------------|--|---|
|                            | Elementos principales del servicio | Para   | Costos a controlar  |
| <b>Aprovisionamiento</b>   | Calidad<br>Disponibilidad          | Materiales<br>Elementos comprados<br>Mercaderías | Compra<br>+<br>Transporte de<br>aprovisionamiento<br>+<br>almacenamiento          |
| <b>Producción</b>          | Calidad<br>Disponibilidad          | Productos terminados                             | Transformación<br>+<br>almacenaje de<br>productos terminados y<br>semi-terminados |
| <b>Distribución física</b> | Disponibilidad<br>Despacho         | Productos terminados<br>Mercaderías              | Transporte distribución<br>+<br>Almacenaje depósitos.                             |

Elaborado por: Cecilia Lozada

### Tipos de operaciones logísticas y su medición

| OPERACIÓN LOGÍSTICA                | TIPO DE COSTO                      | MEDICIÓN   |
|------------------------------------|------------------------------------|--|
| <b>LOGÍSTICA DE ENTRADA</b>        | Costos de aprovisionamiento        | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Mano de Obra: personal de compras, almacén de materias primas y suministros.</li> <li>-Gasto Inmobiliarios-edificaciones y equipos de oficina</li> <li>-Costo de suministros nacionales e importaciones</li> <li>-Costo de recepción e inspección de materiales</li> </ul>   |
|                                    | Costos de Almacenamiento           | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Costo de oportunidad de los inventarios promedios de materias primas, suministros y productos en proceso.</li> <li>-Gasto de seguros.</li> <li>-Costos de estantería, muebles y bodegas para almacenamiento de materias primas, suministros y productos en proceso.</li> </ul>   |
| <b>LOGÍSTICA DE SALIDA</b>         | Costos de distribución             | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Mantenimiento de equipos y vehículos para la manipulación de producto terminado.</li> <li>-Costo de oportunidad de los inventarios promedios de producto terminado</li> <li>-Costo de mano de obra requerida para la operación de administración de inventario de producto terminado y proceso de despacho.</li> </ul> |
| <b>LOGÍSTICA DE ENTRADA/SALIDA</b> | Costos de administración logística | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Costos de suministros (etiquetas) para ubicación, identificación y control de calidad de los inventarios.</li> <li>-Costos de elaboración de listas de empaques, remisiones, edición y órdenes de salida del producto.</li> <li>-Costos conteos físicos e inventario e inventarios cíclicos.</li> </ul>                |
|                                    | Costos generales                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Costos de contratación de servicios externos o consultores.</li> <li>-Costos en servicios públicos como electricidad, agua, limpieza, vigilancia.</li> <li>-Costos de gestión y administración de accesorios logísticos.</li> </ul>  |

Elaborado por: Cecilia Lozada

### Estrategias logísticas y su impacto en la minimización de costos logísticos

| PROCESO LOGÍSTICO                                | PRÁCTICA DE GESTIÓN LOGÍSTICA   | IMPACTO EN LA REDUCCIÓN DE COSTOS LOGÍSTICOS   |
|--|---|--|
| <b>LOGISTICA DE ENTRADA/ LOGÍSTICA DE SALIDA</b> | -Integración del sistema de producción a la Administración de la cadena de suministro.  | -Costo de inventarios de materias primas, suministros, producto en proceso y producto terminado.<br>Costo de administración de inventario.   |
|  | -Integración del sistema de producción a la<br>-Administración de la cadena de suministro<br>-Stock máximo                                    | -Costo de inventarios de materias primas, suministros, productos en proceso y producto terminado.<br>-Costos de Administración de inventario.<br>-Costo de existencias que se puede mantener en el almacén.  |
| <b>LOGISTICA DE ENTRADA</b>                      | -JIT: Justo a tiempo<br><br>-Modelo de maximización de beneficios de una empresa de múltiples productos.<br><br>- Stock mínimo o de seguridad | -Costo de inventario de materia prima y suministros.<br>-Costo de procesamiento de pedidos.<br>-Costo de administración de inventario.<br>-Costo de oportunidad de los inventarios de materia prima y suministros.<br>-Costo de cantidad mínima de existencias que se puede mantener en el almacén |
|  | -Desarrollo de proveedores<br>-Integración horizontal   | -Costo procesamiento de pedidos<br>-Costo de oportunidad de inventarios de los inventarios de materia prima y suministros.   |
|  | -Comercio Electrónico   | -Costo de procesamiento de pedidos   |
|  | <b>LOGÍSTICA DE SALIDA</b>  | -Crossdocking  |

Elaborado por: Cecilia Lozada

### **6.7.1.3 Seguimiento de aprovisionamiento con un sistema de control**

Utilizaremos el software del programa STOCKBASE POS que permite el manejo de productos, clientes, proveedores, facturas y compras para así administrar un negocio organizado y exitoso.

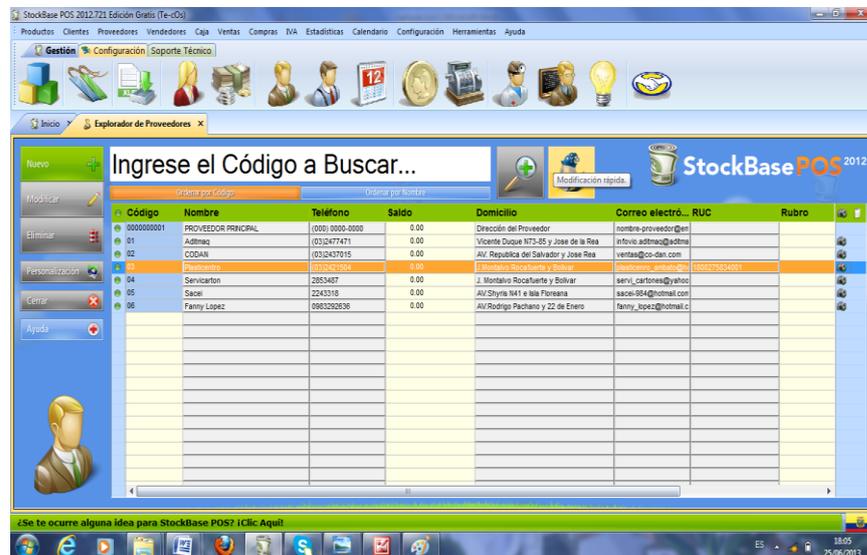
## **SOFTWARE STOCKBASE POS**

### **1. Ingreso**

En la pantalla principal de StockBase POS podemos elegir entre las diferentes pestañas de ingreso a una acción determinada, encontramos las siguientes opciones que deseemos efectuar según el requerimiento:

- Productos
- Clientes
- Proveedores
- Vendedores
- Ventas
- Compras
- IVA
- Caja
- Estadísticas
- Calendario

