



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE

**ANÁLISIS OPERATIVO DE LA CADENA DE SUMINISTROS DE
LA EMPRESA TOTAL HOME PERIODO 2023-2024**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE

AUTORA:

FERNANDA MONSERRATH BUSTILLOS ALLAUCA

Riobamba – Ecuador

2024



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE

ANÁLISIS OPERATIVO DE LA CADENA DE SUMINISTROS DE
LA EMPRESA TOTAL HOME PERIODO 2023-2024

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE

AUTORA: FERNANDA MONSERRATH BUSTILLOS ALLAUCA

DIRECTOR: ING. MIRIAM DEL ROCÍO SALAS SALAZAR

Riobamba – Ecuador

2024

© 2024, **Fernanda Monserrath Bustillos Allauca**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Fernanda Monserrath Bustillos Allauca, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 02 de mayo de 2024.



Fernanda Monserrath Bustillos Allauca

CI: 0605110881

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **ANÁLISIS OPERATIVO DE LA CADENA DE SUMINISTROS DE LA EMPRESA TOTAL HOME PERIODO 2023-2024**, realizado por la señorita: **FERNANDA MONSERRATH BUSTILLOS ALLAUCA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Jessica Fernanda Moreno Ayala
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



2024-05-02

Ing. Miriam del Rocío Salas Salazar
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



2024-05-02

Dr. Edgar Segundo Montoya Zuñiga
MIEMBRO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



2024-05-02

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios, Herlinda Allauca que desde el cielo me cuida y me da sus santas bendiciones por darme la fuerza y valentía para seguir adelante a pesar de los problemas y obstáculos que se me presentaban en el camino. A mis hijos Kenia, Alexander y mi esposo Miguel, por su apoyo, por su amor, por creer siempre en mí. A mis padres que siempre me han aconsejado, me brindaron valores valiosos y gracias a ellos me convertido en una gran mujer, mis hermanos siempre con sus palabras de aliento motivándome día a día se completó el carrito de los Bustillos Allauca. Hoy he logrado un sueño de la mano de todos mis seres queridos los amo.

Fernanda

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias por apoyarme en cada decisión, demostrándome que la vida es hermosa. Les agradezco y hago presente mi afecto hacia ustedes y gracias por ser parte de mí. Quisiera expresar mi más sincera gratitud a mi Directora de tesis. La Ing. Miriam Salas cuyo conocimiento experto y consejo crítico han sido insustituibles. Su confianza en mi capacidad y su ayuda oportuna han sido los pilares de este trabajo. Su mentoría ha dejado una impresión duradera en mi carrera académica.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.2 Limitaciones y Delimitaciones.....	4
1.2.1 <i>Limitaciones</i>	4
1.2.2 <i>Delimitaciones</i>	4
1.3 Objetivos.....	4
1.3.1 <i>Objetivo general</i>	4
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	4
1.4 Justificación.....	5
1.4.1 <i>Justificación teórica</i>	5
1.4.2 <i>Justificación metodológica</i>	5
1.4.3 <i>Justificación práctica</i>	5

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Referencias teóricas.....	7
2.1.1 <i>Logística</i>	7
2.1.1.1 <i>Logística de entrada</i>	7
2.1.1.2 <i>Logística de salida</i>	8
2.1.1.3 <i>Objetivos de la logística</i>	8
2.1.1.4 <i>Importancia de la logística</i>	9
2.1.1.5 <i>Tipos de logística</i>	9
2.1.1.6 <i>La logística en empresas comerciales</i>	9
2.1.2 <i>Proceso logístico</i>	10

2.1.2.1	<i>Sistema logístico</i>	10
2.1.2.2	<i>Canales de distribución</i>	11
2.1.3	Cadena de suministro	11
2.1.3.1	<i>Objetivo de la cadena de suministro</i>	11
2.1.3.2	<i>Componentes de la cadena de suministro</i>	11
2.1.3.3	<i>Importancia de la cadena de suministros</i>	13
2.1.3.4	<i>Fases de decisión en la cadena de suministro</i>	13
2.1.3.5	<i>Controladores de la cadena de suministros</i>	14
2.1.3.6	<i>Planificación de la cadena de suministros</i>	15
2.1.3.7	<i>Almacenamiento</i>	15
2.1.4	Gestión de la cadena de suministro	15
2.1.4.1	<i>Actividades básicas de la cadena de suministro</i>	16
2.1.4.2	<i>Importancia de la cadena de suministro y la logística</i>	16
2.1.5	Distribución	17
2.1.5.1	<i>Estructura del canal de distribución</i>	17
2.1.5.2	<i>Objetivos de la distribución</i>	18
2.1.5.3	<i>Funciones principales de la distribución</i>	20
2.1.5.4	<i>Principios de la distribución</i>	21
2.1.5.5	<i>Agentes de la distribución</i>	22
2.1.5.6	<i>Gestión de la distribución</i>	23
2.1.5.7	<i>Canales distribución</i>	23
2.1.6	Efectividad en la distribución	24
2.1.6.1	<i>Beneficio de la efectividad en la distribución</i>	24
2.1.6.2	<i>Efectividad en el desempeño de la coordinación</i>	25
2.1.6.3	<i>Obstáculos en la efectividad de la cadena de suministros</i>	26
2.1.7	Transporte	26
2.1.7.1	<i>Transporte terrestre</i>	27
2.1.7.2	<i>Clases de servicio de transporte</i>	27
2.1.7.3	<i>Clasificación de los tipos de vehículos</i>	28
2.1.7.4	<i>Selección del servicio de transporte</i>	28
2.1.7.5	<i>Principales funciones de la logística en el transporte</i>	29
2.1.8	Método de las 5S	29
2.1.8.1	<i>Origen de la metodología 5S</i>	30
2.1.8.2	<i>Etapas de la metodología 5S</i>	31
2.1.8.3	<i>Objetivos de las 5s</i>	31
2.1.8.4	<i>Beneficios de la metodología de las 5S</i>	32
2.1.8.5	<i>Comparación entre aplicar la metodología 5S y no aplicar en las empresas</i>	33

2.2	Marco Conceptual	34
2.2.1.1	<i>Análisis operativo</i>	34
2.2.1.2	<i>Aprovisionamiento</i>	34
2.2.1.3	<i>Canal de distribución</i>	34
2.2.1.4	<i>Cadena de suministro</i>	34
2.2.1.5	<i>Consumidor final</i>	34
2.2.1.6	<i>Distribución</i>	34
2.2.1.7	<i>Entrega</i>	35
2.2.1.8	<i>Línea blanca</i>	35
2.2.1.9	<i>Logística</i>	35
2.2.1.10	<i>Mejora continua</i>	35
2.2.1.11	<i>Planificación</i>	35
2.2.1.12	<i>Proceso logístico</i>	35
2.2.1.13	<i>Vehículo</i>	35

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	36
3.1	Enfoque de la investigación	36
3.1.1	<i>Enfoque cualitativo</i>	36
3.2	Nivel de investigación	36
3.2.1	<i>Descriptivo</i>	36
3.3	Diseño de investigación	36
3.3.1	<i>Transversal</i>	36
3.3.2	<i>No experimental</i>	37
3.4	Tipo de estudio	37
3.4.1	<i>Bibliográfica</i>	37
3.4.2	<i>De campo</i>	37
3.5	Población	37
3.6	Muestra	38
3.7	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	39
3.7.1	<i>Métodos de investigación</i>	39
3.7.1.1	<i>Etnográfico</i>	39
3.7.1.2	<i>Deductivo</i>	39
3.7.2	<i>Técnicas de investigación</i>	39
3.7.2.1	<i>Observación directa</i>	39
3.7.2.2	<i>Entrevista</i>	40

3.7.3	<i>Instrumentos de investigación</i>	40
3.7.3.1	<i>Fichas de observación</i>	40
3.7.3.2	<i>Guía de entrevista</i>	40

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	41
4.1	Resultados	41
4.1.1	<i>Entrevista aplicada al personal encargado de la coordinación de la distribución de los productos</i>	41
4.1.2	<i>Fichas de observación en el proceso de distribución</i>	45
4.1.3	<i>Fichas de observación de los subprocesos de distribución</i>	46

CAPÍTULO V

5.	Marco Propositivo	54
5.1	Propuesta	54
5.1.1	<i>Tema</i>	54
5.1.2	<i>Objetivo</i>	54
5.2	Contenido de la propuesta	54
5.3	Propuesta del Estudio	¡Error! Marcador no definido.

CONCLUSIONES	70
---------------------------	----

RECOMENDACIONES	71
------------------------------	----

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1: Objetivos de la logística	8
Tabla 2-2: Tipos de Vehículos	28
Tabla 2-3: Metodología de las 5S	31
Tabla 2-4: Comparación de la metodología.....	33
Tabla 3-1: Población de estudio.....	38
Tabla 4-1: Entrevista a la secretaría de distribución	41
Tabla 4-2: Entrevista personal de bodega	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4-3: Entrevista personal de bodega	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4-4: Ficha de análisis del proceso de distribución	45
Tabla 4-5: Ficha de análisis del proceso de distribución	46
Tabla 4-6: Evaluación del subproceso distribución	48
Tabla 4-7: Ficha de análisis del proceso de gestión de la calidad.....	49
Tabla 4-8: Evaluación de gestión de calidad.....	50
Tabla 4-9: Ficha de análisis de despacho del producto.....	51
Tabla 4-10: Evaluación del subproceso distribución	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-2: Tipos de logística.....	9
Gráfico 2-2: Sistema logístico.....	10
Gráfico 3-2: Componentes de la cadena de suministro.....	12
Gráfico 4-2: Gestión de la cadena de suministro	16
Gráfico 5-2: Actividades de la gestión de la cadena de suministro	16
Gráfico 6-2: Estructura del canal de distribución	17
Gráfico 7-2: Objetivos de distribución.....	18
Gráfico 8-2: Agentes de distribución	22
Gráfico 9-2: Agentes de distribución	22
Gráfico 10-2: Metodología 5S	30
Gráfico 1-5: Implementación de fases	55
Gráfico 2-5: Evaluación de ajuste.....	56
Gráfico 3-5: Contratación de personal	60
Gráfico 4-5: Organigrama estructural	61
Gráfico 5-5: Área de almacenamiento	62
Gráfico 6-5: Almacenamiento.....	63

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A ENTREVISTA

ANEXO B FICHA DE OBSERVACIÓN

RESUMEN

La Empresa Total Home dedicada a la distribución de línea blanca, las principales deficiencias que presenta es el reducido espacio para el almacenamiento de los productos, desorganización en el área de almacenamiento por parte del personal con respecto a las órdenes de entrega, apilamiento inadecuado, escasa limpieza del área de distribución, por lo cual se evidencia la inexistente implementación de la metodología de 5S, el presente trabajo de Integración Curricular tuvo como objetivo analizar la cadena de suministros de caso TOTAL HOME y su efectividad en la distribución del producto en la ciudad de Riobamba periodo 2023-2024. Con el fin de determinar la situación actual respecto a la implementación de la metodología 5S, se aplicó una entrevista a los funcionarios del área de distribución, adicionalmente una ficha de observación diseñada mediante las 5S para recolectar datos del procedimiento que se realizar para la distribución de la línea blanca, de esta manera se logró identificar deficiencias en el personal que forma parte de la empresa, espacios inadecuados para el almacenamiento de mercadería, el personal no cuenta con equipos de seguridad para la manipulación de los equipos, motivo por el cual, contratación de personal que cumpla con el perfil que requiere, adecuar el área de almacenamiento mediante señalización y reubicación de la mercadería, adquirir implementos para la seguridad del personal y maquinaria para movilizar la mercadería de gran tamaño. En conclusión, entre los diferentes procesos analizados dentro de la cadena de suministro de la Empresa TOTAL HOME, los más vulnerables identificados fueron los de distribución, gestión de calidad y despacho de productos.

Palabras clave: <CADENA DE SUMINISTROS>, <DISTRIBUCIÓN>, <ALMACENAMIENTO>, <EFECTIVIDAD>, <METODOLOGÍA 5S>.



ABSTRACT

Total Home, a company specializing in the distribution of household appliances, faces several critical issues: insufficient storage capacity, disorganized storage area caused by staff mishandling delivery orders, improper stacking techniques, and inadequate cleanliness in the distribution center. These deficiencies suggest a failure to effectively implement the 5S methodology. This Integrative Curriculum Project aimed to examine Total Home's supply chain and evaluate its efficiency in distributing products in Riobamba for the 2023-2024 period. To assess the current state of 5S methodology implementation, researchers interviewed distribution area staff and used an observation form based on the 5S methodology to gather data on the household appliance distribution process. The assessment revealed several issues, including deficiencies among company personnel and inadequate storage spaces. There was a lack of safety equipment for handling appliances. Additionally, the storage area needed organization, including proper signage and relocation of merchandise. It was also necessary to acquire safety equipment for personnel and machinery to move large items. In summary, the study identified distribution quality management and product dispatch as the most vulnerable processes within Total Home's supply chain.

Keywords: <SUPPLY CHAIN>, <DISTRIBUTION>, <STORAGE>, <EFFECTIVENESS>, <5S METHODOLOGY>.



Lic. Leonardo E. Cabezas A.

0601880420

12-06-2024

0732-DBRA-UPT-2024

INTRODUCCIÓN

La metodología 5S es un pilar fundamental en las empresas que pretenden implementar medidas de mejora en los procesos que se desarrolla, con la finalidad de brindar una mayor satisfacción al cliente, establecer medidas apropiadas para la seguridad de los funcionarios, esta herramienta se origina de cinco fases básicas del sistema: selección (Seiri), ordenar (Seiton), limpiar (Seiso), estandarizar (Seiketsu), y disciplina (Shitsuke). Se emplea para normalizar hábitos en una empresa principalmente de orden y limpieza, por ello los resultados que se obtiene depende de cada uno de los integrantes de la organización.

El presente trabajo de titulación está conformado por cinco capítulos, en los cuales se especifica el contenido de cada uno a continuación:

El Capítulo I.- Se establece lineamientos generales del problema, se puntualizan los objetivos específicos de la investigación y la justificación del tema planteado.

El Capítulo II.- Es plasmado el marco teórico el cual consta de referencias teóricas y un marco conceptual, tomado de diversas fuentes bibliográficas, como: artículos, libros, entre otros.

El Capítulo III.- Marco metodológico se enfoca el tipo de investigación, nivel y diseño de la investigación, tipo de estudio, población y métodos, técnicas e instrumentos que se emplearán para el desarrollo del tema.

El Capítulo IV.- se refiere al marco de análisis e interpretación de resultados, donde se evalúa la situación actual de la empresa, tomando en cuenta la información obtenida mediante los instrumentos aplicados.

El Capítulo V.- en el apartado se plasma el contenido de la propuesta, con base a los lineamientos analizados en el capítulo IV.

Finalmente se determinan las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Actualmente las empresas de distribución de línea blanca a nivel mundial, se esfuerzan por ser más competitivos en mercados exigentes y en constante cambio. Para ello, utilizan algunas alternativas o herramientas para avanzar y optimizar las líneas de tiempo en cada proceso. Por ello, se considera muy importante la aplicación del método de las 5S en los procesos, ya que forma parte esencial de toda empresa, porque mantiene una estrecha conexión con las siguientes actividades: recepción de materiales, transporte interno, gestión de inventarios, flujo de información y gestión de almacenamiento y finalmente la distribución, debe haber una relación óptima y tiempo suficiente para garantizar una gestión logística eficiente. Algunas empresas han encontrado problemas en el proceso anterior, lo que ha provocado retrasos en la entrega de los pedidos e incumplimiento con sus clientes (Piñero et al., 2018).

En países como Argentina, Perú y México se evidencia un alto nivel de experiencia en la aplicación del método de las 5s, los 3 países antes mencionados han sido acreedores a los premios nacionales en la optimización de actividades relacionadas a la selección, orden, limpieza, estandarización y disciplina o denominada (5S), mediante convenios con empresas multinacionales de y con la cooperación de organizaciones de Japón y la Federación Latinoamericana se promueven programas de mejora y eficiencia en grandes compañías (Vargas & Camero, 2021, p. 15).

Ecuador es uno de los países que se ha sumado al programa 5S. Se puede concluir que los representantes legales de algunos países están muy interesados en la implementación de las 5S, porque el mercado moderno requiere una mejora continua de la industria. Los problemas más comunes en las unidades son: mala organización en diversas áreas, inventario poco realista, retrasos en los procesos y pérdida de tiempo. (Piñero et al., 2018). Actualmente en la empresa que es parte del estudio Total Home, las principales deficiencias que presenta es el reducido espacio para el almacenamiento de los productos, desorganización en el área de almacenamiento por parte del personal con respecto a las órdenes de entrega, apilamiento inadecuado, escasa limpieza del área de distribución, por lo cual se evidencia la inexistente implementación de la metodología de 5S.

De esta manera en la Empresa Total Home se ha evidenciado las deficiencias en las cinco etapas de la metodología de las 5S, en el proceso de distribución:

Organizar (Seiri), en la empresa de análisis se evidencia que existen elementos innecesarios ubicados sobre los productos que serán despachados al cliente, lo cual obstruye y dificulta la distribución, los funcionarios encargados de mantener un orden apropiado no se caracterizan por crear un plan de acción que permita eliminar o transferir a un sitio adecuado los diversos insumos innecesarios del lugar.

Ordenar (Seiton), existen sitios específicos para herramientas que no se utilizan con frecuencia; sin embargo, no se establecieron espacios para elementos que no cumplen ninguna función productiva en el área de trabajo, entre ellas; cajas, fundas y elementos de protección de la línea blanca. En la actualidad la mercancía del área de distribución no se encuentra codificada o etiquetada para una localización oportuna y eficiente.

Limpiar (Seiso), el área de movilización de los productos como pasillos, se encuentran sin la limpieza adecuada debido a la inexistencia de un protocolo a aplicarse diario, adicionalmente en los pasillos se ubican elementos que dificultan la movilización de productos, entre ellos cartones; sin embargo, existen espacios asignados para los escombros que no son utilizados por los colaboradores para mantener la limpieza en el área.