## PANTALLA PRINCIPAL DE STOCKBASE POS



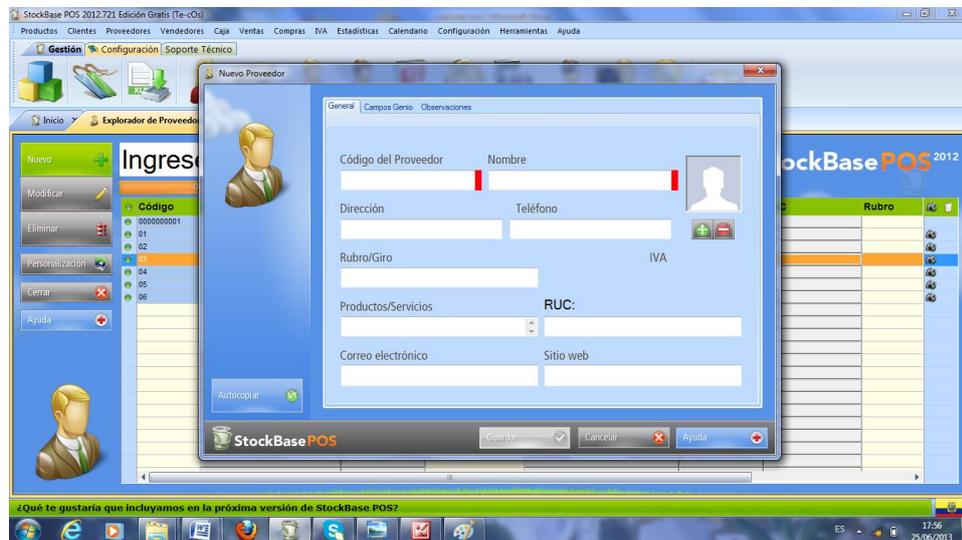
Al ingresar a la pestaña de Proveedores encontramos el despliegue de un sub-pantalla, en la cual podemos ingresar los datos de nuestro proveedor como son:

- Código Proveedor
- Nombre
- Dirección
- Teléfono
- Rubro/Giros
- Productos/Servicios
- RUC
- Correo electrónico

## 2. Control

Con la utilización del programa StockBase POS se dará una optimización del tiempo del registro de clientes, proveedores, productos etc., en el momento oportuno así como contar con la información que necesitemos en el momento exacto.

## PANTALLA SECUNDARIAIA INGRESO DE PROVEEDOR



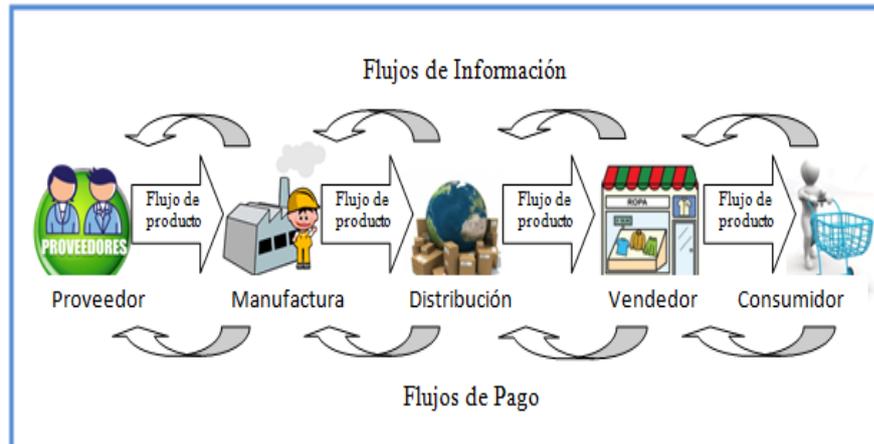
### 3. Seguimiento

Permite desarrollar las varias actividades dentro del programa, teniendo un seguimiento adecuado del control de las operaciones que realice la empresa:

- Gestión de stock
- Gestión de inventario
- Gestión de clientes
- Gestión de proveedores
- Compras
- Ventas
- Emitir facturas
- Presupuestos
- Notas de débito y recibos
- Emitir reportes de inventarios, precios, proveedores, clientes
- Todos los reportes de StockBase POS, se puede exportar a word, excel, pdf, etc.

#### 6.7.1.4 Cadena de Suministros de la Empresa Alvaro Jean's

##### Cadena de Suministros



Elaborado por: Cecilia Lozada  
Fuente: Michael Porter

### 1. Proveedor

Es necesario y fundamental conocer el tipo de proveedor que elegimos para nuestra empresa, pensando siempre en la calidad que nos ofrece y el tiempo de crédito que nos faciliten para cancelar un pedido.

#### Características de un proveedor ideal:

- Mayor número de promociones
- Manejar las mismas tarifas
- Puntualidad en la distribución de mercancía
- Facilidades de pago
- Criterios de Calidad
- Variedad de mercancía

Conociendo las necesidades que la empresa posee, hay que contratar a un proveedor que colme el perfil que se busca.

## **PROVEEDORES DE ALVARO JEAN'S**

| <b>MATERIA PRIMA</b>   |                                  |
|--|----------------------------------|
| <b>Tela</b><br> | -Textiles Torres                 |
|  | -Impordenim                      |
|  | -Intertexas                      |
| <b>INSUMOS</b>   |                                  |
| <b>Hilo recto y Hilo de remache</b>  | -El palacio de los accesorios    |
| <b>Cierres</b>   | -FabiTex, Palacio del botón      |
| <b>Botones</b>   | -FabiTex, Distribuidora Palomino |
| <b>Remaches</b>  | -FabiTex,                        |
| <b>Etiquetas de cuero y cartón</b>   | -FabiTex                         |
| <b>Fundas de plástico</b>  | -El palacio de los accesorios    |

Elaborado por: Cecilia Lozada

### **Evaluación a proveedores**

- **Evaluación por muestras del material.**

Es indefinida ya que los materiales enviados por cada proveedor aceptado se examinan a cada nuevo pedido.

- **Evaluación por cuestionario/auditoria del sistema de calidad.**

Si se mantiene la evaluación por este sistema se reevaluará a intervalos planificados.

- **Evaluación por certificación externa.**

Se solicitara a los proveedores la actualización de los certificados.

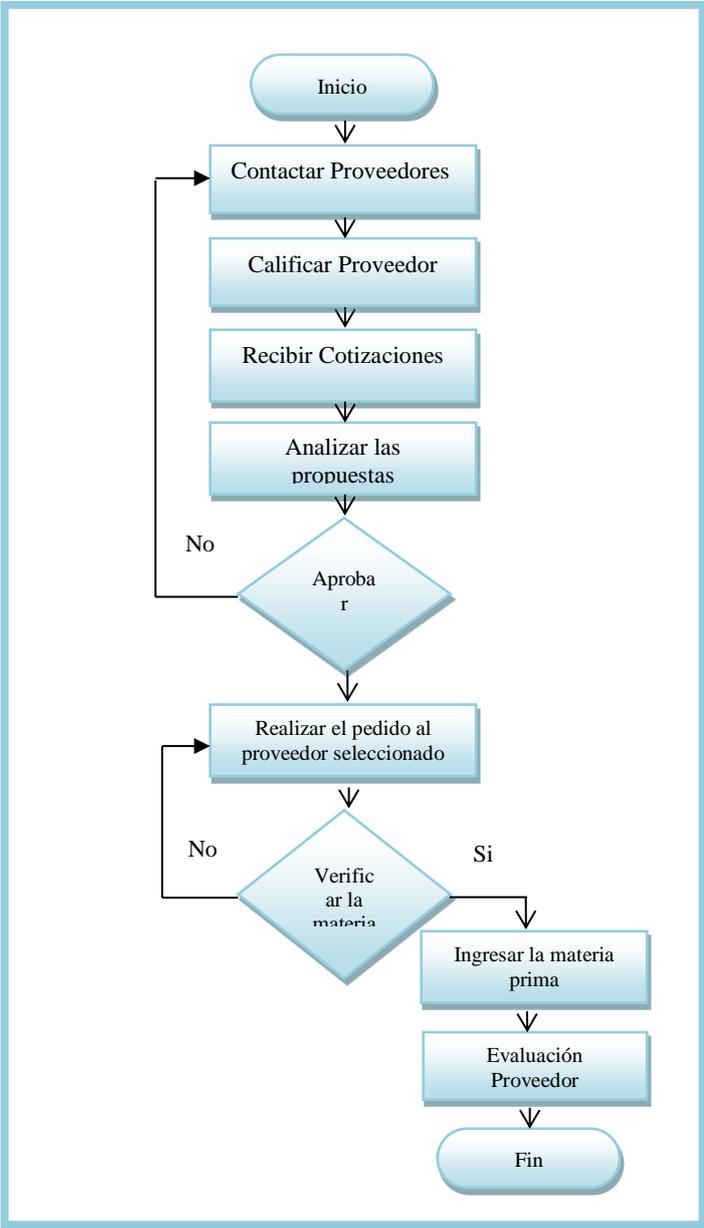
- **Evaluación por conocimiento histórico del proveedor.**