Estandarizar (Seiketsu), los principales problemas que se evidencian en la cuarta etapa de la metodología 5S son: propuestas de mejora no implementadas entre ella la metodología en análisis que no ha sido tomada en consideración. Adicionalmente tanto las normas y procedimientos que se deben ejecutar en el proceso de distribución no han sido puestos en conocimiento de los funcionarios para su implementación en las labores asignadas.

Disciplina (Shitsuke), con respecto a la disciplina los funcionarios no poseen conocimiento respecto a normas internas de la empresa puesto que no han sido socializadas con ellos, adicionalmente se visualiza la señalización especificada en las áreas restringidas para personal no autorizado.

1.2 Limitaciones y Delimitaciones

1.2.1 Limitaciones

- No disponer de la bibliografía adecuada.
- Escasa información acerca de investigaciones sobre la empresa
- No existe información respecto a la implementación de las 5S con antelación en la empresa de estudio.

1.2.2 Delimitaciones

Objeto de investigación: El presente trabajo tiene como objeto analizar la cadena de suministros de caso TOTAL HOME y su efectividad en la distribución de los productos en la ciudad de Riobamba periodo 2023-2024.

Campo de acción: Logística y distribución

Localización: cantón Riobamba, provincia de Chimborazo

Tiempo: Período 2023-2024

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar la cadena de suministros de caso TOTAL HOME y su efectividad en la distribución del producto en la ciudad de Riobamba periodo 2023-2024.

1.3.2 Objetivos específicos

- Caracterizar puntos relevantes en el análisis de la cadena de suministro que afecta en la distribución.
- Identificar los procesos más vulnerables de la cadena de suministro de la Empresa TOTAL HOME.
- Aplicar las metodologías 5S en los puntos vulnerables con el fin de determinar la eficiencia en la distribución.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación teórica

La importancia de la cadena de suministros radica en una adecuada administración de la empresa que permita atraer múltiples beneficios, entre ellos; reducción de costos, optimización de los procesos, ventajas ante la competencia, mayor rendimiento en las labores asignadas por parte del personal. Adicionalmente contribuye con un buen control de inventarios y coordinar los tiempos de entrega para hacer cada transporte más eficiente ayuda a evitar pérdidas innecesarias. Esto hace que el negocio sea más rentable (Iglesias, 2020, p. 105).

El presente trabajo de titulación se pretende llevar a cabo, mediante el análisis de la cadena de suministros que permitirá mejorar los procesos actuales que presentan vulnerabilidad, de esta manera se efectivizará la distribución de los productos adquiridos por los clientes de la Empresa Total Home y por ende satisfacer las necesidades y expectativas. Para el sustento teórico se realizará una investigación bibliográfica a través de libros, artículos científicos y documentos que fundamenten las variables de estudio.

1.4.2 Justificación metodológica

En la investigación sobre el análisis operativo de la cadena de suministro de la empresa TOTAL HOME, se aplicará como instrumento de investigación una ficha de observación basada en el método de las 5S, el cual consta de 5 fases: clasificación, orden, limpieza, estandarización y disciplina. Además, se llevará a cabo una investigación de tipo campo con una modalidad de investigación cualitativa, a través de un método inductivo con la finalidad de mejorar efectivamente las áreas de trabajo y elevar la productividad de la empresa.

1.4.3 Justificación práctica

El proyecto de investigación se desarrollará en la empresa TOTAL HOME en cuanto a la distribución de productos de línea blanca en la ciudad de Riobamba, donde se aplicará el trabajo de campo necesario para determinar el estado actual de la misma, con el fin mejorar la eficiencia y la calidad de la cadena de suministros, a través del análisis y la aplicación de metodología 5S, con el fin de garantizar una distribución efectiva y satisfactoria para los clientes, contribuyendo así al desarrollo económico y a la satisfacción de las necesidades de la comunidad local. Los principales beneficios que posee la distribución son; reducción en los

tiempos de recorrido para la entrega de los productos, incrementar el número de clientes con base al tiempo de entrega y reducción de costos en la distribución.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Referencias teóricas

2.1.1 *Logística*

Para Mora (2019), la logística se considera como el medio por el cual se cumplen las necesidades de los clientes o usuarios por medio de la combinación de la materia prima y el flujo de información, abarca desde el mercado hasta sus operaciones, con la proceso de recopilación de datos acerca del comportamiento de la demanda, cumplimiento de pedidos, desempeño de la empresa y de la competencia en cuanto a la participación en el mercado, nuevos modos de transportes y almacenaje, modelos de producción (p. 25).

La logística es un medio para satisfacer las necesidades de los clientes coordinando el flujo de materias primas e información desde el mercado hasta la empresa y sus operaciones. Recopile información sobre la demanda, el cumplimiento, el desempeño y la competencia relacionados con la participación de mercado, el transporte, el almacenamiento y la producción, con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente o usuario.

2.1.1.1 *Logística de entrada*

Logística de entrada o también conocida como logística de aprovisionamiento, hace referencia a la gestión de todas aquellas actividades relacionadas con la adquisición, recepción, almacenamiento y distribución de materias primas, componentes y productos necesarios para garantizar el adecuado funcionamiento de una empresa, convirtiéndose así en parte crucial de la cadena de suministro.

La Logística de Entrada, tiene un sinnúmero de actividades requeridas necesarias para cumplir con el abastecimiento de productos a fin de que sean utilizados en la producción o transformación del producto final (Murillo, 2021). Las actividades que pueden considerarse dentro de este período pueden considerarse como Gestión de Inventarios, coordinación y planificación de compras, control de niveles de rotación de los productos, control de stocks de materias primas, etc.

2.1.1.2 Logística de salida

La logística de salida o de distribución, hace mención a las actividades involucradas en el movimiento, almacenamiento y entrega de productos terminados desde el lugar de producción o almacenamiento hasta los clientes finales. Esta fase de la cadena de suministro se centra en garantizar que los productos lleguen a los consumidores de manera eficiente y en condiciones óptimas.

La logística actúa como una eficaz herramienta de gestión, que tiene como objetivo optimizar los recursos para conseguir mayores beneficios o cumplir los plazos de cada proceso. El objetivo de este estudio se encuentra relacionado con el desarrollo de actividades en logística de salida, o la denominada Outbound Logistics (Murillo, 2021). Se refiere al almacenamiento, recolección y distribución física de productos hasta la siguiente etapa de la cadena logística, que puede ser la última etapa. uno. cliente. o un distribuidor, también conocido como cliente intermediario

2.1.1.3 Objetivos de la logística

Para Murillo (2021), la logística tiene un objetivo principal que es la satisfacción de las mejores demandas de las condiciones de servicio, coste y calidad, además de garantizar la calidad del producto o servicio es calificado como una ventaja sobre la competencia, por esta razón se encarga de gestionar de forma eficiente los medios como son el transporte de los productos, programas de gestión administrativas etc. (p. 7):

Tabla 2-1: Objetivos de la logística

Adquirir	Los materiales en las condiciones más adecuadas, de esta forma evitamos realizar operaciones de preparación y adaptación posterior.
Disminuir	Los costos de transporte, realizando agrupación de cargas y minimizando etapas y distancias en el recorrido
	Los valores de la manipulación, procurando cambiar los productos de lugar la cantidad menos posible.
	Los grupos de clasificación del stock, así como minimizar el volumen el espacio y el número de recintos destinados al almacenaje.
	Cantidad de los procesos de revisiones y control de existencia, procediendo a hacer las necesarias de la forma más fácil y cómoda posible.

Fuente: (Murillo, 2021).

2.1.1.4 Importancia de la logística

Para Quintero & Sotomayor (2018), consideran que la logística se enuncia fundamentalmente en términos de tiempo y lugar, es decir, los productos y servicios no poseen un valor siempre y cuando estén en posesión de los clientes: cuándo (tiempo) y dónde (lugar) deseen consumirlos, esto conlleva a efectuar de forma rápida y segura para la recolección de los productos. Una importancia significativa de la logística se posiciona como un área específica para su método (Quintero & Sotomayor, 2018, p. 33). En la última década ha ido evolucionando constantemente, iniciando por la distribución como una variable básica del marketing mix o del sistema de comercialización de la empresa, esto permitió que se convierta en una herramienta clave en la economía actual

2.1.1.5 Tipos de logística

Según (Balza & Cardona, 2020) establece los tipos de logística continuación se detalla:

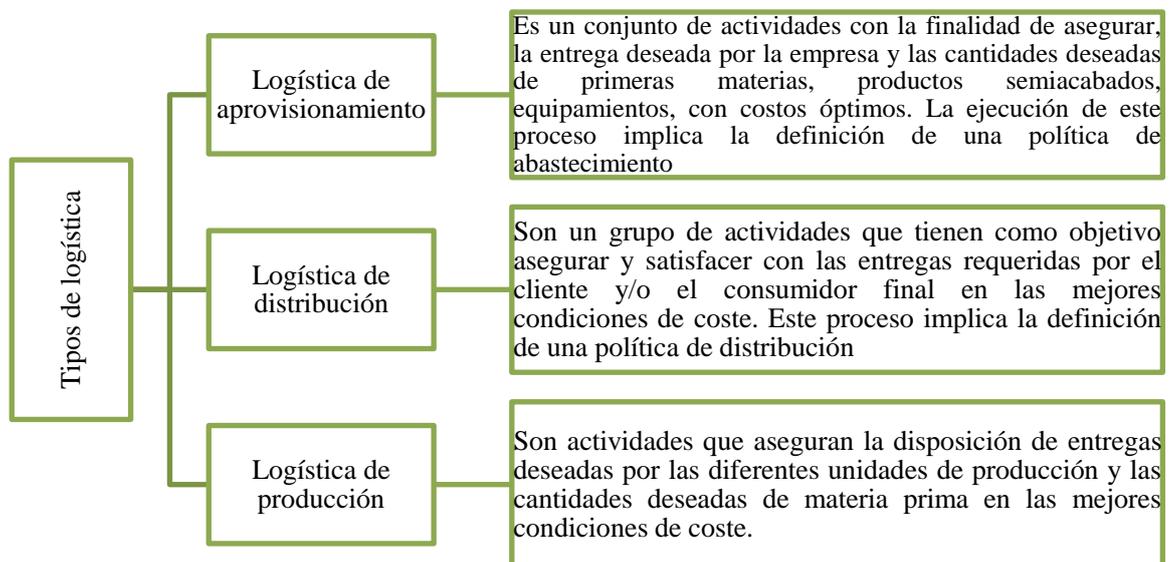


Gráfico 2-1: Tipos de logística

Fuente: (Morales, 2021, p. 67).

2.1.1.6 La logística en empresas comerciales

Para las empresas comerciales, sus actividades se centran en funciones de entrega y distribución; Los productos son bienes que se compran y revenden a terceros sin modificación

previa. Según Escudero (2020), afirma que las funciones de la logística se encuentran relacionadas con el flujo de materiales, almacenaje y transporte. Se transforman al momento de trasladarse de una organización a otra, por lo cual esto depende de los factores internos de la compañía.

2.1.2 *Proceso logístico*

Para Rosero (2019), considera que la logística como un proceso consecutivo como una serie de operaciones que tiene la finalidad de mantener el flujo constante productos o servicios a través de toda la red logística. Se encuentra representada por un sin número de actividades y procesos que se realizan dentro de una empresa con la finalidad de transportar y almacenar la cantidad suficiente de materiales de forma adecuada, mismos que están a disposición del cliente interno en cuanto los requiera (p. 112).

2.1.2.1 *Sistema logístico*

El sistema logístico se relaciona de acuerdo con los siguientes subsistemas:



Gráfico 2-2: Sistema logístico

Fuente: (Monterroso, 2019, p. 9)

2.1.2.2 Canales de distribución

Según Acosta (2018)), considera que los canales de distribución son los medios mediante los cuales se trasladan la mercancía desde el fabricante hasta el consumidor final. Generalmente, los canales de distribución están compuestas de personas y empresas mediante las cuales circulan los productos hasta llegar el cliente final quien es el que va a consumir. De acuerdo con las necesidades del fabricante y de la población los canales de distribución pueden ser muy variados, puesto que, se dirigen directamente del fabricante al consumidor final y algunos que están conformados por más de un mayorista (p. 55).

2.1.3 Cadena de suministro

Está conformada por una serie de actividades funcionales relacionadas con el transporte, control de inventarios, etc., en donde, las actividades de logística se repiten muchas veces, antes de que un producto llegue al mercado, la cadena de suministros termina con la eliminación final de un producto (Mora, 2019). Manifiesta que una correcta administración de la cadena de suministro requiere de la toma de decisiones acertadas sobre el diseño, la planeación y operación, relacionadas con el flujo de información, productos y fondos, proporcionando de esta manera un alto nivel de disponibilidad del producto al cliente considerando los costos bajos. Cada una de éstas tiene un impacto elevado en la rentabilidad y éxito en las empresas (p. 29).

2.1.3.1 Objetivo de la cadena de suministro

Es maximizar el valor total generado. El valor (también conocido como superávit de la cadena de suministro) que genera una cadena de suministro es la diferencia entre lo que el cliente paga por el producto final y los costos en que incurre la cadena para cumplir con el pedido. Es posible que el valor del producto final varíe para cada cliente y puede estimarse por la cantidad máxima que el cliente desea pagar por él.

2.1.3.2 Componentes de la cadena de suministro

Para Iglesias (2020), considera que una cadena de suministro se encuentra formada por un flujo constante de información, fondos y productos que entrelaza a cada una de las etapas varias direcciones. La cadena de suministros tiene varios componentes que incluye a los clientes minoristas, distribuidores, fabricantes y proveedores.

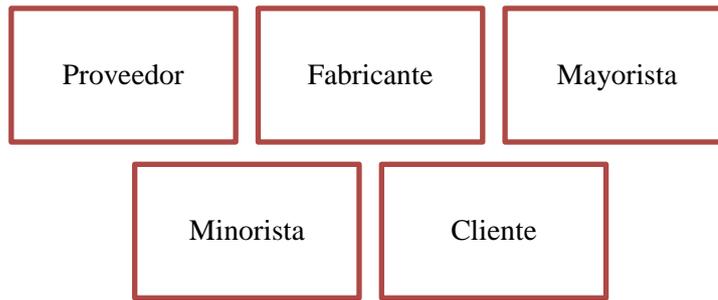


Gráfico 2-3: Componentes de la cadena de suministro

Fuente: (Chopra & Meindl, 2020)

- **Proveedor**

Es una persona física o jurídica que atiende las necesidades específicas (tangibles o intangibles) de otra organización. Dicho de otro modo, el proveedor es quien abastece a la empresa de los insumos y servicios que requiere para empezar o continuar sus labores productivas.

- **Fabricante**

En materia de consumo, un fabricante o productor es la persona (normalmente jurídica) dedicada a una actividad fabril de producción de productos para su consumo por parte de los consumidores finales.

- **Mayorista**

Se denomina mayorista a un agente intermediario entre fabricantes o productores y empresas minoristas, cuya actividad económica se basa en la compra y venta de productos. Es necesario indicar que un mayorista por definición no establece una relación que pueda unir a productores de bienes y servicios y clientes o consumidores finales.

- **Minorista**

Es el último eslabón en la cadena de distribución, es decir, es el que está en contacto con el consumidor final, normalmente, compra artículos en grandes cantidades a fabricantes, importadores o mayoristas. El minorista vende sus artículos al consumidor final, a través de una tienda física u online.

2.1.3.3 *Importancia de la cadena de suministros*

La cadena de suministro tiene una perspectiva similar que la cadena de valor, es la encargada de garantizar que la materia prima se encuentre disponible para Los requisitos necesarios para producir y brindar un buen servicio, asegurar una adecuada gestión de inventario, asegurar canales de distribución eficientes, asegurar que los clientes reciban bienes o servicios de la manera prevista y brindar soporte y atención a los requisitos posventa (Zerón, 2018). La cadena de suministros inicia mediante un proveedor que proporciona la materia prima al fabricante para la elaboración del producto para posteriormente entregar al mayorista para su distribución, a continuación se entrega a los minoristas para finalmente entregar al consumidor o cliente

2.1.3.4 *Fases de decisión en la cadena de suministro*

La administración de una cadena de suministro exitosa requiere muchas decisiones relacionadas con el flujo de información, productos y fondos. Cada decisión debe tomarse para incrementar el superávit de la cadena de distribución. Estas decisiones caen dentro de tres categorías o fases, según la frecuencia de cada decisión y el marco de tiempo durante el cual se dé el efecto de una fase de decisión, contempla 3 fases, que son las siguientes:

- **Estrategia o diseño de la cadena de suministro.** Durante esta fase, una compañía decide cómo estructurar la cadena de suministro para los siguientes años. Es decir, decide cuál debe ser la configuración de la cadena de suministro, cómo se asignarán los recursos y qué procesos realizará cada etapa. Las decisiones estratégicas tomadas por las compañías incluyen subcontratar una función de la cadena de suministro.
- **Planeación de la cadena de suministro.** Para decisiones tomadas durante esta fase, el marco de tiempo considerado es de un trimestre a un año. Por consiguiente, la configuración de la cadena de suministro determinada en la fase estratégica se mantiene fija. Esta configuración establece restricciones dentro de las cuales debe hacerse la planeación.
- **Operación de la cadena de suministro.** Durante esta fase, las compañías toman decisiones respecto de pedidos de clientes individuales. En el ámbito de operaciones la configuración de la cadena de suministro se considera fija, y las prácticas de planeación ya están definidas. La meta de las operaciones de la cadena de suministro es manejar de la mejor manera posible los pedidos entrantes de clientes

2.1.3.5 Controladores de la cadena de suministros

Estos controladores interactúan para determinar el desempeño de la cadena de suministro en función de la capacidad de respuesta y eficiencia. El objetivo es estructurar los controladores para lograr el nivel deseado de capacidad de respuesta al menor costo posible, con lo que se mejora el superávit de la cadena de suministro y el desempeño financiero de la empresa, a continuación, se da a conocer los controladores y su impacto:

- **Las instalaciones:** son las ubicaciones físicas reales en la red de la cadena de suministro donde se almacena, ensambla o fabrica el producto. Los dos principales tipos de instalaciones son los sitios de producción y los de almacenamiento. Las decisiones relacionadas con el rol, ubicación, capacidad y flexibilidad de las instalaciones tienen un efecto significativo en el desempeño de la cadena de suministro.
- **El inventario:** comprende toda la materia prima, trabajo en proceso y productos terminados dentro de una cadena de suministro. El inventario que pertenece a una empresa se reporta bajo activos. El cambio de las políticas de inventario puede modificar en gran manera la eficiencia y capacidad de respuesta de la cadena de suministro.
- **El transporte:** implica trasladar inventario de punto a punto en la cadena de suministro, puede adoptar la forma de muchas combinaciones de modos y rutas, cada una con sus propias características de desempeño. Las opciones de transporte tienen un gran impacto en la capacidad de respuesta y eficiencia de la cadena de suministro.
- **La información:** consiste en datos y análisis relacionados con las instalaciones, inventario, transporte, costos, precios y clientes a lo largo de la cadena de suministro, es potencialmente el controlador más grande de desempeño de la cadena de suministro porque afecta de manera directa a cada uno de los demás controladores. La información brinda a la administración la oportunidad de hacer las cadenas de suministro más sensibles a la respuesta y más eficientes.
- **El aprovisionamiento:** es la decisión de quién realizará una actividad particular de la cadena de suministro, como producción, almacenamiento, transporte o el manejo de la información. A nivel estratégico estas decisiones determinan qué funciones realiza una empresa y cuáles subcontrata. Las decisiones de aprovisionamiento afectan tanto la capacidad de respuesta como la eficiencia de una cadena de suministro

2.1.3.6 Planificación de la cadena de suministros

Según el autor (Iglesias, 2019) “la planificación de la cadena de suministro se divide principalmente en planificación táctica, que contiene los procesos de planificación y programación de la producción, planificación de la distribución, planificación del servicio, modelaje y planificación de la demanda y diseño de la red de distribución”. También se menciona que todas las áreas involucradas en la creación, producción y comercialización del producto deben estar alineadas táctica, estratégicamente y encontrarse claramente definidas, para que el personal que labora sepa hacia dónde se dirigen, porque, por el contrario, también afecta la operación del producto. Esta planificación generalmente implica creación, adaptación, evaluación y toma de decisiones, principalmente gestión de inventario, planificación, estrategias de distribución, asignación de recursos y determinación de la ubicación ideal de una instalación.

2.1.3.7 Almacenamiento

Dentro de la logística, el almacenamiento se refiere a las actividades relacionadas con la gestión y mantenimiento de productos o mercancías en un lugar designado conocido como almacén. Esta función es esencial en la cadena de suministro para garantizar un flujo constante y eficiente de los productos desde su fabricación hasta su distribución y venta.

La gestión eficaz del inventario previene el deterioro del producto y minimiza las pérdidas de materia prima, garantizando la satisfacción del cliente con la calidad del producto. Por lo tanto, el tamaño del pedido no será grande sino más pequeño para que los clientes puedan enviar la mercancía en las mejores condiciones y no sufrir pérdidas por tiempo de almacenamiento (Aitor, 2020).

2.1.4 Gestión de la cadena de suministro

Como lo plantea (Torrijos, 2018) “la gestión de la cadena de suministros tiene la función principal de unir los principales procesos a través de un modelo de negocio”. la cadena de suministros es considerada como un conjunto de actividades que se planifican y ejecutan con la participación de los proveedores alineando los objetivos, políticas; además, se debe incluir los procesos establecidos en alianzas readecuando estructuras que permitan cumplir con las expectativas y la satisfacción del cliente.

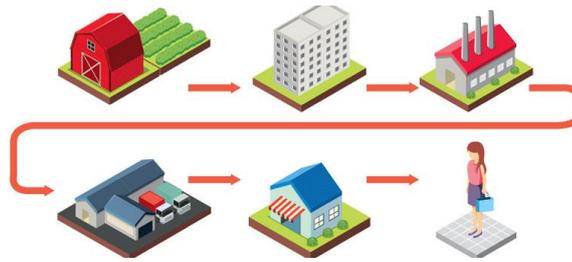


Gráfico 2-4: Gestión de la cadena de suministro

Fuente: (Manco, 2018).

2.1.4.1 Actividades básicas de la cadena de suministro

La gestión de la cadena de suministros se tiene que llevar a cabo las siguientes actividades básicas, las cuáles son:

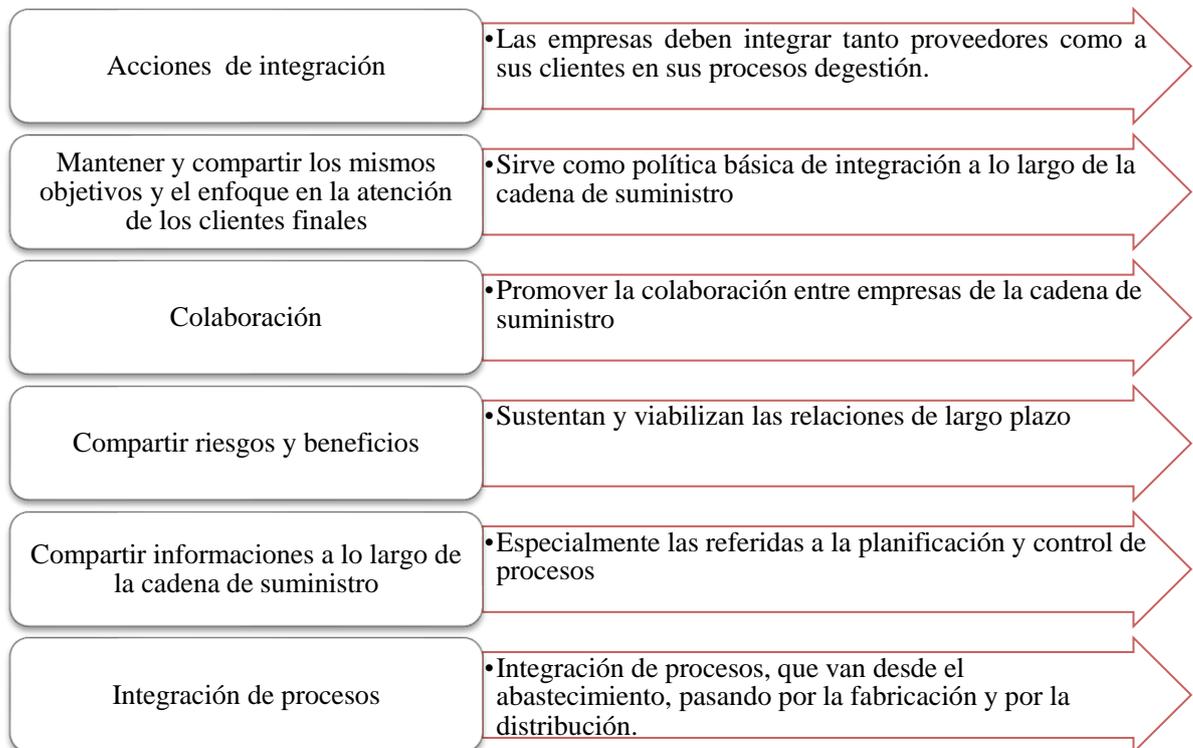


Gráfico 2-5: Actividades de la gestión de la cadena de suministro

Fuente: (Manco, 2018).

2.1.4.2 Importancia de la cadena de suministro y la logística

Para Manrique & Teves (2019), la logística se da en función de la cadena de valor, sea para los clientes internos, externos o para los proveedores y para los socios de la empresa. El tiempo y lugar son los medios para referirnos al valor en la logística. Los productos o servicios no tienen valor si no están en posesión del consumidor final, en el lugar donde el cliente quiere

consumirlos. Por lo tanto, para crear valor, el producto terminado debe enviarse en el momento exacto para que llegue al destino en a tiempo. Muchas veces, los consumidores valoran el producto por el tiempo de entrega que por el valor propio del bien debido a que es requerido en un momento específico (p. 1136).

2.1.5 *Distribución*

La distribución en logística se refiere al proceso de movilizar, almacenar y gestionar productos desde el lugar de producción o almacenamiento hasta los puntos de venta o los consumidores finales. Es una fase clave de la cadena de suministro que implica la planificación y ejecución de actividades para llevar los productos desde su origen hasta su destino final de manera eficiente y oportuna.

Está formado por un conjunto de actividades relacionadas entre el proveedor y distribuidor, tiene como finalidad que el producto llegue en buenas condiciones hasta el consumidor. Según (Pau & Navascués, 1998), mencionan que son destinadas a aplicar las variaciones físicas entre la demanda y la producción, ajustándolas en espacio, tiempo y rentabilidad, debe destacarse que la distribución física transmite los productos, mientras tanto, la distribución comercial que transmite la propiedad, para una buena distribución se debe garantizar que el producto se encuentre en total disposición en el momento requerido por el cliente (Calatayud & Katz, 2019).

2.1.5.1 *Estructura del canal de distribución*

Acorde al tipo de organización que componen los canales de distribución se pueden distinguir dos tipos de estructuras:

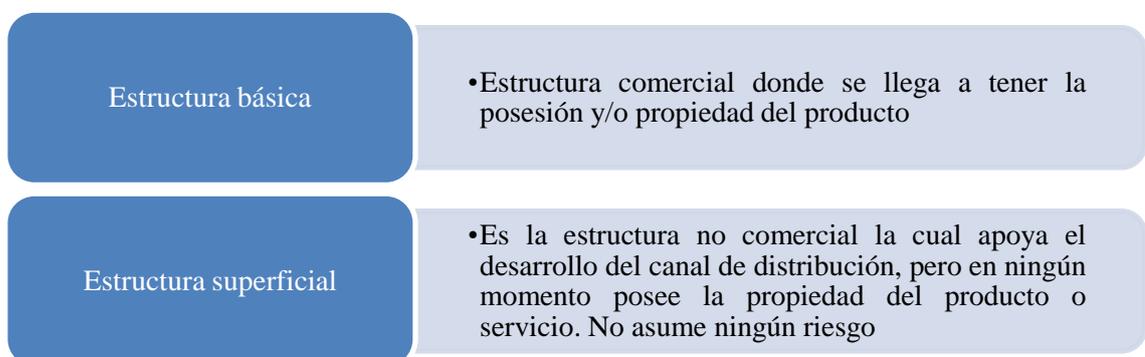


Gráfico 2-6: Estructura del canal de distribución

Fuente: (Manco, 2018).

2.1.5.2 Objetivos de la distribución

Al establecer objetivos de distribución, es necesario tomar decisiones a largo plazo. Es muy importante que los fabricantes actúen con cuidado para evitar errores difíciles de corregir en el corto plazo y que resulten en inconvenientes de dinero, tiempo y pérdidas comerciales y desprestigio de la imagen corporativa. Por ello los objetivos que las empresas deben considerar durante el proceso de distribución son:



Gráfico 2-7: Objetivos de distribución

Fuente: (Manco, 2018).

- **Cobertura del mercado**

La cobertura de mercado se refiere a la medida en que una empresa o una marca está presente y distribuye sus productos o servicios en un área geográfica específica o en un segmento de mercado determinado. Es un concepto estratégico que implica la extensión y alcance de la presencia de una empresa en términos geográficos y demográficos (Calatayud & Katz, 2019).

Las empresas deben tener clara cuál es la mejor manera de dar cobertura de la zona en función de los clientes a los que atienden, para hacer esto, necesitan comprender profundamente los hábitos de compra de los clientes y compradores potenciales además de considerar la segmentación donde se incluyen factores como la distancia, la ubicación geográfica, etc.,

- **Objetivo de venta**

Un objetivo de venta es una meta específica y cuantificable que una empresa o equipo de ventas se propone alcanzar en un cierto período de tiempo. Estos objetivos son fundamentales para guiar y medir el rendimiento de las actividades de ventas, así como para alinear los esfuerzos de la fuerza de ventas con los objetivos comerciales más amplios de la organización, de esta manera se podrá cubrir la demanda generada en la sociedad (Calatayud & Katz, 2019).

Al diseñar y seleccionar canales de distribución, es necesario tener una comprensión clara de los objetivos de ventas en términos de volumen de bienes y servicios. Los resultados de las ventas se pueden medir en unidades de producto (lo que permite realizar comparaciones entre períodos de tiempo, números de ventas o en recursos económicos). También es necesario establecer la cuota de mercado que el fabricante intenta alcanzar, es decir, el porcentaje de las ventas totales que la empresa puede obtener respecto a sus competidores dentro de un área definida (provincia, ciudad, país, etc.)

- **Objetivo de beneficio**

Generalmente el objetivo de beneficio hace referencia a la meta financiera que una empresa se propone alcanzar en términos de ganancias. Este objetivo es fundamental para la viabilidad y sostenibilidad de la organización, ya que las ganancias son esenciales para cubrir costos operativos, invertir en el crecimiento del negocio y proporcionar utilidades a sus propietarios (Calatayud & Katz, 2019). Esto es lo que los fabricantes intentan lograr en relación con el desempeño de los distribuidores y se puede medir en términos de ganancias, margen comercial y ganancias netas.

- **Objetivo de nivel de satisfacción del cliente**

El nivel de satisfacción del cliente se refiere al grado en que las expectativas y necesidades de un cliente específico se han cumplido o superado en relación con un producto, servicio o experiencia proporcionada por una empresa, se convierte en una medida clave que refleja la percepción del cliente sobre la calidad y el valor recibido en relación con lo que esperaba inicialmente.

Se hace relación a todas las partes involucradas dentro de la cadena de valor, no solo al cliente o consumidor final. Sino desde el nivel del fabricante hasta llegar al cliente tomando en consideración cualquier intermediario.

- **Objetivo de imagen y posicionamiento**

El objetivo de imagen y posicionamiento se refiere a las metas estratégicas que una empresa se propone alcanzar en términos de cómo desea ser percibida por sus clientes y cómo desea ubicarse en la mente de estos en comparación con la competencia. Estos objetivos son fundamentales para la gestión de la marca y la estrategia de marketing.

Se tiene una relación directa entre los canales de distribución, el posicionamiento del producto y la imagen correspondiente. Por lo tanto, el lugar donde se exhibirá el producto es una superficie de 1500-2000 metros cuadrados, que se encuentran ubicadas en un lugar estratégico, que forma parte de la imagen que aporta valor agregado y donde la arquitectura y la decoración juegan un papel importante (Balza & Cardona, 2020).

2.1.5.3 *Funciones principales de la distribución*

Según Balzar & Cardona (2020), los mecanismos de distribución comercial se determinan tomando en consideración el proceso de producción, el lugar, el período de consumo, la distancia física y el tiempo que existe entre los lugares de consumo. Esta brecha suele ser demasiado costosa para que las empresas se beneficien, por lo que se deben utilizar intermediarios para facilitar el acceso a los consumidores. Las características principales son:

- **Transporte**

Esta es una función de mucha importancia de la distribución comercial y tiene un impacto directo en los costos, ya que los productos deben trasladarse desde la fábrica hasta el punto de compra.

- **Organizar oferta**

Esta es una de las características más importantes del proceso de distribución, ya que varios miembros de la cadena son responsables de dividir el suministro según la cantidad que necesita el consumidor. De esta forma, las empresas pueden procesar grandes volúmenes de productos y beneficiarse económicamente de la cantidad de producción.

- **Contactar al público**

Al desarrollar políticas de distribución, es de suma importancia que los fabricantes se comuniquen eficazmente con sus mercados objetivo; por lo tanto, al diseñar su selección de canales, debe incluir comerciantes minoristas que se especialicen en un solo tipo de producto y operen en grandes almacenes.

- **Variedad de producto**

Dependiendo de las necesidades específicas del consumidor, los intermediarios se abastecen de productos de diferentes fabricantes y ofrecen a los clientes diferentes marcas y líneas de productos. Por ejemplo, las tiendas venden frutas, alimentos congelados y productos cárnicos.

- **Contraer riesgos**

Los miembros de la cadena de distribución están expuestos a riesgos asociados con el transporte, manipulación del producto, daños o predicciones inexactas de la demanda del mercado del producto.

2.1.5.4 Principios de la distribución

Se encarga de agrupar los procesos necesarios para entregar un producto al consumidor final y, en general, también integra compras, programación, procesamiento de pedidos, gestión de inventarios, almacenamiento y atención al cliente. Sin embargo, para obtener información de todas las áreas, el sistema de información debe monitorear todas las actividades para que el proceso de entrega sea efectivo. (Martínez & El Kadi, 2019)

Por lo tanto, se deben considerar los siguientes principios:

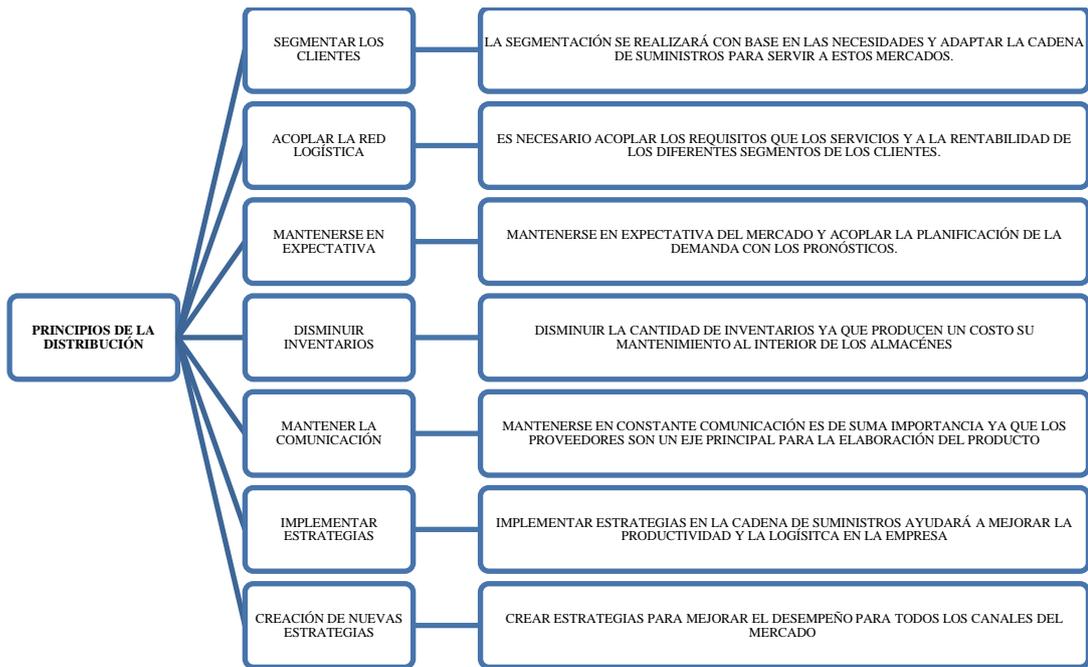


Gráfico 2-8: Agentes de distribución

Fuente: (Calatayud & Katz, 2019)

2.1.5.5 Agentes de la distribución

Para Calatayud & Katz (2019), Todos estos intermediarios realizan funciones como negociar precios y otros términos relacionados con los productos. Además, facilita el intercambio de propiedad entre compradores y vendedores y es responsable del transporte físico de los productos desde el fabricante hasta el consumidor final. Se puede apreciar tres grandes grupos de intermediarios (p. 115):

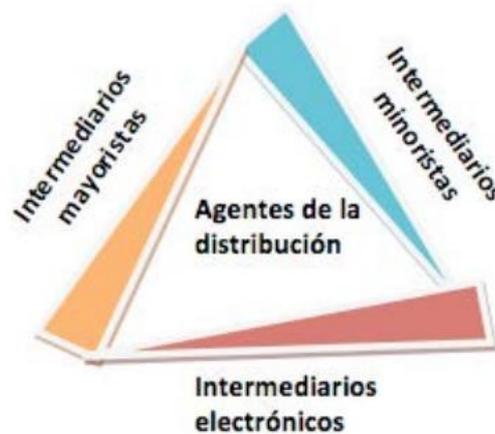


Gráfico 2-9: Agentes de distribución

Fuente: (Calatayud & Katz, 2019).