La confirmación se mantendrá mientras no haya incidencias de calidad que obliguen a su revisión.

- **Evaluación por ausencia de reclamaciones y/o calidad del servicio.**

La aprobación se mantendrá en tanto no existan incidencias originadas por reclamaciones que afecten a la calidad u otros requisitos definidos como necesarios en cada proveedor.

**DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR DE LA EMPRESA ALVARO JEAN'S**



Elaborado por: Cecilia Lozada

## 2. Manufactura

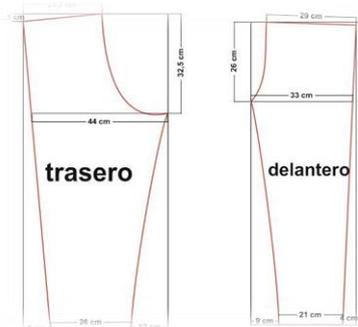
Conocer los procesos de transformación de materias primas de la Empresa Alvaro Jean's en productos terminados para su distribución y consumo.

### Elaboración de las prendas Jean's

1. Adquirir la materia prima e insumos para la confección de la prendas jean's



2. Diseñar el molde del pantalón de acuerdo al diseño previamente escogido



3. Cortar la tela según las piezas de la prenda jean's



4. Unir las piezas es decir coser e ir armando la prenda



5. Poner cierres en el pantalón jean's



6. Atracar los pantalones



**7. Hacer Ojales**



**8. Lavado y pre-secado de las los Jean´**



**9. Cortar hilos, luego de haber sido lavado la prenda**



**10. Poner botones, remaches, brillos todo para el acabado del jean´s**



### 11. Planchar el jeans



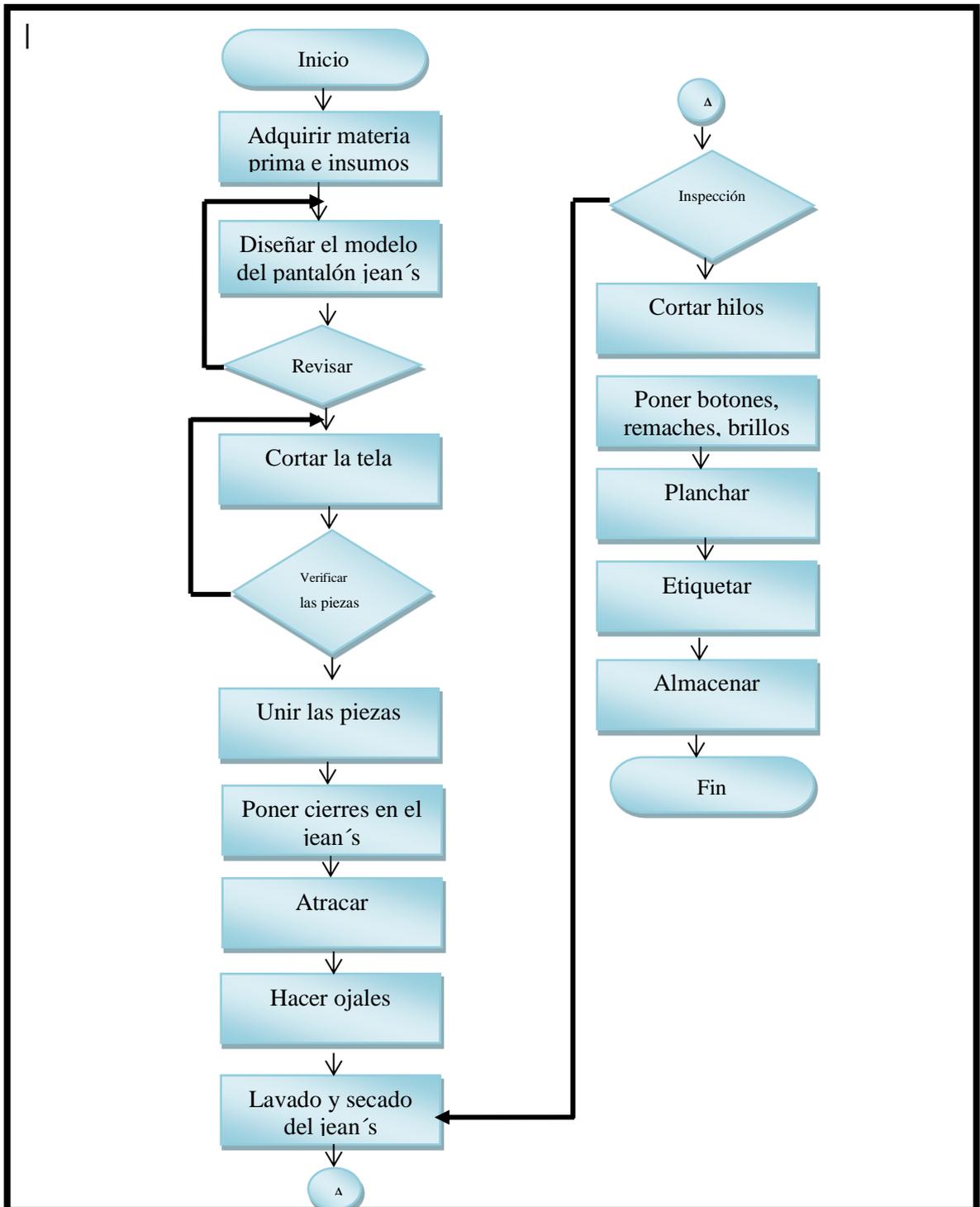
### 12. Etiquetar el jean´s para el acabado final



### 13. Almacenar



## DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE CONFECCIÓN DEL JEAN'S DE LA EMPRESA ALVARO JEAN'S



Elaborado por: Cecilia Lozada

## Manejo de Inventarios

El manejo de inventarios a Alvaro Jean's se realizara de acuerdo a las siguientes reglas:

- **Políticas de almacenamiento de materias primas y bienes terminados**

Para un adecuado registro de materiales es necesaria la intervención de los siguientes departamentos:

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Administración</b>        | Tiene a su cargo el abastecimiento de los materiales que le sean solicitados.  |
| <b>Almacén de Materiales</b> | Protección y custodia de los materiales.   |
| <b>Producción</b>            | Realizar las operaciones de elaboración de prendas, con el uso adecuado aprovechando al máximo los materiales disponibles. |
| <b>Ventas</b>                | Controla, procesa información de los movimientos de la empresa, como los materiales en todas sus fases.                    |

Elaborado por: Cecilia Lozada

- **Estimación de ventas**

El departamento de ventas debe contar con una apreciación de cuanto se podría vender, según los movimientos de la empresa en relación al consumo de los clientes.