2.1.5.6 *Gestión de la distribución*

La gestión de la distribución se refiere a la planificación, implementación y control de las actividades relacionadas con el movimiento eficiente de productos desde el punto de producción hasta los consumidores finales. Esta función es fundamental en la cadena de suministro y abarca una serie de actividades para garantizar que los productos estén disponibles cuando y donde se necesiten, de manera rentable y eficiente.

Es una serie de actividades relacionadas entre proveedores y distribuidores encaminadas a proporcionar a los consumidores productos en buenas condiciones (Salas, Obredor, & Mercado, 2019).

La distribución está destinada a la aplicación de las variaciones físicas entre la demanda y la producción, ajustándolas en espacio, tiempo y rentabilidad, estas acciones deben destacarse que la distribución física transmite los productos a diferencia de la distribución comercial que transmite la propiedad, para lo cual se debe garantizar que el producto debe encontrarse en total disposición en el instante requerido por dicho consumidor o cliente.

2.1.5.7 *Canales distribución*

Un canal de distribución es el conjunto de intermediarios logísticos a través de los cuales un producto se mueve desde el fabricante hasta el consumidor final. Estos canales facilitan el proceso de transferir el producto y añaden un valor al mismo a medida que se desplaza a lo largo de la cadena de suministro. Los canales de distribución pueden ser directos o indirectos y pueden incluir varios intermediarios, como mayoristas, minoristas, agentes, distribuidores entre otros (Salas, Obredor, & Mercado, 2019).

Un canal de distribución de productos (a veces llamado canal comercial) es la ruta o medio por el cual se ejerce la distribución de un producto a medida que pasa del fabricante al consumidor final. Los canales incluyen siempre tanto al fabricante como al consumidor final del producto, así como a los intermediarios, agentes o vendedores involucrados en la transferencia de propiedad.

- **Canal directo**

“El productor o fabricante vende el producto o servicio directamente al consumidor sin intermediarios. Es el caso de la mayoría de los servicios; también es frecuente en las ventas industriales porque la demanda está bastante concentrada (hay pocos compradores), pero no es tan corriente en productos de consumo.”

- **Canal indirecto**

Es en donde existe la intervención de uno o más intermediarios que permite que un Producto llegue al consumidor final, principalmente porque existen intermediarios entre el proveedor y el usuario o consumidor final. El tamaño de los canales de distribución se mide por el número de intermediarios que forman el camino que recorre el producto.

- **Canal intermedio**

Son medios en que los productos pasan mediante uno, o más intermediarios es decir productores o fabricantes, no suelen vender sus productos directamente a los consumidores o usuarios finales, los puntos intermediarios ayudan a la empresa a promover, vender y distribuir sus productos a los compradores finales.

2.1.6 Efectividad en la distribución

La efectividad en la distribución se refiere a la capacidad que tiene una organización para lograr sus objetivos de entrega de manera eficiente y exitosa. Implica la optimización de todas las actividades y procesos relacionados con la distribución de un producto, desde la producción hasta los consumidores finales. Una distribución efectiva se caracteriza por la entrega oportuna, precisa y rentable de los productos, satisfaciendo así las necesidades de los clientes y contribuyendo al éxito general de la empresa (Manrique & Teves, 2019). La efectividad, como valor diferencial en la gestión logística, es un aspecto esencial de cualquier negocio que se ocupe del transporte de mercancías o materiales. Es el proceso de planificar, implementar y controlar el movimiento y almacenamiento de mercancías desde el punto de origen hasta el destino final. La gestión eficiente de la logística se ha convertido en un componente clave del mundo empresarial moderno, por ello es fundamental que las organizaciones cuenten con cadenas de suministro.

2.1.6.1 Beneficio de la efectividad en la distribución

La efectividad en la distribución proporciona una serie de beneficios tanto para la empresa como para sus clientes, entre los beneficios se encuentran los siguientes: satisfacción del cliente, lealtad con la empresa por parte de los clientes, optimización de costos, mejora en la eficiencia operativa, competitivas en el mercado, reducción de costos de almacenamiento, mayor flexibilidad, gestión efectiva de la devoluciones y respuestas rápidas ante las exigencias del mercado (Maceda, 2019).

En las empresas, ahora es muy importante apoyar los canales de distribución para impulsar las ventas y así estimular a los clientes con la ayuda de la información de los clientes, el medio ambiente, otros productos, las fuerzas de ventas y los canales de distribución, constantemente se generan nuevas ideas que pueden lograr una cierta ventaja competitiva en el mercado.

Por lo tanto, es importante considerar los siguientes aspectos:

Beneficio de lugar

- Relacionado con el hecho de llevar el producto cerca del consumidor, a fin de que éste no tenga que recorrer grandes distancias para obtenerlo, y satisfacer así su necesidad. (Alcanzar una mayor cobertura geográfica).
- Se favorece la compra de los productos cuando están muy cerca del consumidor, el cual no está dispuesto a realizar un gran esfuerzo para obtenerlos.
- Ofrecer una amplia gama de opciones al cliente.
- Algunos productos deben encontrarse sólo en ciertos lugares, para no perder su carácter de exclusividad. En este caso el consumidor está dispuesto a realizar algún esfuerzo para obtener dicho producto.

Beneficio de tiempo

- Es consecuencia del anterior y consiste en llevar un producto al consumidor en el momento más adecuado.
- Compartir clientes y medios de reparto.
- Compartir la promoción e información de los productos

Beneficio de posesión

- Simplemente refleja que la distribución permite la entrega física del producto (Compartir los stocks del fabricante).
- Diversificar el riesgo.
- Costos menores.

2.1.6.2 Efectividad en el desempeño de la coordinación

Una cadena de suministro carece de coordinación si cada etapa optimiza sólo su objetivo local, sin considerar el efecto sobre la cadena completa, las utilidades totales de la cadena de

suministro son por tanto menos de lo que podrían haber sido mediante la coordinación, cada etapa de la cadena de suministro, al tratar de optimizar su objetivo local, emprende acciones que terminan perjudicando el desempeño de toda la cadena de suministro.

2.1.6.3 Obstáculos en la efectividad de la cadena de suministros

Cualquier factor que conduce a la optimización local por parte de diferentes etapas de la cadena de suministro o un incremento del retardo, distorsión y variabilidad de la información dentro de la cadena, es un obstáculo para la afectividad (Calatayud & Katz, 2019). En la cadena es fácil identificar los obstáculos clave, para emprender acciones adecuadas que ayuden a lograr la coordinación, los obstáculos principales se dividen en cinco categorías.

- **Obstáculos de incentivos:** los obstáculos de incentivos ocurren en situaciones en que los incentivos ofrecidos a diferentes etapas o participantes en una cadena de suministro conducen a acciones que incrementan la variabilidad y reducen sus utilidades totales.
- **Obstáculos del procesamiento de información:** ocurren cuando la información de la demanda se distorsiona conforme se mueve entre las diferentes etapas de la cadena de suministro, lo que conduce a una variabilidad incrementada en los pedidos dentro de la cadena de suministro.
- **Obstáculos de comportamiento:** son problemas de aprendizaje dentro de una organización que contribuyen a la distorsión de la información. Estos problemas suelen estar relacionados con la forma en que la cadena de suministro está estructurada y las comunicaciones entre diferentes etapas. Algunos de estos obstáculos son los siguientes: visualizar sus acciones localmente y es incapaz de considerar el efecto de sus acciones, reaccionan ante la situación pasada.

2.1.7 Transporte

Para Mora (2020), es un elemento de gran importancia en la logística ya que se debe tomar en consideración incluir la selección del modo de transporte más adecuado para el traslado del producto o bien, el tamaño del envío o tipo de producto a transportarse y el establecimiento de rutas cortas para optimizar los tiempos de viaje desde el punto de origen al destino.

Según (Gonzales, 2019), el transporte permite el desplazamiento de personas y diversos productos a determinadas áreas a nivel local, regional, nacional e internacional, tomando en cuenta cadenas de transporte construidas con el fin de garantizar una circulación eficiente y segura.

2.1.7.1 Transporte terrestre

Se considera como uno de los más importantes con relación a los demás modos de transporte existentes, ya que es el encargado de movilizar la mayor cantidad de mercadería dentro un país, para el funcionamiento adecuado de esta modalidad es esencial poseer vías en buenas condiciones de esta manera ya sean las personas o bienes llegarán a un destino de forma oportuna (Gómez, 2018).

El transporte terrestre es el conjunto de los medios de transporte que operan mediante vehículos terrestres, es decir, vehículos que se desplazan sobre la superficie sólida de la tierra. La mayoría de ellos involucran vehículos dotados de ruedas, ya sea que se desplacen sobre rieles, o libremente sobre la superficie para transportar bienes o personas sobre un territorio.

2.1.7.2 Clases de servicio de transporte

Según la (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021), las clases de servicio establecidas en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial son cuatro, que se detallan a continuación:

- **Público**

Mediante la intervención del estado ecuatoriano garantiza la prestación del servicio público para brindar el servicio de movilidad de la sociedad dentro de los límites del país, la autorización para brindar el servicio se realizará mediante un contrato de operación emitida por la autoridad competente, el transporte público deberá tomar en cuenta factores de suma importancia para la movilización de pasajeros en las unidades tales como; seguridad de los usuarios, un servicio eficaz y protección del medio ambiente (p.17).

- **Comercial**

Se considera transporte comercial al servicio que se brinda a terceras personas a cambio de recibir una compensación económica, siempre y cuando no sea un servicio colectivo o masivo (p.17).

- **Cuenta propia**

Esta clase de transporte se utiliza en actividades comerciales de personas naturales o jurídicas, las cuales cumplen con el propósito de movilizar personas o mercadería, para la circulación,

este tipo de transporte debe disponer obligatoriamente la matrícula a nombre del propietario y no de terceras personas (p.18).

- **Particular**

Define vehículos que satisfacen las necesidades de transporte del propietario y pueden utilizarse durante el tiempo necesario para el viaje (p.18).

2.1.7.3 Clasificación de los tipos de vehículos

A continuación, en la siguiente tabla se puede evidenciar los tipos de vehículos considerados en la norma NTE INEN 2248.

Tabla 2-2: Tipos de Vehículos

SUBCLASE	DESCRIPCIÓN
L	Vehículos motorizados con dos, tres o cuatro ruedas.
M1	Vehículos con capacidad no mayor a ocho plazas, sin contar el asiento del conductor y sin espacio para viajeros de pie.
M2	Vehículos con capacidad mayor a ocho plazas, sin contar el asiento del conductor, y cuyo Peso Bruto Vehicular no supere los 5 000 kg.
N1	Vehículos automotores cuyo Peso Bruto Vehicular no exceda de 3 500 kg.
SC	Vehículo automotor diseñado y accionado para trasladar o dar primeros auxilios a heridos o enfermos, y para cuidados en emergencias médicas.

Fuente:(Norma Técnica Ecuatoriana 2248, 2016).

2.1.7.4 Selección del servicio de transporte

Como objetivo principal de la logística en el transporte se orienta a conseguir las mejores condiciones de servicio con una reducción de costes, garantizando la calidad del servicio y los productos o materiales transportados o solicitados por el cliente. Para conseguir los objetivos se debe considerar los siguientes principios:

- Consolidar diferentes tipos de productos y eliminar movimientos innecesarios. De esta forma se reducen costes en la cadena logística y de transporte.
- Para mantener el producto en las mejores condiciones, evite manipulaciones innecesarias del producto, como desmontarlo o moverlo de una caja a otra.

- Además de lo anterior, se pueden reducir los posibles costos de manipulación evitando cambiar mercancías de un lugar a otro.
- Gestión de inventario mejorada para evitar la acumulación excesiva de productos y la escasez de los mismos en el almacén.

2.1.7.5 Principales funciones de la logística en el transporte

La cadena logística tiene las funciones de planificación y la gestión del flujo de materias primas y productos, junto a estas y dependiendo de cada empresa estas pueden ser algunas otras funciones de la logística y el transporte.

Producción: en lo posible se debe asegurar que actividades de elaboración o transformación de productos serán organizados eficientemente con los recursos físicos y humanos con los que cuenta la organización.

Aprovisionamiento: obtener el suministro de materias primas al mínimo coste posible, siempre y cuando sea capaz de suministrar la calidad necesaria.

Distribución comercial: el medio de transporte es seleccionado por logística para lo cual se debe considerar la mejor ubicación, la distribución correcta de los espacios, gestión de stock, y optimización de rutas.

2.1.8 Método de las 5S

El Método de las 5S es una herramienta de gestión y mejora continua que se originó en Japón y que se ha utilizado ampliamente en entornos empresariales y de manufactura. Cada "S" representa una palabra japonesa que describe una fase del proceso, como se muestra a continuación: Seiri (clasificación), Seiton (orden), Seiso (limpieza), Seiketsu (normalización) y Shitsuke (disciplina).

La metodología 5S, es un acrónimo para ordenar, establecer en orden, brillo, estandarizar y sostener, es una de esas herramientas, la cual se les da nombres diferentes en la literatura, pero significan lo mismo Omogbai &Salonitis (2017). En otras palabras, se refiere a una estrategia cuyo objetivo es minimizar la cantidad de tiempo y recursos utilizados en los procesos de fabricación y otras actividades de una empresa, haciendo énfasis en eliminar todas las formas de desperdicio.

Las 5S pueden representarse como un sistema que posibilita la creación de las condiciones necesarias para la implementación de nuevas soluciones técnicas; se basa en ideas innovadoras, la optimización del espacio de trabajo y el proceso de producción se realizan también; adopta un enfoque sistemático que implica el trabajo en equipo, incluyendo la participación de todos los empleados, y se centra en la aplicación total de la organización del trabajo y la adaptación del espacio de trabajo.



Gráfico 2-10: Metodología 5S

Fuente: (Piñero & Vivas, 2018)

2.1.8.1 Origen de la metodología 5S

Es una metodología que es conocida de dicha forma debido a que tiene 5 etapas que empiezan con la letra “S” en el lenguaje japonés. Esta es una metodología de gestión japonesa centrada en cinco pilares fáciles de comprender, los cuales se llevan a cabo a través de una secuencia establecida (Piñero & Vivas, 2018). La metodología 5S es bastante popular y se ha sido ampliamente difundida, empresas de todos los ámbitos pueden usar esta metodología como, por ejemplo: colegios, clínicas, industrias, empresas de servicio, universidades. Debido a ello, fue creado un programa para combatir dichos inconvenientes, con las próximas propiedades:

- El programa debía ser de fácil conocimiento para cualquiera, sin depender de su grado académico, social o jerárquico.
- Debía de ser llevado a cabo por toda la compañía.
- Debía de ser capaz de optimizar las condiciones de trabajo sin tener que realizar grandes inversiones de dinero.

- Tenía que ser autosustentable, en otros términos, tenía que generar un hábito en los trabajadores.

2.1.8.2 Etapas de la metodología 5S

Para (Vorkapić et al.,2019) la metodología de la auditoría basada en las 5S, está compuesta de las siguientes etapas:

Tabla 2-1: Metodología de las 5S

Etapa		Descripción
Seiri	Organizar	Modo en que deben ubicarse e identificarse los materiales necesarios, de manera que sea fácil y rápido encontrarlos, utilizarlos y reponerlos
Seiton	Ordenar	Ordenar tiene como propósito reducir los tiempos de búsqueda, reducir movimientos innecesarios dentro del área de labores.
Seiso	Limpiar	Consiste en limpiar e inspeccionar el sitio de trabajo y los equipos para prevenir la suciedad
Seiketsu	Estandarizar	Es el mantenimiento de las condiciones conseguidas. Por lo tanto, se debe mantener los uniformes limpios, aseo personal correcto y de las áreas de trabajo.
Shitsuke	Disciplina	Se deben realizar periódicamente evaluaciones del estado actual de cada proceso clave para encontrar posibles deficiencias y proponer mejoras en las actividades para conseguir mejores resultados

Fuente: (Vorkapić et al.,2019).

2.1.8.3 Objetivos de las 5s

Palencia (2015) expresa que “Aplicar las 5S en una empresa considera como objetivo evitar la presencia de aspectos negativos y actividades innecesarias como los descritos a continuación” (p.6).

a) Instalaciones y elementos de trabajo desorganizado y desaseado.

Las empresas deberán adquirir nuevos elementos o acoplar las instalaciones dependiendo de su porcentaje de crecimiento y expansión

b) Herramientas en mal estado.

Las herramientas que no son adecuadas para las áreas de trabajo y se encuentran obsoletas deberán ser reemplazadas por nuevas, que permitan al personal desempeñar su trabajo de manera eficiente.

c) Falta de señalización y adecuación homogeneizado en la planta.

La señalización es imprescindible en las instalaciones de una empresa, principalmente en el área de distribución, puesto que el personal dispone de una guía que le permita cumplir con su trabajo, por ejemplo, pasillos señalizados para la movilización de mercadería.

d) Acopio de elementos en los pasillos y lugares de almacenamiento.

Los elementos innecesarios que se ubican en los pasillos deberán ser reubicados, puesto que puede ocasionar inconvenientes al personal que se moviliza por el sitio y reducción en el tiempo de entrega de los productos.

e) Falta de elementos de seguridad industrial para el personal.

El personal no dispone de elementos de seguridad que garantice su protección para la movilización de los productos como; guantas, zapatos industriales, equipo para movilizar las cajas (montacarga).

f) Uso innecesario de maquinarias, herramientas y personal en las actividades.

El personal no es asignado bajo criterios de experiencia para desempeñar actividades en el área de distribución, no existen es necesario desechar las herramientas que no desempeñan ninguna función.

2.1.8.4 Beneficios de la metodología de las 5S

La implementación adecuada de los principios de las 5S posee beneficios de gran importancia que permitirán mejorar las habilidades de comunicación, tiempos de entrega y distribución; entre ellos:

- Involucrar todas las actividades que realizan los empleados en una herramienta eficaz y sencilla.
- Ayudar en la organización y eliminación de desperdicios.
- Reducir los riesgos de accidentes dentro de una organización.
- Reducir el estrés de los empleados al eliminar tareas frustrantes.
- Perfeccionamiento de la comunicación interna en la institución.
- Reducir el tiempo de búsqueda.
- Optimizar el flujo de trabajo.
- Mejorar la disposición del trabajo.

2.1.8.5 Comparación entre aplicar la metodología 5S y no aplicar en las empresas

Para Piñero & Vivas (2018); menciona que la implementación de las 5S en las empresas puede generar cambios positivos en la cadena de suministro, mejorar la logística de la organización y ayudar a satisfacer las necesidades de los consumidores.

Tabla 2-2: Comparación de la metodología

Se aplica las 5S	No se aplica las 5S
<ul style="list-style-type: none"> • Apariencia descuidada del ambiente de trabajo, máquinas, personas, servicios, etc. • Desorganizar (Áreas habitualmente ocupadas, instrumentos aglomerados, cuerdas sueltas, etc.). • Depósitos saturados de utilitarios inútiles. Armarios completos de instrumentos que son complicados al momento de buscar e identificar. • Carece de normativas y señalización para que todas las personas visualicen donde se encuentra. • Máquinas e instrumentos con déficit de mantenimiento, descuidadas por ende estas marchan de manera deficiente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los componentes y piezas innecesarias no incomodan puesto que ya se han eliminado. • Todas las cosas que se requieren se localizan de manera rápida debido a que se encuentra magníficamente ordenado e identificado. • Se labora de forma agradable, sin accidentes y sin desperfectos, gracias a que se suprimido todas las fuentes de suciedad. • Cualquier desviación del proceder normal se visualiza con gran facilidad. • Los individuos desarrollan todas las tareas de forma tenaz y en algunos casos buscan nuevos modelos para enriquecer el trabajo que vienen llevando a cabo a través del compromiso con la institución

Fuente: (Piñero & Vivas, 2018)

2.2 Marco Conceptual

2.2.1.1 Análisis operativo

Se refiere al análisis inicial de qué aspectos operativos se requieren para llevar a cabo el negocio.

2.2.1.2 Aprovisionamiento

Se encarga de comprar productos a proveedores, recibir productos y almacenarlos.

2.2.1.3 Canal de distribución

Abarca decisiones estratégicas y buscan la generación de demanda entre los consumidores. Es una rama volcada hacia el exterior de la empresa: analiza el entorno de la demanda para ajustar la actividad de negocio.

2.2.1.4 Cadena de suministro

Se trata de coordinar e integrar diferentes procesos, especialmente los procesos de pedido y almacenamiento.

2.2.1.5 Consumidor final

Persona física o jurídica que, actuando en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional adquiere, utiliza o disfruta bienes, productos, servicios, o funciones para uso personal, siempre que lo haga como destinatario final.

2.2.1.6 Distribución

Es un elemento indispensable en el mundo de la empresa y del marketing. Con distribución estamos haciendo referencia al conjunto de actividades que se realizan desde que un producto es elaborado, hasta que es comprado por el cliente final.

2.2.1.7 Entrega

Los gerentes de la cadena de suministro coordinan los pedidos de los clientes, programan las entregas y organizan el despacho de cargas. El equipo logístico se encarga de que el producto llegue a su destino final, gestionando el transporte y el almacenamiento.

2.2.1.8 Línea blanca

Se refiere a los principales electrodomésticos vinculados a la cocina y limpieza del hogar tales como la lavadora, la secadora y el congelador.

2.2.1.9 Logística

Se puede definir de acuerdo con (Ragás Prat, 2014), “La logística es una actividad que añade valor a través de la gestión eficaz de los flujos de suministro y distribución a empresas y particulares”.

2.2.1.10 Mejora continua

Es una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado.

2.2.1.11 Planificación

Este paso es crucial para satisfacer la demanda de los clientes con respecto al producto o servicio de una empresa. Durante la fase de planificación, se establecen métricas para evaluar la eficiencia, eficacia y valor proporcionado al cliente por la cadena de suministro.

2.2.1.12 Proceso logístico

Todas las actividades relacionadas con el transporte de productos y todas las operaciones que respalden completamente el transporte de dichos productos.

2.2.1.13 Vehículo

Es considerado cualquier medio de transporte de carga o personas que permite movilización desde un punto de origen a un destino.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación

3.1.1 *Enfoque cualitativo*

Es una modalidad en la que se estudia la realidad, es decir tal como sucede, generando características e interpretaciones de los fenómenos estudiados en un determinado lugar y tiempo, por medio de este enfoque, el investigador puede establecer descripciones y puntos de vista relacionados al tema de investigación (Otero, 2018). En el presente trabajo de titulación se evidencia el enfoque cualitativo con base al análisis de la información relacionada a los parámetros o fases relacionadas con el método de las 5S que se proponen en la Empresa Total Home, lo cual permite diagnosticar el estado de la situación actual que presenta la cadena de suministros.

3.2 Nivel de investigación

3.2.1 *Descriptivo*

Según Guevara, Verdesoto & Castro (2020) menciona que es uno de los niveles que pretende especificar las características y componentes que se están tomando en cuenta para un estudio, además permite describir el comportamiento de los fenómenos y para ello se complementa con técnicas de recopilación de datos, tales como: observación, encuestas, entrevistas y estudios de casos, la información debe ser concreta, precisa y sistemática, la cuál es válida siempre y cuando sea acorde a las variables del tema de investigación. En la presente investigación descriptiva se encuentra plasmada en el análisis de las fichas de observación ya que obtendrá información cualitativa que permitirán la emisión de resultados.

3.3 Diseño de investigación

3.3.1 *Transversal*

Una investigación transversal mide una o más características y variables de acuerdo con lo planteado por el investigador, en un momento específico y único, se utiliza el método de la observación hacia una muestra predefinida, su propósito es descriptivo y analítico, una de las

características principales es que este tipo de investigación se lleva a cabo en un tiempo menor a un año, investigación que se llevara a cabo en el período 2023-2024 (Rodríguez & Mandiverso, 2018).

3.3.2 *No experimental*

El diseño no experimental, adopta una postura de observación misma que busca comprender los fenómenos o eventos en su entorno natural, sin intervenir ni manipular deliberadamente las variables relacionadas con el tema de estudio. La premisa fundamental es capturar los acontecimientos tal y como se desarrollan, permitiendo una apreciación auténtica de su dinámica y complejidad. Llevando a cabo por su dimensión temporal o el número de momentos o puntos en el tiempo, en los cuales se recolectan datos.

3.4 Tipo de estudio

3.4.1 *Bibliográfica*

Mediante este tipo de investigación se hará énfasis en los criterios técnicos de diferentes autores, proyectos, normativas e investigaciones desarrolladas y se ha considerado como eje fundamental para la realización del presente tema de investigación, con ello se pretende aplicar métodos probados y utilizados en otros escenarios para así sustentar teórica y técnicamente el trabajo de investigación. Adicionalmente se efectuó una recopilación de información primaria de la empresa TOTAL HOME referente a normativas y procedimientos de la institución para efectuar el proceso final de distribución del producto al cliente.

3.4.2 *De campo*

Se entiende como investigación de campo cuando se presenta mediante la observación directa del investigador en el lugar de los hechos que se suscita particular de estudio, con el fin de describir de qué modo o porque causa se produce una situación o acontecimiento particular, se desarrolla mediante el uso de instrumentos de investigación que posteriormente permiten al investigador realizar un análisis, para ello se acude al sitio que forma parte del estudio, en este caso la Empresa Total Home (Muñoz, 2019).

3.5 Población

Una población de estudio en un proyecto se considera a un grupo de objetos o personas, los cuales pueden contribuir con características o aspectos relevantes que aportan notablemente al

desarrollo del tema investigado, entre algunos de ellos se encuentran habitantes de un cantón, usuarios de un servicio, pasajeros de transporte, cooperativas de transporte, ejes viales. En el presente estudio se tomará en cuenta en primer lugar, como población al personal que labora en la institución conformado por 45 personas, en segundo lugar, el número de tiendas que posee la Empresa TOTAL HOME en la ciudad de Riobamba que se detallan a continuación:

Tabla 3-1: Población de estudio

N° Locales	Ubicación
1	Carabobo 17-21 y Colombia
2	Gaspar de Villarroel 28-44 y Carabobo
3	Carabobo 14-20 y Carondelet
4	Larrea y 10 de agosto (esquina)
5	Unidad Nacional y Lavalle (Frente a la Plaza Eloy Alfaro)
6	Nueva Sucursal: Av. Monseñor Leonidas Proaño y Av. Lizarzaburu (Sector By Pass)

Elaborado por: Bustillos, Fernanda (2023).

3.6 Muestra

Muestra de una población de estudio se considera a un grupo segmentado de la población de estudio que contribuirá con información verás para el sustento del proyecto, de esta manera se podrá determinar los problemas existentes en el área de evaluación y a la vez emitir criterios técnicos que permitan determinar una posible solución. En el presente caso se tomará como muestra a la oficina matriz de la Empresa Total Home; puesto que los procesos de distribución tienen el mismo procedimiento en todas las oficinas que posee en la ciudad de Riobamba, adicionalmente también se aplicará una entrevista a 3 funcionarios del área operativa para determinar la situación actual en la que se encuentra el proceso de distribución de la empresa.

3.7 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.7.1 Métodos de investigación

3.7.1.1 Etnográfico

Según Rodríguez & Pérez (2019), el método etnográfico es el proceso que faculta a los investigadores a aprender acerca de las actividades diarias de las personas en estudio dentro de un escenario natural mediante la observación y participando en sus actividades, es por ello que mediante una ficha de observación en la empresa Total Home, se analiza cada uno de los procesos o actividades que desempeñan en el área de distribución. Este método permite analizar cada una de sus etapas y partes de se presentan en la problemática del tema de investigación, con lo cual se obtiene un criterio más detallado sobre de la situación actual en cuanto a la cadena de suministro de la empresa TOTAL HOME del cantón Riobamba.

3.7.1.2 Deductivo

Según Rodríguez & Pérez (2019), permite inferir características específicas en base a una premisa verdadera, es decir hace uso de un criterio lógico para la obtención de resultados de una serie de eventos producidos dentro de los lineamientos del estudio. Además, parte desde la observación de los fenómenos o hechos reales puesto que se apoya en la idea de que si una relación o vínculo causal parece estar implícito en una teoría particular (p. 44).

3.7.2 Técnicas de investigación

3.7.2.1 Observación directa

La observación directa, como método de recolección de datos, implica la meticulosa observación de un objeto o área de estudio en un contexto específico. Esta técnica se distingue por su enfoque no intrusivo, permitiendo una percepción auténtica de los fenómenos sin alterar su entorno. Es crucial abstenerse de intervenir, ya que cualquier modificación podría comprometer la validez de los datos recopilados. La aplicación de fichas de observación es común en este proceso, brindando una estructura organizada para registrar de manera sistemática las observaciones realizadas. Este método, al centrarse en la observación pura, contribuye a la obtención de datos fiables y representa una herramienta valiosa en la investigación y comprensión de diversos fenómenos.

3.7.2.2 Entrevista

La entrevista, en el contexto de la investigación cualitativa, representa más que una simple conversación; es una herramienta técnica valiosa con un propósito específico. Enfocada en la recopilación de datos, será posible implementar estratégicamente con el personal operativo de la empresa para obtener perspectivas detalladas y comprender a fondo la situación actual. Este enfoque proporciona una plataforma para explorar experiencias, percepciones y conocimientos, permitiendo una investigación más completa y rica en detalles, esencial para tomar decisiones informadas y estratégicas en el ámbito empresarial.

3.7.3 Instrumentos de investigación

3.7.3.1 Fichas de observación

Son ítems con los cuales se recolecta datos, refiriéndose a un objetivo específico de estudio en este caso el proceso de distribución que se lleva a cabo en la empresa Total Home, se usan para registrar datos a fin de brindar recomendaciones para la mejora correspondiente en el análisis de cada uno de los parámetros evaluados. El instrumento contendrá cuestionamientos cerrados con el fin de obtener datos específicos, que se diseñó con base al método de las 5S tomando en cuenta sus 5 fases.

3.7.3.2 Guía de entrevista

La entrevista se aplica a la muestra poblacional del estudio constituida por tres personas que se encuentran en el área de análisis, es decir, se encargan de la distribución del producto, consta la guía de 5 preguntas enfocadas al tema de investigación. Para su aplicación el investigador acude a las instalaciones de la casa Matriz de la Empresa Total Home, en donde de manera presencial dialoga con las personas inmersas en el análisis.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados

Para el desarrollo de los resultados obtenidos a continuación se presentan los datos a través de la aplicación de los siguientes instrumentos de investigación:

- Entrevista dirigida al personal encargado de la coordinación de la distribución de los productos
- Fichas de observación para subprocesos de distribución

4.1.1 *Entrevista aplicada al personal encargado de la coordinación de la distribución de los productos*

Tabla 4-1: Entrevistas

PREGUNTA	Encuestado 1 Secretaria área de distribución	Análisis
1. ¿Conoce usted sobre la aplicación de la metodología 5S (clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar, disciplina); en las empresas?	Si, y se aplica con disciplina y trabajo en equipo que hace la diferencia en la implementación exitosa.	Menciona que la aplicación de la metodología 5S en una empresa fortalece el trabajo en equipo y permite que sea exitosa.
2. ¿Actualmente en la empresa se ha implementado en el área de distribución la metodología 5S?	No	En la Empresa Total Home no se ha implementado en el área de distribución la metodología 5S

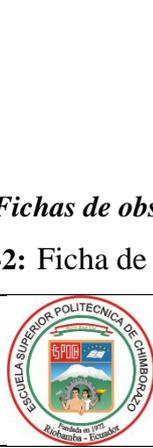
<p>3. ¿Acorde a su experiencia cuales son las principales falencias que se presentan en el área de distribución?</p>	<p>Las falencias presentes son: el escaso espacio, personal insuficiente para el proceso, pérdida de control de productos.</p>	<p>La empresa no cuenta con espacio suficiente para el proceso de distribución y a la vez el escaso personal permite desarrollar un trabajo eficiente.</p>
<p>4. ¿Considera usted que la implementación constante de la metodología 5S en el área de distribución, mejoraría la eficiencia del proceso?</p>	<p>Si, mejoraría el proceso de distribución al cliente</p>	<p>La eficiencia del proceso de distribución mejoraría mediante la implementación de la metodología 5S.</p>
<p>5. ¿Cómo considera que se podrían reducir las deficiencias actuales del área de distribución?</p>	<p>Adecuar el lugar de distribución, asignar personal adecuado y analizar los procesos en el área de distribución.</p>	<p>Asignar personal capacitado para el proceso de distribución para optimizar el proceso de distribución.</p>
<p>PREGUNTA</p>	<p>Encuestado 2 Personal de bodega</p>	<p>Análisis</p>
<p>1. ¿Conoce usted sobre la aplicación de la metodología 5S (clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar, disciplina); en las empresas?</p>	<p>Si, se aplica mediante la clasificación, organización, limpieza, disciplina y estandarización.</p>	<p>Para el personal de bodega la metodología 5S se pone en práctica a través de 5 parámetros.</p>
<p>2. ¿Actualmente en la empresa se ha implementado en el área de distribución la metodología 5S?</p>	<p>No se aplica en la empresa en ninguna área</p>	<p>En la Empresa Total Home no se ha aplicado en el área de distribución la metodología 5S</p>

<p>3. ¿Acorde a su experiencia cuales son las principales falencias que se presentan en el área de distribución?</p>	<p>No contar con el apoyo suficiente del personal</p>	<p>La principal falencia se considera el escaso personal para el proceso de distribución</p>
<p>4. ¿Considera usted que la implementación constante de la metodología 5S en el área de distribución, mejoraría la eficiencia del proceso?</p>	<p>Sí porque se podría encontrar con mayor facilidad los documentos y mercadería.</p>	<p>La aplicación de la metodología permitiría ubicar la información documental y mercancías para la distribución con mayor agilidad.</p>
<p>5. ¿Cómo considera que se podrían reducir las deficiencias actuales del área de distribución?</p>	<p>Con personal que posea ganas y decisión para aplicar los criterios del método 5S.</p>	<p>Se considera que la disposición del personal en el área de trabajo permitiría reducir las deficiencias en el proceso de distribución.</p>
<p>PREGUNTA</p>	<p>Encuestado 3 Personal de bodega</p>	<p>Análisis</p>
<p>1. ¿Conoce usted sobre la aplicación de la metodología 5S (clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar, disciplina); en las empresas?</p>	<p>Si, se aplica mediante la clasificación de herramientas de trabajo, organización, limpiar los espacios de trabajo, estandarizar y seguir mejorando.</p>	<p>El personal considera que la metodología 5S se implementa en una empresa mediante; espacios limpios, organización, estandarización y mejora continua.</p>

<p>2. ¿Actualmente en la empresa se ha implementado en el área de distribución la metodología 5S?</p>	<p>No se ha implementado la metodología</p>	<p>El personal de bodega considera que no ha sido implementada la metodología en la empresa.</p>
<p>3. ¿Acorde a su experiencia cuales son las principales falencias que se presentan en el área de distribución?</p>	<p>No se cuenta con el personal suficiente para el cumplimiento de sus funciones.</p>	<p>La falencia principal en el proceso de distribución es el personal insuficiente.</p>
<p>4. ¿Considera usted que la implementación constante de la metodología 5S en el área de distribución, mejoraría la eficiencia del proceso?</p>	<p>Si, mejoraría la distribución del producto</p>	<p>La implementación de la metodología 5S en la empresa permitiría mejorar la distribución de los productos al cliente.</p>
<p>5. ¿Cómo considera que se podrían reducir las deficiencias actuales del área de distribución?</p>	<p>Mediante la asignación personal acorde al área</p>	<p>La selección y asignación del personal en el área de distribución permitiría reducir las deficiencias actuales.</p>

Fuente: Trabajo de campo, 2024.