- **Combinación de producto en los centro de aprovisionamiento**

Disponer de un stock adecuado para que no existan inconvenientes con la producción.

- **Número, tamaño y localización de los puntos de almacenamiento**

Conocer claramente donde se dispone de las existencias de materias primas, y productos terminados.

### 3. Distribuidor

Alvaro Jean's realiza una distribución de mercadería directa con el objetivo de que nuestros clientes reciban los productos en la cantidad, lugar y plazo acordado sin que exista ningún tipo de inconveniente al entregar el producto a nuestros clientes y/o mercado.



Elaborado por: Cecilia Lozada

#### Tipos de canales de distribución

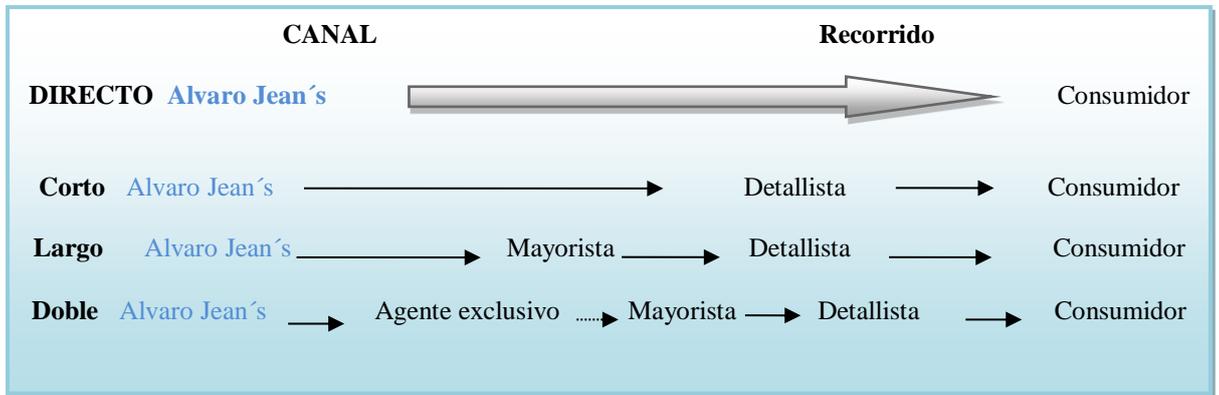
Dentro de la empresa Alvaro Jean's mediante el diseño de la cadena de suministro se establece identificar claramente los canales de distribución del producto, mediante calidad, cantidad, lugar, y momento maximizando la satisfacción del cliente.

Se puede hablar de dos tipos de canales que utiliza la empresa Alvaro Jean's que a continuación se detallan:

- **Canal Directo:** El productor vende el producto o servicio directamente al consumidor sin intermediarios.
- **Canal Indirecto:** Constan intermediarios entre el proveedor y el consumidor final.

Un canal corto tiene dos escalones es decir un intermediario entre fabricante y el consumidor final.

Un canal largo intervienen varios intermediarios como mayoristas, distribuidores, almacenistas, revendedores, minoristas y agentes comerciales, etc.



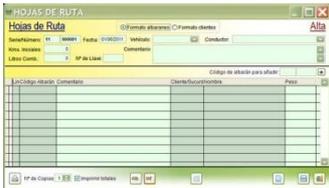
Elaborado por: Cecilia Lozada

### Selección de Transporte

El transporte es un elemento muy visible en la logística. Pocos clientes comprenden cuanto depende el sistema económico de un transporte accesible y confiable.

### Factores para selección

- a. Precio
- b. Plazo de entrega
- c. Exigencias especiales del producto.

| <b>TRANSPORTE</b>  |  |
|--|--|
| <b>ACTIVIDAD</b>   | <b>MEDIO UTILIZADO</b>   |
| <p><b>1. Selección del modo y servicio de transporte</b></p>  | <p>-Medio de transporte Terrestre<br/>(Transporte de bultos de las prendas jean,s)</p> |
| <p><b>2. Afianzamiento del costo</b></p>                      | <p>-Tipo de pago al contado y a crédito</p>  |
| <p><b>3. Rutas del transportador</b></p>                     | <p>-Definir un mapa tomando rutas más cercanas hacia el punto de destino.</p>          |
| <p><b>4. Codificación de vehículos</b></p>                  | <p>-Identificar placas y modelo del vehículo en el que viaja la mercadería.</p>        |
| <p><b>5. Selección de equipo</b></p>                        | <p>-Personal adecuado y capacitado.</p>  |
| <p><b>6. Procesamiento de quejas</b></p>                    | <p>-Disponer de una rápida solución a las quejas del consumidor</p>                    |

Elaborado por: Cecilia Lozada

## 4. Vendedor

Personas que estén implicadas ante todo en el proceso personal de asistir o persuadir a los clientes potenciales, para que compren un producto o servicio para un beneficio mutuo.

### Perfil de un vendedor comercial

| Características  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>-Facilidad de escuchar</li><li>-Buena Presencia</li><li>-Creativo</li><li>-Flexible</li><li>-Entusiasta</li><li>-Perseverante</li><li>-Empático</li><li>-Proactivo</li><li>-Organizado</li><li>-Facilidad de palabra (Comunicador)</li></ul> |

Elaborado por: Cecilia Lozada

### Habilidades de un vendedor eficiente:

#### 1. Inspirar confianza

Manifestando consideración al cliente, es decir que se siente valorado.

#### 2. Poder de palabra

Utilizar un lenguaje claro y comprensible.

#### 3. Solución de problemas

Entender la situación del cliente, obteniendo un contexto satisfactorio.

#### 4. La táctica y la estrategia

Utilizar su inteligencia y aprovechar como uno de sus puntos fuertes.

## Beneficios de capacitar a los vendedores

- Ayuda a aumentar el volumen de ventas
- Definir de mejor manera la estrategia comercial
- Desarrolla la motivación y la integración de los vendedores
- Corrigen su profesionalidad en el aspecto del proceso de venta
- Conseguir el éxito descubriendo sus puntos débiles y afianzando sus puntos fuertes.

Dentro de la empresa se aplicara un taller de capacitación para los vendedores en diferentes técnicas que ayuden a mejorar su desempeño dentro de la misma.