Realizado por: Bustillos Allauca, Fernanda, 2024.



4.1.2 Fichas de observación en el proceso de distribución

Tabla 2-2: Ficha de análisis del proceso de distribución

	ANÁLISIS OPERATIVO DE LA CADENA DE SUMINISTROS DE LA EMPRESA TOTAL HOME PERIODO 2023-2024	
		
Proceso	Observación	
Distribución	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad para localizar el producto en la bodega para su distribución • Escasos productos en stock • Movilización de productos pesados manualmente (sin equipo adecuado) 	
Gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Pasillos obstaculizados para la movilización debido a la capacidad del área para almacenamiento de electrodomésticos. • No dispone de espacios preestablecidos para la organización de la mercadería • Apilamiento inadecuado 	
Despacho del producto	<ul style="list-style-type: none"> • Los trabajadores suelen tener accidentes en la manipulación de los productos • Escasa limpieza • Desorganización en el despacho del producto lo cual aumenta el tiempo de entrega al cliente 	

Fuente: Trabajo de campo, 2024.

Realizado por: Bustillos Allauca, Fernanda, 2024.

4.1.3 Fichas de observación de los subprocesos de distribución

Tabla 4-3: Ficha de análisis del proceso de distribución

	<p align="center">ANÁLISIS OPERATIVO DE LA CADENA DE SUMINISTROS DE LA EMPRESA TOTAL HOME PERIODO 2023-2024</p>	
		
Subproceso	Distribución	
<p align="center">Organizar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los elementos innecesarios en los generalmente son colocados sobre los productos que han sido designados para despacho al cliente. • Para la distribución de productos no se dispone de las herramientas necesarias para su movilización. • En el espacio de distribución de productos se visualiza herramientas o elementos que obstruyen la movilización de mercancías. • No disponen de un plan de acción que permita eliminar o transferir del espacio de distribución elementos innecesarios. 	
<p align="center">Ordenar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No dispone de espacios específicos para elementos necesarios que se encuentran en el área de distribución. • Existen sitios asignados para la colocación de elementos que no son usados con frecuencia. • Los elementos que con poca frecuencia se utiliza son organizados tomando en cuenta su grado de uso. • Los elementos no disponen de etiquetado o codificación para su localización. • Los pasillos por donde se moviliza los productos para 	

	distribución no disponen de señalización.
Limpiar	<ul style="list-style-type: none"> • Los pasillos no disponen de una limpieza frecuente para movilizar la mercadería. • La empresa no dispone de un protocolo de limpieza • Los pasillos se encuentran obstaculizados con elementos innecesarios en el espacio de distribución como (cartones). • El área de distribución dispone de espacios destinados para el depósito de escombros que se generan durante el proceso. • No disponen los trabajadores de un equipo de limpieza en el momento que lo requieren.
Estandarizar	<ul style="list-style-type: none"> • El área si dispone de un registro de los elementos que se encuentran en el área y del estado. • Han sido presentadas propuestas de mejora para la distribución de la mercadería. • No han sido implementadas en el subproceso de distribución medidas o pautas con las 5S. • Las normas y procedimientos que deben ejecutarse para la distribución no han sido puestos en conocimiento de los funcionarios.
Disciplina	<ul style="list-style-type: none"> • Los funcionarios no respetan las normas o procedimientos de distribución por escaso conocimiento. • El escaso conocimiento de procedimientos internos perjudica el cumplimiento del método de las 5S en el subproceso de distribución. • Se visualiza el respecto de los trabajadores el acceso restringido para ciertas áreas. • Los trabajadores no mantienen en orden los diversos elementos y mercadería.

Fuente: Trabajo de campo, 2024.

Realizado por: Bustillos Allauca, Fernanda, 2024.

Tabla 4-4: Evaluación del subproceso distribución

Criterio de evaluación	Puntaje
Clasificar	1
Ordenar	1
Limpiar	1
Estandarizar	2
Disciplina	1
Total	1

Fuente: Trabajo de campo, 2024.

Realizado por: Bustillos Allauca, Fernanda, 2024.

Análisis:

Una vez aplicada la ficha de observación a través del método 5S en los 5 criterios; clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplina, se obtuvo una calificación de 1/3; lo cual quiere decir que el subproceso de distribución es insuficiente para cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes. Por ende es necesario reforzar aspectos referentes a: adquisición de elementos necesarios para la movilización de la mercancía, mejorar la organización de la mercadería y elementos de apoyo para evitar obstaculizar los pasillos, adquirir elementos de limpieza para mantener de manera apropiada el lugar de movilización de la mercancía, implementar el método 5S en para fortalecer la distribución del producto y finalmente dar a conocer a los colaboradores las normas y procedimientos que deben poner en práctica en el área de trabajo.

Tabla 4-5: Ficha de análisis del proceso de gestión de la calidad

	<p align="center">ANÁLISIS OPERATIVO DE LA CADENA DE SUMINISTROS DE LA EMPRESA TOTAL HOME PERIODO 2023-2024</p>	
		
Subproceso	Gestión de la calidad	
Organizar	<ul style="list-style-type: none"> • Los elementos innecesarios en los generalmente son colocados sobre los productos que han sido designados para despacho al cliente. • Para la distribución de productos no se dispone de las herramientas necesarias para su movilización. • No se han asignado espacios en los cuales la mercadería se encuentre clasificada • No disponen de un plan de acción que permita eliminar o transferir del espacio de distribución elementos innecesarios. 	
Ordenar	<ul style="list-style-type: none"> • No dispone de espacios específicos para elementos necesarios para el proceso de distribución. • Existen sitios asignados para la colocación de elementos que no son usados con frecuencia. • Los elementos que con poca frecuencia se utiliza son organizados tomando en cuenta su grado de uso. • Los elementos no disponen de etiquetado o codificación para su localización. • Apilamiento inadecuado de la mercancía 	
Limpiar	<ul style="list-style-type: none"> • Los pasillos no disponen de una limpieza frecuente para movilizar la mercadería. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa no dispone de un protocolo de limpieza • Los pasillos se encuentran obstaculizados con elementos innecesarios en el espacio de distribución como (cartones). • El área de distribución dispone de espacios destinados para el depósito de escombros que se generan durante el proceso. • No disponen los trabajadores de un equipo de limpieza en el momento que lo requieren.
Estandarizar	<ul style="list-style-type: none"> • El área si dispone de un registro de los elementos que se encuentran en el área y del estado. • Han sido presentadas propuestas de mejora para la distribución de la mercadería. • No han sido implementadas en el subproceso de distribución medidas o pautas con las 5S. • Las normas y procedimientos que deben ejecutarse para la distribución no han sido puestos en conocimiento de los funcionarios.
Disciplina	<ul style="list-style-type: none"> • Los funcionarios no respetan las normas o procedimientos de distribución por escaso conocimiento. • El escaso conocimiento de procedimientos internos perjudica el cumplimiento del método de las 5S en el subproceso de distribución. • Se visualiza el respecto de los trabajadores con respecto al acceso restringido para ciertas áreas. • Los trabajadores no mantienen en orden los diversos elementos y mercadería.

Fuente: Trabajo de campo, 2024.

Realizado por: Bustillos Allauca, Fernanda, 2024.

Tabla 4-6: Evaluación de gestión de calidad

Criterio de evaluación	Puntaje
Clasificar	2
Ordenar	1
Limpiar	1
Estandarizar	3
Disciplina	2
Total	2

Fuente: Trabajo de campo, 2024.

Realizado por: Bustillos Allauca, Fernanda, 2024.

Análisis:

Una vez aplicada la ficha de observación a través del método 5S en los 5 criterios; clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplina, se obtuvo una calificación de 2/3; lo cual quiere decir que el subproceso de gestión de la calidad es bueno, cumpliendo entre un 40% y 90% las expectativas y necesidades de los clientes. Sin embargo, es necesario mejorar los siguientes puntos que presentan mayor deficiencia: pasillos obstaculizados para la movilización, espacio escaso para la organización de la mercancía, y el apilamiento inadecuado que puede ocasionar accidentes laborales.

Tabla 4-7: Ficha de análisis de despacho del producto

	ANÁLISIS OPERATIVO DE LA CADENA DE SUMINISTROS DE LA EMPRESA TOTAL HOME PERIODO 2023-2024	
		
Subproceso	Despacho del producto	
Organizar	<ul style="list-style-type: none">• Los elementos innecesarios cerca de la mercancía de despacho.• No se dispone de las herramientas necesarias para su• Los trabajadores han sufrido accidentes laborales en el despacho de mercancía,	
Ordenar	<ul style="list-style-type: none">• Demoras en el despacho del producto por la desorganización existente.• Existen sitios asignados para la colocación de elementos que no son usados con frecuencia.• Los elementos que con poca frecuencia se utiliza son organizados tomando en cuenta su grado de uso.• Los elementos no disponen de etiquetado o codificación para su localización.	

	<ul style="list-style-type: none"> • Sitios de despacho sin señalización
Limpiar	<ul style="list-style-type: none"> • Los pasillos no disponen de una limpieza frecuente el despacho de mercadería. • La empresa no dispone de un protocolo de limpieza • No disponen los trabajadores de un equipo de limpieza en el momento que lo requieren.
Estandarizar	<ul style="list-style-type: none"> • El área si dispone de un registro de los elementos que se encuentran en el área y del estado. • Han sido presentadas propuestas de mejora en el despacho, no obstante, no han sido aplicadas. • No han sido implementadas en el subproceso de despacho medidas o pautas con las 5S. • Las normas y procedimientos de despacho no han sido puestos en conocimiento de los funcionarios.
Disciplina	<ul style="list-style-type: none"> • Los funcionarios no respetan las normas o procedimientos de distribución por escaso conocimiento. • El escaso conocimiento de procedimientos internos perjudica el cumplimiento del método de las 5S. • Se visualiza el respecto de los trabajadores con respecto al acceso restringido para ciertas áreas.

Fuente: Trabajo de campo, 2024.

Realizado por: Bustillos Allauca, Fernanda, 2024.

Tabla 4-8: Evaluación del subproceso distribución

Criterio de evaluación	Puntaje
Clasificar	1
Ordenar	1
Limpiar	1
Estandarizar	2
Disciplina	1
Total	1

Fuente: Trabajo de campo, 2024.

Realizado por: Bustillos Allauca, Fernanda, 2024.

Análisis:

Una vez aplicada la ficha de observación a través del método 5S en los 5 criterios; clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplina, se obtuvo una calificación de 1/3; lo cual quiere decir

que el subproceso de despacho del producto es insuficiente para cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes. Por lo que se requiere mejorar o reforzar parámetros como: normas y procedimientos para evitar accidentes laborales, existe escasa limpieza en el sitio de despacho, mejorar la organización en el despacho para reducir los tiempos de demora.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1 Propuesta

Propuesta de implementación de la metodología de las 5S para la empresa TOTAL HOME, misma que se fundamenta en diferentes ejes fundamentales que impactan directamente en su eficiencia operativa, calidad de servicio al cliente, seguridad laboral y competitividad en el mercado.

5.1.1 *Título de la propuesta*

Propuesta de estrategias basadas en el método de las 5S para la optimización operativa de la cadena de suministros de la empresa TOTAL HOME.

5.1.2 *Objetivo*

Mejorar el conjunto de estrategias en cuanto a la capacidad operativa de la cadena de suministro de la empresa TOTAL HOME mediante la aplicación de la metodología de las 5S.

5.2 Contenido de la propuesta

5.2.1 *Descripción*

Optimizar el espacio de almacenamiento y la disposición de la sala de exhibición para facilitar el acceso a los productos más demandados y mejorar la experiencia de compra del cliente, estableciendo un entorno de trabajo organizado y seguro para el personal, reduciendo los riesgos de accidentes.

Incrementar la eficiencia operativa mediante la reducción de tiempos de búsqueda y preparación de productos, lo que conlleva a una mejora en los tiempos de respuesta al cliente, fomentando una cultura de mejora continua en el personal de TOTAL HOME, integrando las prácticas de las 5S en las actividades diarias y fomentando la participación activa de todos los empleados.

5.2.2 Desarrollo de la Propuesta

A continuación, se muestran las diferentes fases con las cuales se plantea desarrollar y poner en marcha la propuesta:

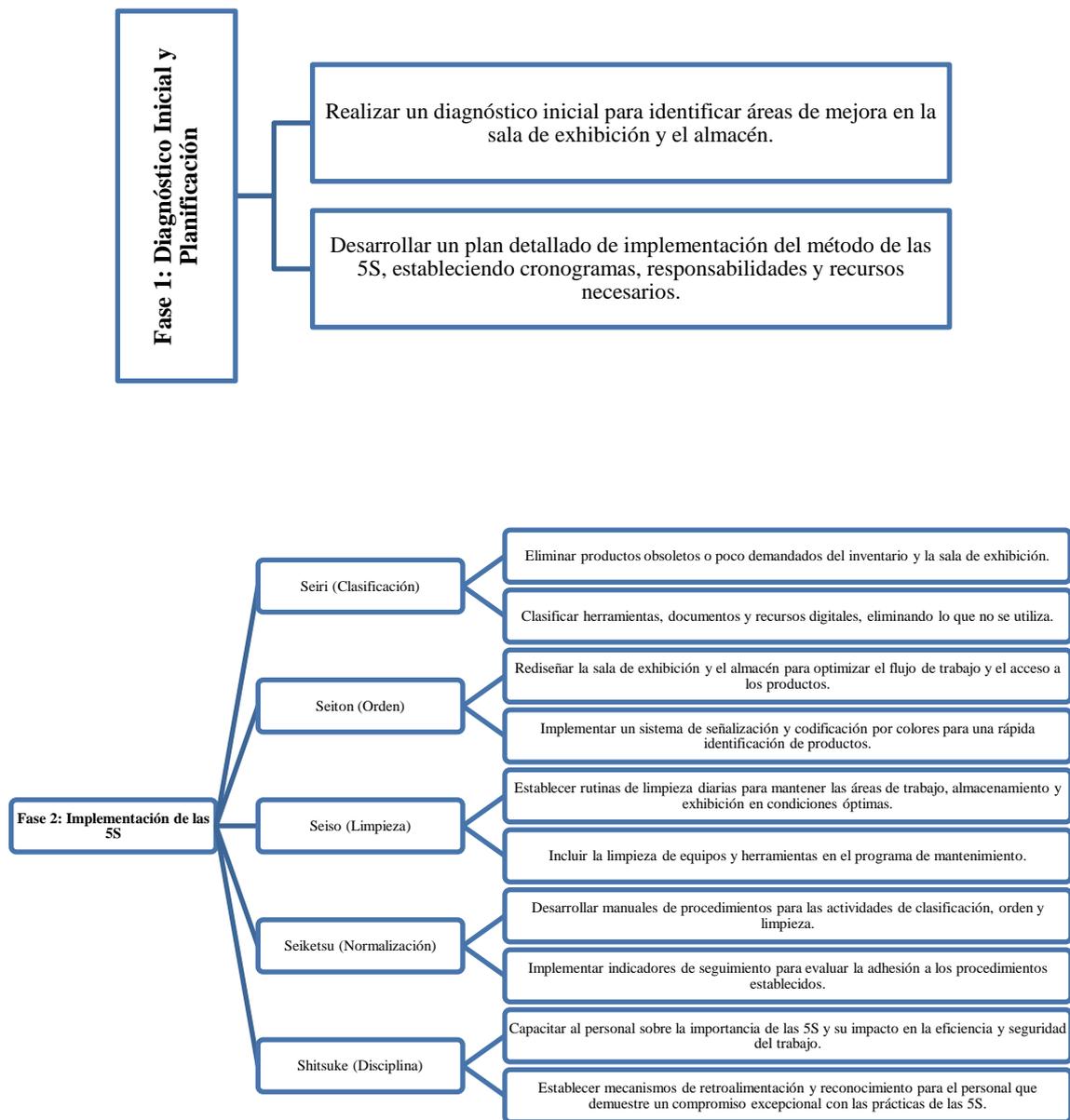


Gráfico 5-11: Implementación de fases

Fuente: (Universidad de Monterrey, 2019).