## TALLER DE CAPACITACIÓN A LOS VENDEDORES DE LA EMPRESA ALVARO JEAN'S

| <b>EMPRESA ALVARO JEAN'S</b>       |  |
|------------------------------------|--|
| <b>MÓDULO</b>                      | <b>TEMAS</b>   |
| <b>TÉCNICAS DE VENTAS</b>          | -Técnicas generales de venta<br>-Venta de servicios<br>-Negociación comercial<br>-Técnicas de cierre de venta                            |
| <b>CULTURA TÉCNICA Y COMERCIAL</b> | -Técnicas de creatividad<br>-Conocimiento de las operaciones de la empresa<br>-Conocimientos del producto<br>-Análisis de la competencia |
| <b>ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</b>      | -Gestión del tiempo de venta<br>-Conocimiento del sector industrial  |
| <b>RELACION Y COMUNICACIÓN</b>     | -Bienvenida del cliente<br>-psicología dl consumidor   |

Elaborado por: Cecilia Lozada

## Flujos de información y procesamiento de pedidos

- **Proceso de la interfaz pedidos de la venta-inventarios**

Tener una información precisa de lo que se ha vendido y cuanto disponemos en el

inventario de la empresa.

- **Conocimientos de entrega de información de pedidos**

Información precisa de los pedidos realizados a la empresa.

- **Reglas de pedido**

- Clientes buenos descuento en su compra
- Precio
- Fecha de entrega
- Cantidad de producto

FICHA PARA EVALUAR LA CAPACITACIÓN DE LA EMPRESA ALVARO JEAN'S

# Alvaro Jean's

## EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Código: AJ - EC - 001

Fecha de realización: \_\_\_\_\_

Fecha de Aprobación: \_\_\_\_\_

Elaborado: \_\_\_\_\_

Aprobado: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:**

- Conteste de la manera más sincera posible a las siguientes preguntas.
- Marque con un **X** la respuesta que usted considere necesaria.
- Las sugerencias serán tomadas en cuenta para las próximas capacitaciones por realizarse.

**Escala evaluativa:** Excelente **4**, Bueno **3**, Regular **2**, Malo **1**.

**PREGUNTAS EVALUATIVAS**

|  | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|---|---|---|
| 1. Considera usted que el tiempo establecido para la capacitación fue correcta.                          |   |   |   |   |
| 2. Cómo calificaría el tema de la capacitación.  |   |   |   |   |
| 3. La metodología utilizada para el desarrollar el tema fue el más apropiado para comprender lo tratado. |   |   |   |   |
| 4. Las instalaciones, equipo y el material que se utilizó, fueron aptas para el aprendizaje.             |   |   |   |   |
| 5. La exposición fue clara, concisa y se utilizó un lenguaje apropiado.                                  |   |   |   |   |
| 6. Evalúe de una forma personal el grado de motivación e interés que usted tuvo en la capacitación.      |   |   |   |   |

**Sugerencias de algún actividad o tema para las próximas capacitaciones:** \_\_\_\_\_

Elaborado por: Cecilia Lozada

## **5. Consumidor**

Un consumidor es esa persona que compra productos o contrata servicios para su consumo. Por esto, se dice que el consumidor tiene ciertas necesidades, las cuales intenta satisfacer a partir de la adquisición de productos o de servicios que son proporcionados por el mercado.

El consumidor, es además, el último eslabón de la relación de producción, porque es el final de la línea de producción: cuando el consumidor compra un producto.

### **Etapas que podemos distinguir en un proceso de compra**

- **Reconocimiento de la necesidad**

El consumidor identifica su necesidad.

- **Búsqueda de la información**

Buscar información sobre las diferentes alternativas de compra.

- **Evaluación de alternativas**

El consumidor valora las opciones de compra y genera preferencias.

- **Decisión de compra**

El consumidor decide por una alternativa disponible.

- **Comportamiento post- compra**

Después de usar el producto el consumidor experimenta sensaciones satisfactorias o no, para ver si se ajustan a las expectativas anticipadamente creadas.

### Los diferentes roles que interceden en un proceso de compra

|   |   |
|---|---|
| <b>Iniciador</b><br>“Empresa Alvaro Jean´s” | Quien plantea que existe una necesidad a satisfacer.  |
| <b>Informador</b>                           | Encargado de recoger y facilitar la información necesaria para tomar la decisión de compra          |
| <b>Influenciador</b>                        | Quien influye de una manera directa en la decisión final, gracias a sus opciones y recomendaciones. |
| <b>Decisor</b>                              | Quien toma la decisión de los aspectos relacionados con la adquisición del producto.                |
| <b>Comprador</b>                            | Persona que recibe el producto.   |
| <b>Usuario</b>                              | La persona que consume el producto.   |

Elaborado por: Cecilia Lozada

### Los estándares de servicio al cliente cooperan con la logística para:

- **Determinar las necesidades y requerimientos del cliente para la logística del servicio al cliente.**
  - Demanda del producto
  - Meta del producto
  - Nivel de servicio
  
- **Determina la respuesta del cliente al servicio**
  - Calidad del producto
  - Variedad de productos

- Características del producto
  - Costo
  - Disponibilidad
  - Actitud
- 
- **Fijar los niveles de servicio al cliente**
    - Nivel de servicio ofrecido
    - Nivel de servicio proporcionado
    - Nivel de servicio percibido por el cliente

### **Buzón de Sugerencias**

En la empresa Alvaro Jean's se implementara un buzón de sugerencias como medio de convertir a colaboradores y clientes externos en capitales de la organización.

Para un mejor servicio al cliente clientes externos de Alvaro Jean's pondremos a disposición un buzón de sugerencias donde ellos podrán a dar conocer su punto de vista sobre el producto, atención que recibieron, o en que podría mejorar las instalaciones de la empresa.

**ALVARO JEAN'S**



**Beneficios:**

Anima a nuestros clientes para que nos trasladen todas sugerencias de mejora para nuestro negocio en cuanto a:

- Servicio
- Atención
- El surtido
- La calidad
- La limpieza
- El orden y la calidad de las instalaciones.
- Aumentar buzón de sugerencias para que se irve que se pretede logarar .

**FICHA PARA EVALUAR EL IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN EN LA EMPRESA ALVARO JEAN´S**



**IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN**

**Código: AJ - EC - 002**

**Fecha de realización:** \_\_\_\_\_

**Fecha de Aprobación:** \_\_\_\_\_

**Elaborado:** \_\_\_\_\_

**Aprobado:** \_\_\_\_\_

**Instrucciones:**

- Conteste de la manera más sincera posible a los siguientes ítems.
- Marque con un **X** la respuesta que usted considere necesaria.
- Las sugerencias serán tomadas en cuenta para las próximas actividades a realizarse.