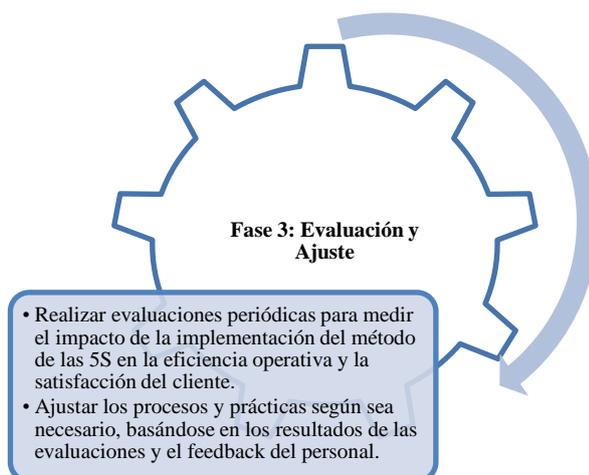


Gráfico 5-2: Evaluación de ajuste

Fuente: (Calatayud & Katz, 2019)

Una vez se han realizado las diferentes fases que conlleva la propuesta, se han determinado las siguientes acciones para mejorar la operatividad logística en la empresa:

- 1) Contratación de personal con funciones específicas
- 2) Adecuar el área de almacenamiento de la mercadería
- 3) Adquisición de implementos para el personal y maquinaria
- 4) Crear una hoja de ruta de distribución de los productos vendidos

5.3 Estrategias propuestas

5.3.1 Estrategia 1: Contratación de personal con funciones específicas

Tabla 5-1: Contratación del personal

Número de estrategia:	1
Responsable:	Departamento de Recursos Humanos
Descripción de la estrategia:	Dependiendo de la demanda de productos que exista en los diferentes almacenes, se debe considerar la contratación de personal para las diferentes áreas existentes. Existen dos áreas que requieren especial atención, la primera el área de atención al cliente quienes se encargarán de el cierre de la venta y la segunda son las personas que se encargan del despacho de la mercancía al transporte que se

	encargará de dejar los productos en donde el cliente lo requiera.
Objetivo:	Contar con el personal necesario para la distribución de la mercadería de manera oportuna en los meses con mayor demanda.
Fotografía referencial:	
Consideraciones especiales:	Dependiendo del peso o volumen del producto a despachar, se puede hacer uso de las carretillas de carga o del montacargas.
Costo estimado:	\$460,00 por persona

En la tabla que se muestran a continuación, se detalla el proceso para la contratación del nuevo personal para la Empresa TOTAL HOME, así como también una descripción de las actividades y funciones que va a desempeñar dentro de la misma:

Tabla 5-2: Contratación del personal proceso

 ALMACENISTA DE MERCANCÍA 	
INFORMACIÓN GENERAL	
Nombre del Puesto:	Almacenista de Mercancía
Ubicación:	Riobamba, Chimborazo, Ecuador
Fecha:	19 de febrero de 2024
Sueldo:	\$1320 (mensual)
FUNCIONES A DESEMPEÑAR	
<p>Recepción de mercancía: Verificar la cantidad, calidad y estado de la mercancía recibida, cotejando con la documentación de compra.</p> <p>Almacenamiento: Ubicar la mercancía en el lugar adecuado de acuerdo a su clasificación, siguiendo las normas de seguridad y almacenamiento.</p> <p>Control de inventario: Registrar la entrada y salida de mercancía, mantener actualizado el inventario y reportar discrepancias.</p> <p>Preparación de pedidos: Seleccionar y preparar la mercancía según las órdenes de pedido, verificando la exactitud y el embalaje adecuado.</p> <p>Despacho de mercancía: Entregar la mercancía a los clientes o transportistas, verificando la documentación y embalaje.</p> <p>Mantenimiento del almacén: Mantener el área de trabajo limpia, organizada y segura,</p>	

<p>siguiendo las normas de higiene y seguridad.</p> <p>Otras tareas: Realizar inventarios físicos, control de caducidades, manejo de equipos de carga y descarga, reportar incidencias.</p>
REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR
<p>Educación: Título de tercer nivel en el área de logística.</p> <p>Experiencia: 1 año de experiencia como almacenista o en un puesto similar.</p> <p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manejo de inventarios y sistemas de control de stock. -Procedimientos de recepción, almacenamiento y despacho de mercancía. -Normas de seguridad e higiene industrial. -Manejo de equipos de carga y descarga. -Habilidad para trabajar con herramientas informáticas básicas. <p>Disponibilidad: Inmediata.</p>
COMPETENCIAS
<p>Atención al detalle: Capacidad para observar y detectar errores o discrepancias en la mercancía.</p> <p>Organización y planificación: Habilidad para organizar el trabajo y cumplir con los plazos establecidos.</p> <p>Trabajo en equipo: Capacidad para trabajar de forma colaborativa con el resto del equipo del almacén.</p> <p>Responsabilidad: Capacidad para asumir responsabilidades y cumplir con las tareas encomendadas.</p> <p>Resolución de problemas: Habilidad para identificar y solucionar problemas de forma eficiente.</p>
BENEFICIOS DE LEY
<p>Seguro Social: Aporte del 9.45% por parte del empleador.</p> <p>Seguro de Riesgos del Trabajo: Aporte del 0.90% por parte del empleador.</p> <p>Décimo tercer sueldo: Un salario básico unificado en el mes de marzo y diciembre.</p> <p>Décimo cuarto sueldo: Salario básico unificado dividido para 25 y multiplicado por el número de hijos menores de 18 años o con discapacidad.</p> <p>Vacaciones: 15 días laborables por cada año de servicio.</p> <p>Fondos de Reserva: Aporte del 8.33% por parte del empleador.</p>
BENEFICIOS ADICIONALES
<p>Transporte: Bono de transporte o movilización.</p> <p>Alimentación: Subsidio para alimentación.</p> <p>Capacitación: Oportunidades de formación y desarrollo profesional.</p>

Uniforme: Dotación de uniforme de trabajo.
CONTACTOS
Se recibirán CV de los postulantes a través del correo electrónico de la Empresa.

Proceso de Contratación de Personal para el Área de Almacén - Total Home

Objetivo:

Seleccionar al candidato más adecuado para el puesto de Almacenista, siguiendo un proceso transparente y eficiente que asegure la contratación del mejor talento disponible.

Tiempo Estimado del Proceso:

El proceso de contratación de personal para el área de almacén de Total Home tiene una duración estimada de 2 a 4 semanas.

Beneficios de una Contratación Eficaz:

- Permite seleccionar al mejor candidato para el puesto.
- Reduce la rotación de personal.
- Aumenta la productividad del equipo de trabajo.
- Mejora la satisfacción del cliente.

Etapas del Proceso:

A continuación, en el siguiente mapa conceptual se muestra a detalle cada una de las seis etapas que se deben llevar a cabo para seleccionar a la persona que ocupará el cargo, dentro de cada una de las fases se detallan las actividades y procesos a realizarse. Será seleccionada la persona que cumpla con todos estos requisitos de manera correcta, garantizando a la Empresa TOTAL HOME que la contratación va a darse de manera imparcial y meritocrática.

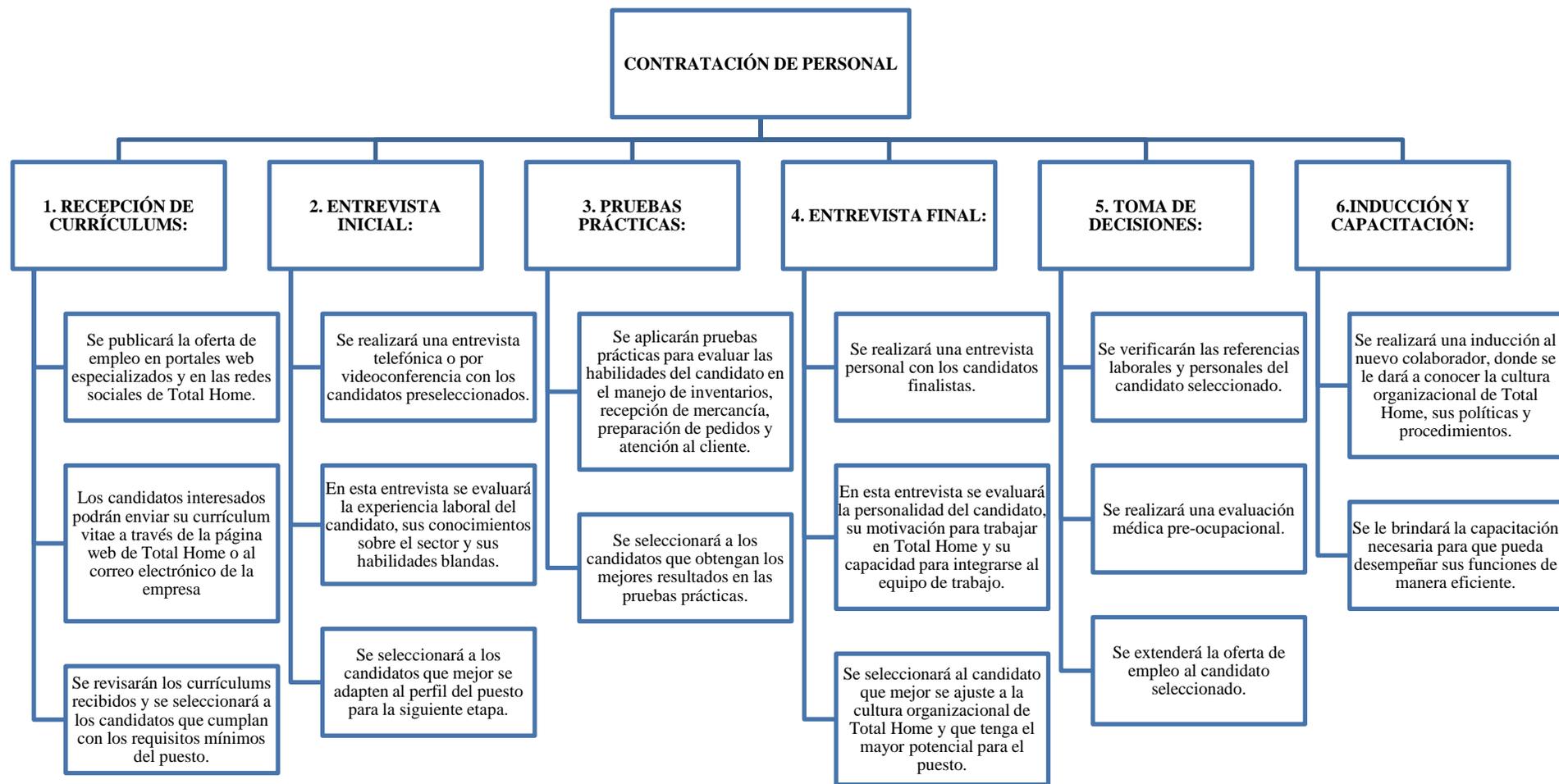


Gráfico 5-3: Contratación de personal

Fuente: (Gómez, 2018).

Es necesario analizar el organigrama estructural de la empresa, para poder identificar claramente el área dentro de la cual se desempeñará el nuevo personal.

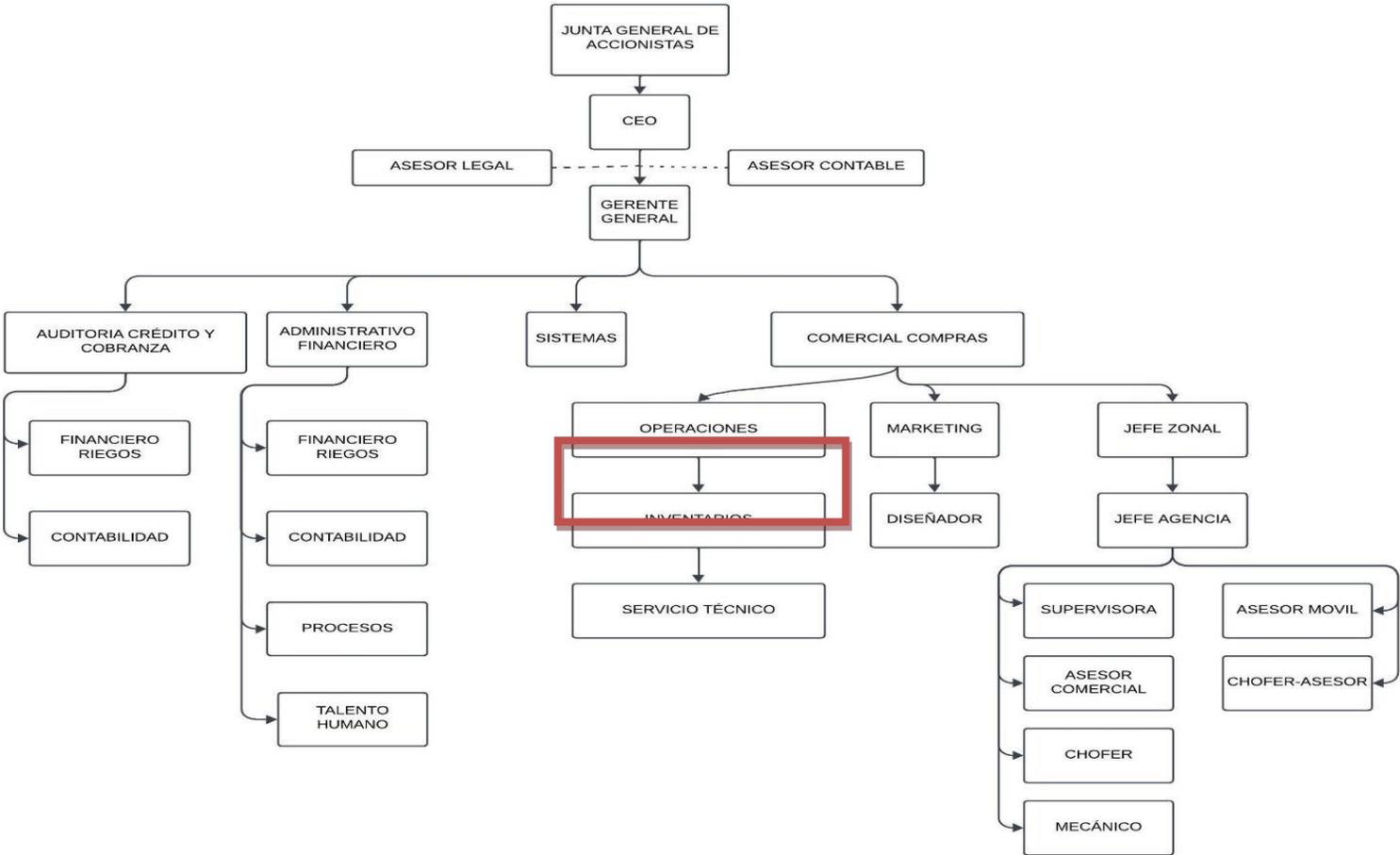


Gráfico 5-4: Organigrama estructural

Fuente: (Universidad de Monterrey, 2019).

5.3.2 Estrategia 2: Adecuar el área de almacenamiento de la mercadería.

Descripción:

A continuación, se detalla la propuesta de adecuación del área de almacenamiento de mercadería en la empresa TOTAL HOME, generando nuevos espacios que fundamentalmente busca optimizar el rendimiento general de las operaciones, mejorar la seguridad y eficiencia, y reducir los costos asociados a la logística y el almacenamiento. Adicionalmente, se plantea que los pasillos para movilización de la mercancía se encontrarán totalmente despejados y en ellos se trazarán líneas por los cuales se va a movilizarán las personas con el ingreso o salida de los productos, como se muestra a continuación:



Gráfico 5-5: Área de almacenamiento

Fuente: (Otero, 2018).

Plano de distribución de los nuevos espacios dentro de la bodega de almacenamiento:

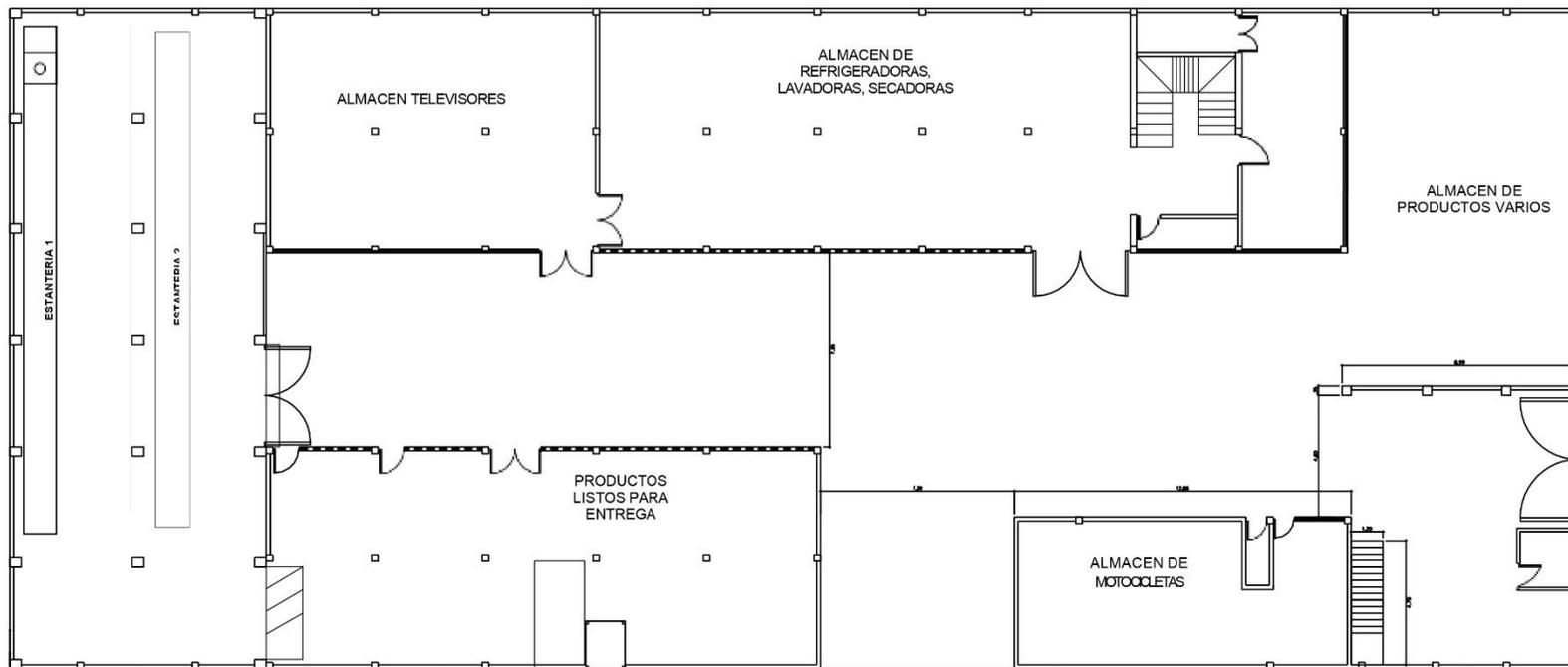


Gráfico 5-6: Almacenamiento

Fuente: (Universidad de Monterrey, 2019).

Responsable: Gerencia TOTAL HOME

Costo estimado: \$1,200,00 (Adecuación del almacén) + \$120 (Pintura)

5.3.3 Estrategia 3: Adquisición de implementos para el personal y maquinaria

En las tablas que se muestra a continuación, se detallan los implementos de seguridad que requiere el personal y maquinaria para manejar de manera adecuada la mercadería para recepción y entrega de productos.

Tabla 5-3: Implementos de seguridad personal

EQUIPO DE SEGURIDAD	IMAGEN
Casco	
Chaleco	
Guantes	
Zapatos	
Tapón de oídos	
Faja lumbar	

La adquisición de implementos de seguridad para el personal y maquinaria es una inversión fundamental para cualquier empresa, especialmente para la empresa en cuestión ya que se maneja mercadería que por sus características son difíciles de manipular manualmente o con facilidad. Por los que adicionalmente se requiere la adquisición de los siguiente implementos y maquinaria. Como parte de los equipos se prestan los siguientes:

EQUIPO	IMAGEN
Montacargas	
Palets	
Carretilla de carga	

Responsable: Gerencia TOTAL HOME

Costo estimado: \$3.500,00

5.3.4 Estrategia 4: Crear una hoja de ruta de distribución de los productos vendidos

Tabla 5-4: Hoja de ruta

Número de estrategia:	4
Responsable:	Departamento de despacho de mercadería
Descripción de la estrategia:	<p>Es propone la creación de una hoja de ruta de distribución de los productos vendidos, dependiendo de las necesidades de los clientes. Las personas que deseen acceder a esta entrega deberán proporcionar la dirección exacta en donde desean se realice la entrega de los productos. En esencia se planeará la entrega dependiendo de la distancia a la que se encuentra el lugar de la entrega consolidando la mercadería en un solo camión, convirtiendo este servicio en un plus para le empresa y sus clientes.</p>
Consideraciones especiales:	<p>Si el cliente lo desea, se realizará la entrega de su mercadería a partir del mediodía en el lugar elegido por ellos, sin costo adicional.</p>

Costo estimado:	\$20,00 por día
------------------------	-----------------

A continuación, se muestra un modelo de hoja de ruta para la Empresa TOTAL HOME, dentro de la cual se detalla información y consideraciones especiales para la realización de una adecuada entrega al cliente:

Tabla 5-5: Modelo de la hoja de ruta

	HOJA DE RUTA DE DISTRIBUCIÓN EMPRESA TOTAL HOME		
FECHA:		N° PEDIDO:	
CLIENTE:			
DIRECCIÓN:			
ALMACEN MATRIZ TOTAL HOME			
1	Recepción del pedido y preparación de la mercancía		
2	Verificación de la cantidad, calidad y estado de los productos		
3	Empaquetado y etiquetado de los productos		
4	Carga de la mercancía en el vehículo de reparto		
PUNTO DE ENTREGA			
1	Traslado de la mercancía al punto de entrega		
2	Descarga de la mercancía en el lugar indicado por el cliente		
3	Verificación de la recepción de la mercancía por parte del cliente		
4	Firma de la guía de remisión		
RETORNO AL ALMACEN MATRIZ TOTAL HOME			
1	Regreso del vehículo de reparto al almacén		
2	Revisión del estado del vehículo y limpieza		
3	Informe de la entrega al jefe de almacén.		
CONSIDERACIONES ESPECIALES			
TIEMPO	24 horas laborables para entregas dentro de la ciudad de Riobamba.		
	48 horas laborables para entregas en la provincia de Chimborazo.		
	72 horas laborables para entregas en el resto del Ecuador.		
COSTO	El costo de envío se calculará en función del peso, volumen y destino de la mercancía		
	Se ofrecerán descuentos por volumen y/o por pago anticipado.		
SEGUIMIENTO	El cliente podrá realizar el seguimiento del pedido a través del portal web de Almacén Total Home		
	o llamando al número de atención al cliente.		
OTROS	El horario de entrega es de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas.		
	No se realizan entregas en sábados, domingos ni feriados.		
	Si el cliente no se encuentra en el lugar de entrega, se reprogramará la entrega		
	La empresa no se responsabiliza por daños o pérdidas una vez entregada la mercancía al cliente.		
FIRMA			
RESPONSABLE			
TELEFONO			

5.4 Resumen general de costos

A continuación, se muestra un resumen de las estrategias y sus costos estimados para su aplicación y puesta en marcha en la empresa TOTAL HOME.

Tabla 5-6: Resumen de costos

No. de estrategia	Descripción	Costo estimado
1	Contratación de personal con funciones específicas	\$1.320,00
2	Adecuar el área de almacenamiento de la mercadería	\$2.230,00
3	Adquisición de implementos para el personal y maquinaria	\$3.500,00
4	Crear una hoja de ruta de distribución de los productos vendidos	\$20,00
COSTO TOTAL		\$7.070,00

Para la puesta en marcha de las cuatro estrategias en la Empresa TOTAL HOME se requiere un total de \$7.070,00 mismas que se ejecutarán según el cronograma que se presenta en la siguiente sección.

5.5 Cronograma de aplicación de las estrategias

Tabla 5-7: Cronograma de aplicación de estrategias

ESTRATEGIA	RESPONSABLE	MES 1				MES 2				MES 3			
		Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Contratación de personal con funciones específicas	Gerencia TOTAL HOME												
Adecuar el área de almacenamiento de la mercadería	Gerencia TOTAL HOME												
Adquisición de implementos para el personal y maquinaria	Gerencia TOTAL HOME												
Crear una hoja de ruta de distribución de los productos vendidos	Departamento de despacho de mercadería												

5.6 Resumen de la propuesta

La implementación del método de las 5S en TOTAL HOME tiene el potencial de transformar significativamente las operaciones de la empresa, mejorando no solo la eficiencia y la productividad, sino también la experiencia del cliente. Al adoptar este enfoque sistemático y fomentar una cultura de mejora continua, TOTAL HOME puede establecerse como un líder en el mercado de venta de línea blanca, ofreciendo un servicio excepcional y productos de calidad en un entorno de trabajo óptimo.

CONCLUSIONES

- El análisis de la cadena de suministro de la Empresa TOTAL HOME y la determinación de su efectividad en la distribución de los productos dentro de la ciudad de Riobamba, se aplicaron 3 entrevistas dirigidas al personal encargado de la coordinación del proceso, mientras que las fichas de observación fueron aplicadas en los distintos subprocesos de distribución, con la finalidad de conocer la situación actual.
- Entre los puntos más relevantes una vez realizado el análisis de la cadena de suministro que afecta a la distribución dentro de la empresa se evidenció: el escaso espacio dentro de la bodega de almacenamiento, personal insuficiente para los diferentes procesos, pérdida de control de productos, dificultad para localizar el producto en la bodega para su distribución, escaso stock y dificultad para manipular los productos pesados o voluminosos.
- Entre los diferentes procesos analizados dentro de la cadena de suministro de la Empresa TOTAL HOME, los más vulnerables identificados fueron los de distribución con un promedio de 1/4, gestión de calidad con una evaluación promedio de 2/4 y despacho de productos con una evaluación promedio de los criterios de 1/4.
- Como parte de aplicación de la metodología de las 5S para la Empresa TOTAL HOME, se propone las siguientes estrategias: Contratación de personal con funciones específicas, adecuación del área de almacenamiento de la mercadería, adquisición de implementos para el personal y maquinaria, creación de una hoja de ruta para la distribución de los productos vendidos

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que para un adecuado análisis de la cadena de suministro de la Empresa TOTAL HOME se tome en cuenta a sus diferentes sucursales y la totalidad de sus colaboradores y se busque dar solución a aquellas que se repiten en las diferentes sucursales y tienen mayor incidencia dentro de la cadena de suministros.
- Es oportuno tomar como punto de partida la presente investigación y las propuestas que dentro de la misma se detallan con la finalidad de dar solución a las deficiencias encontradas, y de esta manera mejorar la calidad del servicio a los usuarios mediante la reducción del tiempo de entrega.
- Se recomienda que se monitoree periódicamente los procesos que dentro de la cadena de suministro de la Empresa TOTAL HOME que se han identificado como puntos vulnerables: distribución, gestión de calidad y despacho de productos, con el propósito de aplicar un plan de mejora continua en la empresa y fortalecer las deficiencias presentes.
- Se recomienda anticipar la contratación de personal dependiendo de la temporada en que exista una mayor demanda de productos, así como también se adecue con la mayor brevedad posible el almacén ya que permitirá un mejor almacenamiento de los productos y una vez se concluya la adquisición de los implementos de seguridad para empleados y maquinaria ayudará a incrementar la efectividad de distribución de los productos dentro y fuera de sus bodegas.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). *Ley de Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial*. Recuperado de: https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LOTAIP_6_Ley-Organica-de-Transporte-Terrestre-Transito-y-Seguridad-Vial-2021.pdf
- Balza, B., & Cardona, D. (2020). La relación entre logística, cadena de suministro y competitividad: una revisión de literatura. *Revista espacios*, 41(19), 179-196. Recuperado de: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Calatayud & Katz. (2019). *Cadena de suministro 4.0 Mejores prácticas internacionales y hoja de ruta para América Latina*. Inter-American Development Bank. Recuperado de: <https://dspace.esoch.edu.ec/handle/123456789/15168>
- Calatayud, A., & Katz, R. (2019). *Cadena de suministro*. Madrid: ABC. Recuperado de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=CuW3DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA107&dq=cadena+de+suministros+definicion&ots=FPR-P9BEhd&sig=tTOPKeeBnNwN2Yat--Vf2a0ulWE#v=onepage&q&f=false>
- Etecé. (2021). *Transporte terrestre*. Recuperado de: <https://concepto.de/transporte-terrestre/>
- Gómez, C. (2018). *Transporte terrestre, aéreo y marítimo*. Recuperado de: <https://www.sertrans.es/transporte-internacional/transporte-terrestre-aereo-y-maritimo-para-cada-tipo-de-mercancia/>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. *Metodologías de la investigación educativa (descriptivas, experimentales, paraticipativas, y de investigación-acción)*, 163-173. Recuperado de: <https://dspace.esoch.edu.ec/handle/123456789/15168>
- Iglesias, A. (2020). *La cadena de suministro*. Madrid: ESIC. Recuperado de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JR8DEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA12&dq=importancia+de+la+cadena+de>
- Maceda, C. (2019). *Estrategia de distribución y su efectividad en los canales de comercialización en la empresa textil*. Empresa textil Fast Fashion. Recuperado de: <https://www.udem.edu.mx/es/institucional/noticia/conoce-la-piramide-de-la-movilidad-y-su-importancia>
- Manrique, M., & Teves, J. (2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(88). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051009/29062051009.pdf>
- Martínez, L., & El Kadi, O. (2019). *Logística integral y calidad total, filosofía de gestión organizacional orientadas al cliente*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía.

Recuperado de: <https://www.udem.edu.mx/es/institucional/noticia/conoce-la-piramide-de-la-movilidad-y-su-importancia>

- Murillo, D. (2021). *Logística e infraestructura*. San Marcos. Recuperado de: <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/1939/LEC%20LOG%200023%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Piñero, A., & Vivas, E. (2018). Programa 5S's para el mejoramiento continuo de la calidad. *Redalyc*, 4(20), 99-110. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/2150/215057003009/215057003009.pdf>
- Piñero, E., Vivas, E., & Flores, L. (2018). Programa 5S para el mejoramiento continuo de la calidad y productividad en los puestos de trabajo. *Revista Actualidad y Nuevas Tendencias*, 6(20), 99-110. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215057003009>
- Rodriguez, A., & Pérez, A. (2019). Métodos científicos de indagación y construcción del conocimiento. *Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal*, 27. Recuperado de: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Rodriguez, M., & Mandivero, F. (2018). Diseño de Investigación de corte transversal. *Tópicos en investigación científica*. Recuperado de: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Rosero, D. (2019). *Propuesta del diseño del proceso logístico para la empresa SHLUMBERGER del Ecuador, con el fin de optimaizar sus operaciones. (Tesis Pregrado Universidad Internacional del Ecuador)*. Quito. Recuperrado de: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2079/1/T-UIDE-1533.pdf>
- Salas, K., Baldovino, T., & Caruso, N. (2019). Evaluación de la Cadena de Suministro para Mejorar la Competitividad y Productividad en el Sector Metalmecánico en Barranquilla, Colombia. *Scielo*, 30(2), 25-32. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200025>
- Salas, K., Obredor, T., & Mercado, N. (2019). Evaluación de la Cadena de Suministro para Mejorar la Competitividad y Productividad en el Sector Metalmecánico en Barranquilla, Colombia. *Revista Scielo*, 30(2), 25-32. Recuperado de: <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200025>
- Vargas, E., & Camero, J. (2021). Aplicación del Lean Manufacturing (5s y Kaizen) para el incremento de la productividad en el área de producción de adhesivos acuosos de una empresa manufacturera. *Revista Industrial Data*, 24(2), 12-20. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932021000200249

Total 21 referencial bibliográficas

ANEXOS

ANEXO A ENTREVISTA

	ANÁLISIS OPERATIVO DE LA CADENA DE SUMINISTROS DE LA EMPRESA TOTAL HOME PERIODO 2023-2024		
Empresa:	TOTAL HOME	Entrevistador:	
Cargo:		Día:	

ENTREVISTA AL PERSONAL OPERATIVO

1. ¿Conoce usted sobre la aplicación de la metodología 5S (clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar, disciplina); en las empresas.?

Si No

Si la respuesta es si responda cómo se aplica:

2. ¿Actualmente en la empresa se ha implementado en el área de distribución la metodología 5S.?

3. ¿Acorde a su experiencia cuales son las principales falencias que se presentan en el área de distribución?

4. ¿Considera usted que la implementación constante de la metodología 5S en el área de distribución, mejoraría la eficiencia del proceso??

5. ¿Cómo considera que se podrían reducir las deficiencias actuales del área de distribución?

ANEXO B FICHA DE OBSERVACIÓN

	ANÁLISIS OPERATIVO DE LA CADENA DE SUMINISTROS DE LA EMPRESA TOTAL HOME PERIODO 2023-2024	
Empresa:	TOTAL HOME	Aforador:
Proceso:		Día:

Sistema de puntuación

- 0 Deficiente - El grado de cumplimiento es de 0%**
- 1 Insuficiente - El grado de cumplimiento es menor del 40%**
- 2 Bien - El grado de cumplimiento es mayor del 40% y menor del 90%**
- 3 Excelente - El grado de cumplimiento es mayor del 90%**

1ª s Clasificar		0	1	2	3	
	1	El equipo requerido está presente en el área. Todo el equipo obsoleto, roto o innecesario que no se requiere se retira del área o se marca en rojo para su eliminación.				
	2	Las herramientas requeridas están presentes en el área. Las herramientas que no se requieren para los procesos actuales se eliminan del área o se etiquetan en rojo para su eliminación.				
	3	Se observan en el área de evaluación equipos o herramientas que no son necesarias para el proceso				
	4	Existe un plan de acción que permita transferir los objetos innecesarios a un área apropiada para almacenamiento				
			Total			

2ª s Ordenar		0	1	2	3	
	1	Se dispone de un sitio asignado para cada uno de los elementos que son necesarios para el proceso				
	2	Se dispone de sitios asignados a los elementos que son necesarios, pero son usados con poca frecuencia				
	3	La disposición de los elementos es acorde a su grado de utilización				
	4	Cada uno de los elementos disponen de codificación y etiquetas que permitan la correcta identificación				
	5	Los pisos y /o pasillos están claramente marcados con líneas visibles (cinta de piso / pintura de piso).				
		Total				

3ª s Limpiar		0	1	2	3
	1	El área de trabajo se mantiene limpia			

	2	Existe un protocolo de limpieza en base a las necesidades del área				
	3	Los pisos están libres de suciedad como; escombros, aceite, piezas, herrajes, cajas vacías, etc.				
	4	Existen elementos o espacios asignados para la ubicación de la basura o desperdicios que se generan durante el proceso				
	5	Existe un protocolo de limpieza en base a las necesidades del área				
	6	Todo el equipo de limpieza se almacena en forma ordenada y está disponible cuando se necesita.				
			Total			

4ª s Estandarizar			0	1	2	3
	1	Se cuenta con un cronograma de registro del estado de los elementos que dispone el área				
	2	Disponen en el área de formatos para llevar un control del proceso				
	3	Los funcionarios aplican las normas y procedimientos de la institución para ejecutar el proceso				
		Total				

5ª s Disciplina			0	1	2	3
	1	Se percibe respeto por parte de los funcionarios ante las normativas, estándares y procedimientos				
	2	Se visualizan situaciones que afecten las 5S				
	3	Se respetan las áreas de acceso restringido en la empresa				
	4	Los funcionarios mantienen en correcto orden los elementos que poseen en el área				
		Total				



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE LA GUÍA PARA
NORMALIZACIÓN DE TRABAJOS DE FIN DE GRADO

Fecha de entrega: 14/ 06 / 2024

INFORMACIÓN DEL AUTOR
Nombres – Apellidos: FERNANDA MONSERRATH BUSTILLOS ALLAUCA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: GESTIÓN DEL TRANSPORTE
Título a optar: LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE
 Ing. Miriam del Rocío Salas Salazar Directora del Trabajo de Integración Curricular
 Dr. Edgar Segundo Montoya Zuñiga Asesor del Trabajo de Titulación Asesor del Trabajo de Integración Curricular