**Escala evaluativa:** Excelente **4**, Bueno **3**, Regular **2**, Malo **1**.

**ÍTEMS**

|   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
|---|----------|----------|----------|----------|
| <b>1.</b> El taller dictado tiene pertinencia de acuerdo al puesto que usted labora.      |          |          |          |          |
| <b>2.</b> Los conocimientos adquiridos fueron implementados en el proceso.                |          |          |          |          |
| <b>3.</b> Mejora la satisfacción del cliente respecto a los cursos que ha recibido.       |          |          |          |          |
| <b>4.</b> Le gustaría seguir recibiendo estos cursos para la mejora continua del proceso. |          |          |          |          |

**Sugerencias**

**capacitación:** \_\_\_\_\_

Elaborado por: Cecilia Lozada

## 6.8 Plan de Acción

| ESTRATEGIAS   | ACTIVIDADES  | CRONOGRAMA     | RESPONSABLES    | RECURSOS                | COSTOS    | RESULTADOS ESPERADOS  |
|---|--|----------------|-----------------|-------------------------|-----------|---|
| Sociabilización sobre la aplicación de la cadena de suministros con los empleados | Realizar una reunión en la que se informara de los cambios que se ejecutarán en la empresa                         | Diciembre 2014 | Gerente General | Humanos<br>Materiales   | \$ 100.00 | Aceptación y apoyo por parte de los empleados para que se pueda realizar los cambios. |
| Diseño de un diagrama de procesos de elaboración de las prendas jean's            | Caracterizar los procesos que intervienen en la producción   | Diciembre 2014 | Gerente General | Humanos<br>Materiales   | \$ 70.00  | Conocimiento sobre el proceso productivo  |
| Implementación del software StockBase POS y Reloj Biométrico                      | Registro de proveedores, clientes, materia prima, productos terminados, etc.<br>-Controlar asistencia del personal | Enero 2015     | Gerente General | Humanos<br>Tecnológicos | \$ 600.00 | Se mejorará optimizar recurso, y minimizar costos de operación                        |

|   |   |              |   |  |                  |   |
|---|---|--------------|---|--|------------------|---|
| Capacitación al personal                              | Capacitar sobre utilización de nuevo software.<br>Capacitación de técnicas de venta | Febrero 2015 | Técnico de computación Profesional de Marketing | Humanos<br>Financieros<br>Tecnológicos<br>Materiales | \$ 250.00        | Mejorar el nivel de productividad de la empresa |
| Implementación de indumentaria de trabajo a empleados | Entregar a los empleados una indumentaria respectiva                                | Marzo 2015   | Gerente General                                 | Humanos<br>Financieros<br>Tecnológicos<br>Materiales | \$ 800.00        | Conseguir un ambiente adecuada de trabajo       |
| Optimización de procesos                              | Realizar actividades precisas   | Abril 2015   | Gerente General                                 | Humanos<br>Materiales<br>Tecnológicos                | \$100.00         | Lograr la competitividad de la empresa          |
|   |   |              |   |  | <b>\$1920.00</b> |   |

Elaborado por: Cecilia Lozada

### 6.8.1 Ficha de Cumplimiento

| ESTRATEGIAS   | ACTIVIDADES  | CRONOGRAMA     | RESPONSABLES    | RECURSOS                    | COSTOS    | RESULTADOS ESPERADOS  | CUMPLIMIENTO |    |
|---|--|----------------|-----------------|-----------------------------|-----------|---|--------------|----|
|   |  |                |                 |                             |           |   | SI           | NO |
| Sociabilización sobre la aplicación de la cadena de suministros con los empleados | Realizar una reunión en la que se informara de los cambios que se ejecutaran en la empresa                         | Diciembre 2014 | Gerente General | Humanos<br>Materiales       | \$ 100.00 | Aceptación y apoyo por parte de los empleados para que se pueda realizar los cambios. | ✓            |    |
| Diseño de un diagrama de procesos de elaboración de las prendas jean's            | Caracterizar los procesos que intervienen en la producción   | Diciembre 2014 | Gerente General | Humanos<br>Materiales       | \$ 70.00  | Conocimiento sobre el proceso productivo  | ✓            |    |
| Implementación del software StockBase POS y Reloj Biométrico                      | Registro de proveedores, clientes, materia prima, productos terminados, etc.<br>-Controlar asistencia del personal | Enero 2015     | Gerente General | Humanos<br>Tecnológico<br>s | \$ 600.00 | Se mejorará optimizar recurso, y minimizar costos de operación                        | ✓            |    |

|   |  |              |   |   |                  |   |   |  |
|---|--|--------------|---|---|------------------|---|---|--|
| Capacitación al personal                              | Capacitar sobre utilización de nuevo software. Capacitación de técnicas de venta | Febrero 2015 | Técnico de computación Profesional de Marketing | Humanos Financieros Tecnológicos Materiales | \$ 250.00        | Mejorar el nivel de productividad de la empresa | ✓ |  |
| Implementación de indumentaria de trabajo a empleados | Entregar a los empleados una indumentaria respectiva                             | Marzo2015    | Gerente General                                 | Humanos Financieros Tecnológicos Materiales | \$ 800.00        | Conseguir un ambiente adecuada de trabajo       | ✓ |  |
| Optimización de procesos                              | Realizar actividades precisas  | Abril 2015   | Gerente General                                 | Humanos Materiales Tecnológicos             | \$100.00         | Lograr la competitividad de la empresa          | ✓ |  |
|   |  |              |   |   | <b>\$1920.00</b> |   |   |  |

Elaborado por: Cecilia Lozada

### 6.8.2 Ficha de un Plan de Acción (Aseguramiento de la Calidad)

| ESTRATEGIAS   | ACTIVIDADES  | CRONOGRAMA     | RESPONSABLES    | RECURSOS                | COSTOS    | RESULTADOS ESPERADOS  | PLAN DE ACCIÓN  |
|---|--|----------------|-----------------|-------------------------|-----------|---|---|
| Sociabilización sobre la aplicación de la cadena de suministros con los empleados | Realizar una reunión en la que se informara de los cambios que se ejecutaran en la empresa                         | Diciembre 2014 | Gerente General | Humanos<br>Materiales   | \$ 100.00 | Aceptación y apoyo por parte de los empleados para que se pueda realizar los cambios. | -Revisar cumplimiento de los empleados.                             |
| Diseño de un diagrama de procesos de elaboración de las prendas jean's.           | Caracterizar los procesos que intervienen en la producción   | Diciembre 2014 | Gerente General | Humanos<br>Materiales   | \$ 70.00  | Conocimiento sobre el proceso productivo  | -Inspeccionar cada etapa del proceso productivo.                    |
| Implementación del software StockBase POS y Reloj Biométrico                      | Registro de proveedores, clientes, materia prima, productos terminados, etc.<br>-Controlar asistencia del personal | Enero 2015     | Gerente General | Humanos<br>Tecnológicos | \$ 600.00 | Se mejorará optimizar recurso, y minimizar costos de operación                        | -Realizar mantenimientos periódicos para la constante capacitación. |

|   |  |              |   |   |                  |   |   |
|---|--|--------------|---|---|------------------|---|---|
| Capacitación al personal                              | Capacitar sobre utilización de nuevo software. Capacitación de técnicas de venta | Febrero 2015 | Técnico de computación Profesional de Marketing | Humanos Financieros Tecnológicos Materiales | \$ 250.00        | Mejorar el nivel de productividad de la empresa | - Retroalimentación.                                |
| Implementación de indumentaria de trabajo a empleados | Entregar a los empleados una indumentaria respectiva                             | Marzo2015    | Gerente General                                 | Humanos Financieros Tecnológicos Materiales | \$ 800.00        | Conseguir un ambiente adecuada de trabajo       | -Revisión de un buen uso de los recursos.           |
| Optimización de procesos                              | Realizar actividades precisas  | Abril 2015   | Gerente General                                 | Humanos Materiales Tecnológicos             | \$100.00         | Lograr la competitividad de la empresa          | -Procesos de optimización de tiempos y movimientos. |
|   |  |              |   |   | <b>\$1920.00</b> |   |   |

Elaborado por: Cecilia Lozada

## **6.9 Administración de la propuesta**

La administración de la propuesta estará a cargo del Gerente General de la empresa, el Sr. Manuel Medina quien contará con el apoyo de todos los integrantes de la organización para que pueda alcanzar un mejor nivel de competitividad y productividad.

## **6.10 Previsión de la evaluación**

La evaluación de la propuesta se realizara por el Sr. Manuel Medina Gerente General de la empresa.

Tomaremos a consideración las siguientes interrogantes:

### **¿Quién evaluará?**

La propuesta será evaluada por el Sr. Manuel Medina Gerente General de la empresa.

### **¿Por qué evaluar?**

Porque tenemos una seria de procesos en la cadena de suministros que deben ser elaboradas.

### **¿Para qué evaluar?**

Para establecer si la propuesta beneficiara a la empresa.

### **¿Cuándo evaluar?**

Cuando se empiece a ejecutar las actividades de la cadena de suministros.

### **¿Cómo evaluar?**

Se puede evaluar mediante indicadores que terminen la situación de la empresa.

$$\begin{aligned}
 \text{Productividad} &= \frac{\text{Productos o Servicios Producidos}}{\text{Recursos Utilizados}} \\
 \text{Relación beneficio-costo} &= \frac{\text{Valor presente de los beneficios}}{\text{Valor presente del costo}} * 100 \\
 \text{Cumplimiento del Programa de Capacitaciones} &= \frac{\text{Capacitaciones Ejecutadas}}{\text{Capacitaciones Planificadas}}
 \end{aligned}$$

Elaborado por: Cecilia Lozada

## 6.11 Análisis Final

Al haber podido conseguir un análisis profundo tanto interno como externo de la empresa Alvaro Jean's de lo que constituye la necesidad de diseñar la cadena de suministros de la empresa con el objetivo de maximizar la rapidez en el flujo de productos, y minimizar los costes operacionales para dar mayor satisfacción a los consumidores.

La información proporcionada nos ha permitido conocer que es tan necesario diseñar dicha cadena de suministros, razón por la cual se realiza y se justifica, con un mejor flujo de información y materiales en la empresa, así como el incremento de la cartera de clientes y mayor posicionamiento en el mercado.

En los actuales momentos todas las empresas buscan brindar un producto de excelente calidad a un menor precio, así como ser más competitivos en el entorno que se rodea.

## 6.12 BIBLIOGRAFÍA:

- Arnoletto, E. J. (2009). *Administración de la Producción como ventaja competitiva*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Ballou, R. H. (2002). *Logística. Administración de la cadena de suministros* (Cuarta ed.). México: Pearson Education.
- BALLOU, R. H. (2004). *Logística. Administración de la Cadena de Suministro* (Quinta ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Banks, J. (2000). *Control de Calidad*. México: LIMUSA S.A.
- Barraza, M. F. (2007). *El Kaizen: La Filosofía de la Mejora continua e Innovación Incremental detrás de la Administración por Calidad Total* (Primera ed.). México: Panorama S.A. de C.V.
- Barrio, J. F., Gómez Fraile, F., & Tejero Monzón, M. (2006). *Las 7 nuevas Herramientas para la mejora de la Calidad* (Segunda ed.). Madrid: Fundación Confemetal.
- Barry, H. J. (2004). *Principios de administración de operaciones* (Quinta ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Besterfield, D. H. (2009). *Control de Calidad* (Octava ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Besterfield, D. H. (2009). *Control de Calidad* (Octava ed.). México: Pearson Educación.
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., & Cooper, B. M. (2007). *Administración y Logística en la cadena de suministros* (Primera ed.). México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.
- Bustio, J. M. (2006). *Sistemas de identificación y control automáticos*. España: ESIC.
- Casanovas, A., & Cuatrecasas, L. (2011). *Logística Integral*. Barcelona: Profit S.L.
- Casanovas, A., & Cuatrecasas, L. (2011). *Logística Integral (Lean Supply chain Management)*. España: Profit.
- Cerezo, A. B. (2008). *Calidad ISO 9000:2000 "Sistemas de Gestión de Calidad"*. España: Thomson .
- Cerezo, A. B. (2008). *Sistemas de Gestión de Calidad* (Sexta ed.). España: Thomson.
- Cos, J. P., & Navascués, R. (2006). *Manual de logística integral* (Primera ed.). Madrid:

- Díaz de Santos, S.A.
- Delgado, H. C. (2001). *Desarrollo de una Cultura de Calidad* (Segunda ed.). México: McGRAW - HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- Delgado, U. D. (31 de Enero de 2012). *Ingeniería en Logística y Distribución*. Obtenido de <http://www.ujmd.edu.sv/ofertas-academicas/facultad-de-ingenieria/ingenieria-en-logistica-y-distribucion>
- Dios, T. R. (2006). *Técnicos Superiores de integración Social* (Primera ed.). Sevilla: Mad, S.L.
- Evans, M. J., & Rosenthal, J. S. (2005). *Probabilidad y Estadística*. Barcelona: REVERTE S.A.
- Fernández, R. I. (2006). *Comercio y Marketing. Operaciones de Almacenaje*. España: Thomson.
- Ferreras, f. G., & Pérez, J. C. (2005). *Gestión de Calidad en la Organización y Dirección de centros escolares*. México: Ministerio de Educación y Ciencia.
- Figuera, D. S. (2005). *La Logística Empresarial en el Nuevo Milenio*. España: Gestión 2000.
- Fuentes, J. M., Bruque Cámara, S., & Maqueira Marín, J. M. (2011). *Administración de empresas*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN S.A.
- García, A., Sánchez Ruiz, L., & Serrano Bedia, A. M. (2013). *Manual de Dirección de Operaciones*. España: Universidad de Cantabria.
- García, D. R. (2010). *La mejora de la Productividad en la pequeña y mediana Empresa*. San Vicente: ECU.
- García, D. R. (2010). *La mejora de la Productividad en la pequeña y mediana Empresa*. España: Club universitario.
- García, L. S. (2006). *Técnicos Superiores de Integración Social*. Sevilla: MAD, S.L.
- Garza, E. G. (2004). *Administración de la Calidad Total*. México: PEARSON EDUCACION S.A.
- Gimbert, X. (2010). *Pensar Estratégicamente* (Primera ed.). Barcelona: DEUSTO.
- Gómez, M. G. (2008). *Cuantificación de Valor en la Cadena de Suministro Extendida*. España: Blanco Editores.
- Gonzáles, M. A., & Reverter, S. B. (2006). *Métodos del Trabajo Aplicado a las*

- ciencias Sociales* (Primera ed.). España: Universidad de Barcelona.
- Griffith, G. K. (2002). *Manual del Técnico de Control de Calidad*. México: PRENTICE HALL HISPANOAMERICANA S.A.
- Gueverra, M. T. (2004). *Gerencia de servicios psicologicos: una estrategia para la formulación de programa*. Valencia: ESIC.
- Herrera, J. E. (2012). *Gestión Estratégica Organizacional* (Cuarta ed.). Bogotá: ECOE.
- Hitt, M. A. (2006). *Administración*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Ibarrola, J. M., Álvarez Gallegos, I., & Bullón Caro, J. (2006). *Introducción a la Calidad: Aproximación a los Sistemas de Gestión y Herramientas de Calidad*. España (Vigo): Ideaspropias.
- Inza, A. U. (2006). *Manual Básico de Logística Integral*. México: Díaz de Santos, S.A.
- Jiménez, A. R., & Nava Carbellido, V. M. (2007). *Estrategias para Implantar la Norma de Calidad para la Mejora Continua* (Primera ed.). México: LIMUSA.
- Koontz, H., Heinz, W., & Cannice, M. (2012). *Administración una Persepectiva Global y Empresarial*. México: McGRAW- HILL.
- Lacalle, G. (2013). *Gestión Logística y comercial*. México: Editex.
- Lafuente, J. M., & Llaguno Musons, J. I. (2006). *Marketing Estratégico para Empresas de Servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Larrea, G. V. (2010). *La Logística y su incidencia en las ventajas de la Empresa Provo Industrias de la ciudad de Ambato*. Recuperado el 09 de Diciembre de 2014
- Luzón, M. D., Peris, F. J., & Gonsález, T. (2001). *Gestión de la Calidad y diseño de organización* (Primera ed.). Madrid: PEARSON EDUCACIÓN.
- Manuera, J. L., & Escudero, A. I. (2007). *Estrategias de Marketing*. Madrid: ESIC.
- Merli, G. (2005). *La Gestión Eficaz*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Orea, D. G., & Gómez Villariano, M. (2007). *Consultoría e Ingeniería Ambiental*. Madrid: Aedos ,S.A.
- Pérez, G. Z. (2000). *Modelo de calidad en educación GOIEN*. México: Deusto.
- Plaza, a. M. (2004). *como Implantar la CULTURA PREVENTIVA en la Empresa*. Madrid: FC. CONFEMENTAL.
- Pulido, H. G. (2010). *Calidad Total y Productividad* (tercaera ed.). (A. L. R., Ed.) México: Interamericana Editores, S.A de C.V.

- Ramírez, S. S., & Gómez Cambroneo, L. G. (2006). *Sistema de mejora continua de la Calidad*. Valencia: PUV.
- Reverter, S. B., & García Gonzales, A. (2005). *Métodos del Trabajo aplicados a las Ciencias Sociales* (Primera ed.). España: ESIC.
- Ritzman, L. P., & Krajewski, L. J. (2000). *Administración de Operaciones. Estrategia y análisis* (Quinta ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Sabater, J. P., Guillen, A., & Cardós Carboneras, M. (2004). *Gestión de stock de demanda Independiente*. Valencia: Universidad politécnica de Valencia.
- Santos, I. S. (2004). *Logística Comercial y Empresarial* (Cuarta ed.). Madrid: ESIC.
- Santos, I. S. (2006). *Logística y Marketing para la Distribución Comercial* (Tercera ed.). Madrid: ESIC.
- Solorzano, D. P. (15 de Marzo de 2013). *El Mejoramiento Continuo y su Incidencia en la Calidad de los Productos en la Empresa Muebles León de la ciudad de Ambato sector American Park*.
- Soriano, C. L. (2006). *Compras e Inventario*. Madrid: Díaz de Santos.
- Soriano, C. L. (2007). *Compras e Inventarios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Tejero, J. J. (2007). *logística Integral* (Tercera ed.). España: ESIC.
- Tejero, J. J. (2011). *Logística Integral* (Cuarta ed.). Madrid: ESIC.
- Tejero, J. J. (2011). *Logística Integral. La gestión operativa de la empresa* (Cuarta ed.). Madrid: ESIC.
- Tejero, J. J., & Polanco Martín, S. (2007). *Innovación y mejora de procesos Logísticos. Analisis, diagnóstico e implantación de sistemas logísticos* (Segunda ed.). Madrid: ESIC.
- Tomassian, G. C. (2010). *Políticas integradas de infraestructura, transporte y logística: experiencias internacionales y propuestas iniciales* (Primera ed.). Santiago de Chile: ESIC.
- Torres, J. R. (18 de Julio de 2012). *La Mejora Continua y las Ventas en la Empresa Fuentes San Felipe S.A de la Provincia de Cotopaxi - Latacunga*.
- Vavra, T. G. (2003). *Como medir la satisfacción del Cliente* (Segunda ed.). Madrid: FC.
- Velasco, J. a. (2007). *Gestión por Procesos* (Segunda ed.). Madrid: ESIC.

- Verdoy, P. J., Mahiques, J. M., & Sirvent Prades, R. (2006). *Manual de Control Estadístico de la Calidad : Teoría y Aplicaciones* (Tercera ed.). Valencia: Universitat Jaume.
- Walpole, R. (2002). *Probabilidad y Estadística*. México: PRENTICE - HALL.
- Walton, M. (2010). *El Método Deming en la práctica*. Bogotá: Norma.

# **ANEXOS**

## ÁRBOL DE PROBLEMA





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS



- **Objetivo:** Conocer la incidencia de la logística integral en la mejora continua de la Empresa “Alvaro Jeans” del Cantón Pelileo.

**Instrucciones:**

- Lea detenidamente cada pregunta antes de contestar
- Marque con una “x” la respuesta que Ud. considera correcta
- No existen respuestas buenas ni malas, sin embargo se sugiere responder con absoluta sinceridad.

**1. ¿Cómo calificaría usted la calidad de la materia prima e insumos utilizados para la confección de las prendas jean´s?**

- Excelente ( )  
Bueno ( )  
Regular ( )  
Malo ( )

**2. ¿Con que frecuencia la producción de la empresa va acorde a la tendencia continua del mercado?**

- Siempre ( )  
Frecuentemente ( )  
Poco frecuente ( )  
Nunca ( )

**3. ¿A su consideración existe una adecuada coordinación entre los departamentos de la empresa en relación a sus actividades y tareas?**

- Siempre ( )  
Frecuentemente ( )  
Poco frecuente ( )  
Nunca ( )

**4. ¿La empresa posee algún sistema de control y registro para la materia prima y el producto terminado?**

- Si ( )  
No ( )

**5. ¿Considera usted que la empresa lleva un adecuado control de inventarios?**

- Siempre ( )
- Frecuentemente ( )
- Poco frecuente ( )
- Nunca ( )

**6. ¿Dentro de la empresa se cumplen todos los procesos de producción?**

- Siempre ( )
- Frecuentemente ( )
- Poco frecuente ( )
- Nunca ( )

**7. ¿Con que frecuencia la empresa renueva la tecnología de su maquinaria?**

- Anual ( )
- Semestral ( )
- Trimestral ( )
- Mensual ( )

**8. ¿Cuánto se demora el producto para llegar a su destino?**

- De 1 a 2 días ( )
- De 3 a 4 días ( )
- 1 semana ( )
- Más de una semana ( )

**9. ¿Considera usted que la empresa cuenta con el capital humano necesario para la realización de sus actividades?**

- Siempre ( )
- Frecuentemente ( )
- Poco frecuente ( )
- Nunca ( )

**10. ¿La logística entrega de los productos por parte de la empresa a sus clientes es?**

- Excelente ( )
- Bueno ( )
- Regular ( )
- Malo ( )

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN...!**

Fotos:



