



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

INGENIERÍA QUÍMICA

INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO:

INGENIERO EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

TEMA

**“PLAN DE MEJORA EN EL ÁREA DE DESPACHO EN IMPORTADORA
REGALADO”**

AUTORES:

RUTH PINCAY VALENZUELA

ALEXIS RODRÍGUEZ GARCIA

TUTOR:

ING. VICTOR MERINO

Guayaquil / Ecuador

2019/2020



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

INGENIERÍA QUÍMICA

INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

“PLAN DE MEJORA EN EL ÁREA DE DESPACHO EN

IMPORTADORA REGALADO”

AUTORES:

RUTH PINCAY VALENZUELA

ALEXIS RODRÍGUEZ GARCIA

TUTOR:

ING. VICTOR MERINO

Guayaquil / Ecuador

2019/2020

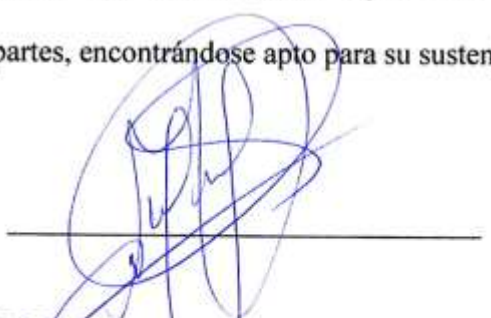
  		
REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN		
TITULO Y SUBTITULOS	Plan de mejora en el área de despacho en Importadora Regalado	
Autores	Ruth Belén Pincay Valenzuela Alexis Carolina Rodríguez García	
Revisor/ tutor	Ing. Víctor Merino Pilay	
Institución	Universidad De Guayaquil	
Facultad	Ingeniería Química	
Grado obtenido	Ingeniero En Sistemas De Calidad Y Emprendimiento	
Numero de paginas		
Áreas temáticas	Calidad	
Palabras claves	5s, diagrama de Ishikawa, ckeck list, mejora continua	
RESUMEN/ABSTRACT (164palabras): La siguiente investigación tiene como objetivos diseñar un plan de mejora basado en los principios de calidad utilizando como metodología las 5s, en el cual se busca la ejecución de cada etapa para reducir los tiempo de entrega en Importadora Regalado en el área de bodega, con el fin de llevar a cabo un control eficiente, para cumplir en el menor tiempo posible las órdenes de pedidos realizados por los clientes. La empresa se dedica a la importación, distribución y comercialización de suministros de oficina y toda línea de útiles escolares, en el cual se puede aplicar la metodología para establecer la calidad dentro de la compañía. La propuesta se plantea en base a la necesidad de resolver las falencias que existen en la organización ejecutando la metodología en dos parte; la etapa de selección, orden y limpieza, son de acción operacional y la etapa de estandarización y disciplina son de control, siendo está la más relevante para obtener una correcta mejora continua.		
Adjunto PDF	SI / NO	
Contacto con autores	Teléfonos: 0989887583	belenpincay1994@gmail.com
Contacto con la institución	0980580565	Emma.pazang@ug.edu.ec



FACULTAD INGENIERIA QUIMICA
INGENIERIA EN SISTEMAS DE CALIDAD EMPRENDIMIENTO
UNIDAD DE TITULACIÓN

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR REVISOR

Habiendo sido nombrado **ING. MONICA MARLENE BAQUERIZO** , tutor revisor del trabajo de titulación **Plan de mejora en el área de despacho en Importadora Regalado** , certifico que el presente trabajo de titulación, elaborado por **Pincay Valenzuela Ruth Belén, C.C: 0950293969** y **Rodríguez García Alexis Carolina, C.C: 0927067132** , con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **Ingeniero En Sistemas De Calidad Y Emprendimiento**, en la Carrera DE **ING EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO** Facultad DE **INGENIERIA QUIMICA** ha sido **REVISADO Y APROBADO** en todas sus partes, encontrándose apto para su sustentación.



ING. MONICA BAQUERIZO ANASTACIO MSc.
DOCENTE TUTOR REVISOR
C.I 0923284905



**FACULTAD INGENIERIA QUIMICA
INGENIERIA EN SISTEMAS DE CALIDAD EMPRENDIMIENTO
UNIDAD DE TITULACIÓN**

CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado **ING VICTOR MERINO PILAY**, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado **Pincay Valenzuela Ruth Belén, C.C: 0950293969** y **Rodríguez García Alexis Carolina, C.C: 0927067132**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título **Ingenieros en Sistemas de Calidad y Emprendimiento**.

Se informa que el trabajo de titulación: “**PLAN DE MEJORA DEL ÁREA DE DESPACHO EN IMPORTADORA REGALADO**”, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa anti plagio (URKUND) quedando el 2 % de coincidencia.



<https://secure.urkund.com/view/53296369-954086-551786>


Ing. Víctor Merino Pilay MSc
Docente: Tutor
C.C: 0916844715



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA
INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO
UNIDAD DE TITULACIÓN**

CERTIFICADO DE REVISIÓN, REDACCIÓN Y ESTRUCTURA GRAMATICAL

Yo, Cinthia Soto Ortiz, Magíster con domicilio en la ciudad de Guayaquil, por medio del presente trabajo tengo a bien certificar, que he revisado el trabajo de Titulación elaborado por: **Pincay Valenzuela Ruth, C.C: 0950293969 Belén, y Rodríguez García Alexis Carolina, C.C: 0927067132**, previo a la obtención del Título de Tercer Nivel Ingeniero en Sistemas de Calidad y Emprendimiento.

TRABAJO DE TITULACIÓN:

**“PLAN DE MEJORA DEL ÁREA DE DESPACHO EN IMPORTADORA
REGALADO”**

La tesis revisada ha sido escrita de acuerdo a las normas gramaticales y de sintaxis vigentes de la lengua española.

Cinthia Soto Ortiz

Leda. Cinthia Soto Ortiz, Magíster
Gramatóloga

CI.:1309340915

Número de Registro SENESCYT: 1006-16-860





**FACULTAD INGENIERIA QUIMICA
INGENIERIA EN SISTEMAS DE CALIDAD EMPRENDIMIENTO
UNIDAD DE TITULACIÓN**

CERTIFICADO DE TUTOR

Guayaquil, 11 de agosto del 2019

**Sr. /Sra. ING JAIME FIERRO
DIRECTOR (A) DE LA CARRERA/ESCUELA
FACULTAD DE INGENIERIA QUIMICA
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Ciudad. -**

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación Víctor merino Pilay Ing., PLAN DE MEJORA DEL ÁREA DE DESPACHO EN IMPORTADORA REGALADO. De (los) estudiante (s) PINCAY VALENZUELA RUTH Y RODRÍGUEZ GARCÍA ALEXIS CAROLINA, indicando que ha (n) cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

El trabajo es el resultado de una investigación.

El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.

El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.

El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes, que el (los) estudiante (s) está (n) apto (s) para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

**ING. VICTOR MERINO PILAY
TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN
C.I. 0916844715**



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA
CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO**

ACTA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE TITULACION

Proyecto de investigación

TEMA:

“., PLAN DE MEJORA DEL ÁREA DE DESPACHO EN IMPORTADORA REGALADO”

Trabajo presentado por:

**RUTH PINCAY VALENZUELA
ALEXIS RODRIGUEZ GARCIA**

Aprobado en su estilo y contenido por el Tribunal de Sustentación:

**Ing. Enrique Tandazo Delgado MSc.
Presidente del Tribunal**

**Ing. Víctor merino MSc
Tribunal Principal**

**Ing. Mónica Baquerizo Anastacio MSc
Tribunal Principal**

**Ing. Francisco Aldas Duque MBA
Miembro del tribunal**

Director(a) del Trabajo de Investigación
Fecha finalización trabajo de titulación: (OCTUBRE - 2019)



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA

INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

UNIDAD DE TITULACIÓN

LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS

Yo, Pincay Valenzuela Ruth, C.C: 0950293969 Belén, y Rodríguez García Alexis Carolina, C.C: 0927067132, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **“PLAN DE MEJORA DEL ÁREA DE DESPACHO EN IMPORTADORA REGALADO”** son de mi absoluta propiedad y responsabilidad y según el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente.


Pincay Valenzuela Ruth Belén
C.C: 0950293969


Rodríguez García Alexis Carolina
.C:0927067132

*CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (Registro Oficial n. 899 - Dic./2016) Artículo 114.- De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos.- En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículo académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos.

DEDICATORIA

A DIOS porque en el trayecto de mi vida a estado conmigo extendiendo su infinita misericordia dándome fuerzas y dirección para seguir adelante y poder terminar mi trabajo de titulación apesar de tantos obstáculos él ha sido mi guía y me ha sostenido hasta el final porque sin el esto no hubiera sido posible.

A LA INSTITUCIÓN porque fue donde adquirí los conocimientos necesarios para mi correcto desempeño profesional.

A MI MADRE, VICTORIA VALENZUELA ya que fue mi pilar fundamental para terminar esta carrera cada día con su esfuerzo y consejo para no desistir de mis estudios y por no importarle desvelarse por quedarse acompañándome largas noche de estudios y sin embargo no está conmigo ahora pero lo que si me enseñó a luchar cada día por lo que me proponía y

Ahora puedo decir que gracias a ella soy lo que soy.

A MI PADRE, WILTER PINCAY que estuvo con su amor incondicional en cada etapa de mi vida, brindándome su apoyo.

A MI ESPOSO, EURO ANGAMARCA quien ha estado a mi lado todo este tiempo por estar pendiente en cada proceso de mi carrera por creer en mí y por soportarme en los momentos más difíciles.

A MI HIJA, ARIANA ANGAMARCA PINCAY fue mi inspiración a esforzarme día a día para que esto fuese posible, su llanto cuando la dejaba me hizo entender que no era de por gusto sino para brindarle una mejor vida.

En fin, agradezco a toda mi familia porque me ha acompañado en cada etapa de mi vida en las buenas y malas, todos son importantes y muy valiosos en mi vida.

Ruth Belén Pincay Valenzuela

AGRADECIMIENTO

A DIOS porque en el trayecto de mi vida a estado conmigo extendiendo su infinita misericordia dándome fuerzas y dirección para seguir adelante y poder terminar mi trabajo de titulación a pesar de tantos obstáculos él ha sido mi guía y me ha sostenido hasta el final porque sin él esto no hubiera sido posible.

A LA INSTITUCIÓN porque fue donde adquirí los conocimientos necesarios para mi correcto desempeño profesional.

TUTOR VICTOR MERINO porque ha sido de guía en nuestro trabajo de titulación aportando con sus conocimientos y experiencia.

A mi compañera de tesis **ALEXIS RODRIGUEZ** que ha estado conmigo con su hermosa paciencia, y apoyo para la realización de este trabajo.

Ruth Pincay Valenzuela

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico especialmente a mi familia:

A mi esposo **VÍCTOR MANUEL GUAMÁN CEPEDA** por que ha sido mi apoyo y ayuda incondicional en todo este camino recorrido.

A mis hijos: **LESLY TRIANA, JOSUE GUAMAN Y VICTORIA GUAMAN** por que han sido mi mayor motivación, por ellos la lucha constante para poder ser ejemplo de lucha y superación, cuando uno se lo propone con la ayuda y bendición de DIOS todo es posible porque sin el nada somos.

A mi mamá **CRISTINA GARCIA** porque me enseñó lo duro que es la vida, los valores me formo en carácter y sobre todo me demostró que la vida no es fácil y que con esfuerzo y dedicación todo se puede lograr.

A mi padre **MILTON RODRÍGUEZ** que, aunque hoy no se encuentre conmigo, fue una motivación de superación, su ejemplo y corrección me formo para poder lograr ser lo que hasta ahora soy.

A ello a mis hermas y a toda mi familia infinitas gracias por todo su apoyo incondicional en todo este camino recorrido, sin ustedes esto no se hubiera podido lograr.

Alexis Rodríguez

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo sin duda alguna y más importante mi agradecimiento a **DIOS TODOPODEROSO**, por concederme la vida, salud amor y misericordia cada día, por darme las fuerzas, las ganas y sobre todo por concederme a mi familia mi mayor motivación, porque EL es dueño de mi vida y sin en nada somos y nada pudiéramos lograr, a EL mi mayor y eterno agradecimiento.

Al **ING. VÍCTOR MERINO** por ser tutor en este presente trabajo, por su ayuda guía consejos y motivación para culminar esta gran etapa de nuestras vidas.

A la empresa **IMPOPRTADORA REGALADO** por permitirnos elaborar este proyecto de tesis en reconocida organización y aportarnos con toda la información necesaria y la confianza depositada para elaborar el presente y por abrimos las puertas en el ámbito laboral.

A la **UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**, por abrimos las puertas y todos los **MAESTROS** que nos formaron y aportaron sus conocimientos para formarnos como profesional.

A mi compañera de tesis **RUTH PINCAY** por su apoyo constante, por estar conmigo en las buenas y en las malas; por ser una persona las que te motivan a no dejar el camino y luchar hasta el fin.

A toso ellos mis sinceros agradecimientos y este logro es parte de ustedes

Alexis Rodríguez

Índice

PORTADA.....	I
CONTRAPORTADA	II
REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	III
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN	III
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR REVISOR.....	IV
CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD	V
CERTIFICADO DE REVISIÓN, REDACCIÓN Y ESTRUCTURA GRAMATICAL	VI
CERTIFICADO DE TUTOR	VII
Proyecto de investigación	VIII
LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS	IX
DEDICATORIA	X
AGRADECIMIENTO.....	XI
Índice	XIV
ÍNDICE TABLAS	XIX
ÍNDICE FIGURAS.....	XX
ÍNDICE ANEXOS.....	XXII
RESUMEN	XXIII
ABSTRACT.....	XXIV
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	3
1.1 Planteamiento del problema	3
1.1.1 Diagnóstico Del Problema.....	3
Selección.....	3
Orden	3
Estandarización.....	4
1.1.2 Pronósticos del problema	4
Selección.....	4

	XV
Orden	4
1.1.3 Control al Pronóstico del problema	5
Selección	5
Orden	5
Limpieza	5
1.2 Formulación y Sistematización de la investigación	6
1.2.1 Formulación del problema	6
1.2.2 Sistematización del problema	6
1.3 Objetivos de la investigación	6
1.3.1 Objetivo General	6
1.3.2 Objetivos específicos	6
1.4 Justificación	7
1.4.1 Justificación teórica	7
1.4.2 Justificación metodológica	7
1.4.3 Justificación práctica	7
1.5 Delimitación del Problema	8
1.5.1 Delimitación del tiempo	9
1.5.2 Delimitación del universo	9
Estructura Organizacional	9
1.6 Hipótesis	10
1.6.1 Hipótesis General	10
1.7 Declaración de Variables	10
1.7.1 Variable independiente	10
1.7.2 Variable Dependiente	10
1.7.3 Operacionalización de las variables	10
CAPITULO II	11
Marco Teórico	11
2.1 Antecedente de la Metodología 5`S	11
2.1.1 ¿Quién puede emplear la 5´S?	13
2.1.2 Objetivos de la implementación	13
2.1.3 ¿Que son las 5´S?	13
Seiri: Organización	13

Seiton: Orden	14
Seiso: Limpieza.....	14
Seiketsu: control visual.....	15
Shitsuke: Disciplina y Habito.	15
2.1.4 Ventaja y desventaja de cada etapa de las 5`s	16
Seiri.....	16
Seiton	16
Seiso.....	16
Seiketsu.....	17
Shitsuke.....	17
2.1.5 Capacitación	17
2.1.5.1 Responsabilidad y propósito de la capacitación	18
2.1.5.2 Resultados de la capacitación	18
2.1.5.3 Propósitos de la capacitación	19
2.1.5.4 Objetivos de una capacitación	19
2.1.6 Motivación Laboral	20
2.1.6.1 Motivación Intrínseca	20
2.1.6.2 Motivación extrínseca.....	21
2.1.7 El Control Interno.....	21
2.1.8 Gestión de procesos	21
2.1.8.1 Análisis y mejoramiento de procesos	22
2.1.9 Gestión de inventario.....	22
2.1.9.1 Definición de inventario	23
2.1.9.2 Definición de gestión de inventario	23
2.1.9.3 Inventario ABC.....	24
2.1.9.4 Metodología del ABC	24
2.1.9.5 Clasificación del método ABC	25
2.1.9.6 Ventajas del método ABC	26
2.1.9.6.1 Almacenes fáciles de gestionar.....	26
2.1.9.6.2 Mayor control.....	26
2.1.9.6.3 Reducción de costes.....	26
2.1.9.6.4 Servicio mejorado	27

2.1.10	Mejora Continua.....	27
2.1.10.1	Reseña histórica	28
2.1.11	Ciclo de Deming.....	28
	Planificar:.....	29
	Hacer:.....	29
	Comprobar:	30
	Actuar:	31
2.1.12	Tendencias modernas y desarrollo.	32
2.2	Marco referencial.....	34
2.2.1	Primera aportación.....	34
2.2.2	Segunda Aportación.	34
2.3	Marco Conceptual	34
2.4	EMPRESA.....	36
2.4.1	Antecedentes Importadora Regalado.....	36
	CAPITULO III.....	38
	Metodología de la Investigación.....	38
3.1	Diseño de Investigación.....	38
3.2	Tipo de la Investigación	39
3.3	Metodología de Investigación	39
3.4	Población y Segmentación de Mercado	39
3.5	Muestra	40
3.6	Técnicas de recopilación de información	40
3.7	Técnicas para la presentación y análisis de resultados de encuesta	40
3.7.1	Encuesta realizada a los colaboradores de importadora Regalado.	40
	CAPITULO IV	48
	PROPUESTA.....	48
4.1	Objetivos de la propuesta	48
4.2	Plan de Implementación	48
4.2.1	Objetivo 1	48
	Diagnóstico de causa	48
	Registros históricos.....	49
4.2.2	Objetivo 2	50

Rediseño del área	50
4.2.2.1 Seiri-Clasificación.....	52
4.2.2.2 Tarjeta Roja.....	53
4.2.2.3 Inventario ABC	54
4.2.2.4 Seiton-Ordenar	55
4.2. 2.5 Limpieza	58
4.2.2.6 Estandarización	58
4.2.2.7 Disciplina	59
4.2.3 Objetivo 3	59
Plan de capacitación.....	59
Introducción	60
Objetivos Objetivo General	60
Objetivos Específicos	60
Alcance	60
Responsabilidad:	61
Estrategias	61
Procedimiento de capacitación Con fines correctivos	62
Cronograma	62
Capacitadores.....	63
Presupuesto y Recursos necesarios.....	63
Tabla 3. Presupuesto y Recurso	63
4.3 CONCLUSIONES	64
4.4 RECOMENDACIONES	65
BIBLIOGRAFÍA	66
Anexos	72

ÍNDICE TABLAS

<i>Tabla 1. Delimitación del problema.....</i>	<i>8</i>
<i>Tabla 2. Cronograma de ejecución 5S.....</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 3. Presupuesto y Recurso</i>	<i>63</i>

ÍNDICE FIGURAS

<i>Figura 1. Estructura organización de despacho (Fuente: elaboración propia).....</i>	<i>9</i>
<i>Figura 2. Variables del problema</i>	<i>10</i>
<i>Figura 4. Seiri</i>	<i>13</i>
<i>Figura 6. Seiso.....</i>	<i>14</i>
<i>Figura 7. Seiketsu</i>	<i>15</i>
<i>Figura 8. Shitsuke.....</i>	<i>16</i>
<i>Figura 10. Planificar.....</i>	<i>29</i>
<i>Figura 12. Comprobar</i>	<i>31</i>
<i>Figura 13. Actuar</i>	<i>32</i>
<i>Figura 15. Encuesta: pregunta1.....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 16. Encuesta: pregunta2.....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 17. Encuesta: pregunta3.....</i>	<i>42</i>
<i>Figura 18. Encuesta: pregunta4.....</i>	<i>43</i>
<i>Figura 19. Encuesta: pregunta 5.....</i>	<i>43</i>
<i>Figura 20. Encuesta: pregunta 6.....</i>	<i>44</i>
<i>Figura 21. Encuesta: pregunta 6.....</i>	<i>44</i>
<i>Figura 22. Encuesta: pregunta 7.....</i>	<i>45</i>
<i>Figura 23, Encuesta: pregunta 8.....</i>	<i>45</i>
<i>Figura 24. Encuesta: pregunta 9.....</i>	<i>46</i>
<i>Figura 25. Encuesta: pregunta 10.....</i>	<i>47</i>
<i>Figura 33. Pasillo bodega Importadora Regalado</i>	<i>52</i>
<i>Figura 34. Etapas de desarrollo.....</i>	<i>53</i>
<i>Figura 35. Tarjeta roja de orden</i>	<i>54</i>

<i>Figura 36. Orden Importadora Regalado</i>	<i>56</i>
<i>Figura 37. Propuesta de perchas</i>	<i>57</i>
<i>Figura 38. Productos perchados.....</i>	<i>57</i>
<i>Figura 39. Desorden bodega.....</i>	<i>57</i>
<i>Figura 41. Estandarización de proceso</i>	<i>59</i>
<i>Figura 15. Encuesta: pregunta1.....</i>	<i>81</i>
<i>Figura 16. Encuesta: pregunta2.....</i>	<i>81</i>
<i>Figura 17. Encuesta: pregunta3.....</i>	<i>82</i>
<i>Figura 18. Encuesta: pregunta4.....</i>	<i>82</i>
<i>Figura 19. Encuesta: pregunta 5.....</i>	<i>83</i>
<i>Figura 20. Encuesta: pregunta 6.....</i>	<i>83</i>
<i>Figura 21. Encuesta: pregunta 6.....</i>	<i>84</i>
<i>Figura 22. Encuesta: pregunta 7.....</i>	<i>84</i>
<i>Figura 23, Encuesta: pregunta 8.....</i>	<i>85</i>
<i>Figura 24. Encuesta: pregunta 9.....</i>	<i>85</i>
<i>Figura 25. Encuesta: pregunta 10.....</i>	<i>86</i>

ÍNDICE ANEXOS

<i>Anexo 1. Diagrama de Ishikawa: Diagnostico.....</i>	<i>72</i>
<i>Anexo 3. Diagrama de Ishikawa: Control al Pronóstico</i>	<i>74</i>
<i>Anexo 4. Encuesta al cliente Importadora Regalado</i>	<i>75</i>
<i>Anexo 5. Encuesta al personal Importadora Regalado.....</i>	<i>80</i>
<i>Anexo 6. Cronograma de ejecución 5S</i>	<i>87</i>
<i>Anexo 7. Check List</i>	<i>88</i>
<i>Anexo 8. Programa de limpieza</i>	<i>89</i>
<i>Anexo 10. Ficha inteligente</i>	<i>91</i>
<i>Anexo 12. Control de asistencia</i>	<i>99</i>



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

INGENIERÍA QUÍMICA

INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

**“PLAN DE MEJORA EN EL ÁREA DE DESPACHO EN IMPORTADORA
REGALADO APLICANDO LA METODOLOGIA 5S”**

Autores: Ruth Belén Pincay Valenzuela / Alexis Carolina Rodríguez García

Tutor: Ing. Víctor Merino Pilay

RESUMEN

La siguiente investigación tiene como objetivos diseñar un plan de mejora basado en los principios de calidad utilizando como metodología las 5s, en el cual se busca la ejecución de cada etapa para reducir los tiempos de entrega en Importadora Regalado en el área de bodega, con el fin de llevar a cabo un control eficiente, para cumplir en el menor tiempo posible las órdenes de pedidos realizados por los clientes.

La empresa se dedica a la importación, distribución y comercialización de suministros de oficina y toda línea de útiles escolares, en el cual se puede aplicar la metodología para establecer la calidad dentro de la compañía.

La propuesta se plantea en base a la necesidad de resolver las falencias que existen en la organización ejecutando la metodología en dos partes; la etapa de selección, orden y limpieza, son de acción operacional y la etapa de estandarización y disciplina son de control, siendo esta la más relevante para obtener una correcta mejora continua.

Palabras claves: 5s, diagrama de Ishikawa, ckeck list, mejora continua



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

INGENIERÍA QUÍMICA

INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

**“PLAN FOR IMPROVING THE OFFICE AREA IN A GIFTED IMPORTATOR
APPLYING THE 5S METHODOLOGY”**

Authors: Ruth Belén Pincay Valenzuela

Alexis Carolina Rodríguez García

Advisor: Ing. Victor Merino

ABSTRACT

The following research aims to design an improvement plan based on the principles of quality using the 5s as a methodology, in which the execution of each stage is sought to reduce the delivery time at the Imported Gift in the warehouse area, with the In order to carry out an efficient control, to fulfill the orders of orders made by the customers in the shortest possible time.

The company is dedicated to the importation, distribution and marketing of office supplies and any line of school supplies, in which the methodology to establish quality within the company can be applied.

The proposal is based on the need to resolve the flaws that exist in the organization by executing the methodology in two parts; the selection, order and cleaning stage are operational action and the standardization and discipline stage are control, being the most relevant to obtain a correct continuous improvement

INTRODUCCIÓN

La Empresa Importadora Regalado es una compañía ubicada en Guayaquil, dedicada a la importación, distribución y comercialización de suministros de oficina y toda línea de útiles escolares desde hace 28 años, cuenta con tres sucursales, siendo la del norte Av. Isidro Ayora su almacén principal y el más concurrente.

El siguiente trabajo de investigación tiene como propósito DISEÑAR un plan de mejora en el área de despacho basada en la metodología 5s en la Empresa Importadora Regalado con el fin de llevar a cabo un control eficiente, para cumplir en el menor tiempo posible, las órdenes de pedidos realizados por los clientes.

Pero haciendo un diagnóstico se han encontrado diferentes falencias que están ocasionando una problemática en Importadora Regalado: entre las causas más significativas están: el desconocimiento del producto, mala ubicación en las perchas, poco espacio, falta de comunicación, mala organización, en el cual hay que hacer cambio eficiente y eficaz que satisfagan las necesidades del cliente.

En el momento en que el cliente hace su pedido, con la persona encargada de atención y servicio al cliente, se estima un tiempo esporádico de entrega, siendo este el primer punto crítico del proceso, pues en la mayoría de pedidos este tiempo no se cumple, lo que causa inconformidad y pérdida de credibilidad la cual se ve reflejada en las quejas y devoluciones que se presentan.

Lo que permite darse cuenta que son causas que deben ser solucionadas y para esto requieren un cambio para así poder mantener la mejora continua en el servicio que se le brinda al cliente y que ellos se sientan satisfechos.

Por lo tanto, es necesario DISEÑAR UN PLAN DE MEJORA EN EL ÁREA DE DESPACHO DE PRODUCTOS EN IMPORTADORA REGALADO por lo que se propone realizar un plan de capacitación al personal; rediseño de la ubicación de los productos aplicando la herramienta 5S.

La solución del problema se basa en encontrar los puntos críticos que están ocasionando inconformidad, solucionar el problema en el mayor tiempo posible y determinar el 20% de las causas que me ocasionan el 80% de mis problemas. Si se realiza una distribución adecuada en el área se alcanzará un óptimo desempeño en la atención al cliente.

La metodología de la investigación se lleva a cabo mediante la observación directa, la colaboración y el apoyo de los directivos y trabajadores de la empresa y la fundamentación teórica para determinar las falencias y dar posibles soluciones a los problemas detectados durante todo el proceso.

El trabajo de investigación consta de cuatro capítulos.

Capítulo 1: son las posibles causas de mi problema para esto se utiliza la herramienta lluvia de ideas, diagrama de Ishikawa para sacar el diagnóstico que es mi estado actual, el pronósticos que es lo que podría pasar si no tomamos acciones correctivas, y mi control al control al pronóstico, seguido de delimitación de mi problema, formulación, sistematización, planteamiento de objetivos generales, específicos y así poder plantear la hipótesis.

Capítulo 2: comprende la fundamentación teórica donde hace referencia con los temas relacionados y en qué nos ayuda o benefician en nuestra investigación.

Capítulo 3: marco metodológico donde comprende el tipo y diseño de la investigación, métodos y técnicas de investigación, población, muestra, análisis y tabulación, donde se analizan información proporcionada por la encuesta.

Capítulo 4: en este capítulo va el desarrollo de la propuesta en sus diferentes etapas adicional a esto va las conclusiones, recomendaciones y anexos que han sido desarrollado para la realización de este trabajo.

CAPITULO I

1.1 Planteamiento del problema

La Empresa Importadora Regalado es una compañía ubicada en Guayaquil, dedicada a la importación, distribución y comercialización de suministros de oficina y toda línea de útiles escolares desde hace 28 años, cuenta con tres sucursales, siendo la del norte Av. Isidro Ayora su almacén principal y el más concurrente.

Actualmente el almacén presenta muchas falencias en la gestión de proceso del área de despacho; es así que con una evaluación de lluvias de ideas y encuestas se pudo identificar un mal manejo de productos, pedidos incompletos, pedidos que no coincide con la factura, falta de interés en el personal, sistemas de inventario lento, espacio físico mal distribuido, mala organización en el almacenamiento de los productos, falta de comunicación, falta de capacitación al personal, montacargas en mal estado y una mala distribución en el área de las bodegas .

Los clientes se quejan constantemente diciendo que sus pedidos muchas veces no se entregan completos, se demoran mucho y aclaran que ellos se ven obligados a ir a la competencia en busca de un mejor servicio.

1.1.1 Diagnóstico Del Problema

Para encontrar los problemas que se presenta en Importadora Regalado se utilizó la herramienta espina de pescado (diagrama de Ishikawa) donde se especifica.

Selección

Mala distribución en el área de bodega

Mala organización en el almacenamiento de producto

Orden

Desorden en el área de bodega

Incorrecta manipulación del montacargas

Cajas en contacto directo al piso

Incorrecto apilamiento de cajas

Limpieza

Desorden en la sección de revisión y empaque para entrega de mercadería

Estandarización

No hay cronograma de limpieza

No hay cronograma de actividades

No hay cronogramas de capacitación

Mantener Disciplina

Carencia de capacitaciones

No hay incentivo de personal

No hay supervisión de personal

1.1.2 Pronósticos del problema

Lo que puede suceder si no se toman medidas correctivas.

Selección

Retrasos de entrega de pedido

Disminución de clientes

Perdida de ventas

Orden

Deficiencia de mercadería

Mercadería dañada

Dificultad al realizar inventario

Limpieza

Accidentes laborales

Estandarización

Interrupción de actividades

Mantener Disciplina

Trabajo ineficiente

Personal no apto para ejecutar actividades

1.1.3 Control al Pronóstico del problema

Son las posibles soluciones para tener un buen desempeño en el área

Selección

Clasificar los productos por mayor rotación

Distribuir correctamente las perchas

Realizar Inventario ABC

Orden

Rediseño de ubicación de productos

Limpieza

Vigilar que se cumplan las reglas establecidas

Controlar adecuadamente la limpieza del área

Estandarización

Establecer cronogramas de actividades

Establecer cronograma de capacitación

Mantener Disciplina

Diseñar Plan de capacitación

Aplicar la metodología y respetar cada etapa

1.2 Formulación y Sistematización de la investigación

1.2.1 Formulación del problema

¿Cómo incide la implementación de la metodología 5`S en el área de despacho de Importadora Regalado?

1.2.2 Sistematización del problema

¿Cuáles son las causas que generar retraso en la entrega de productos en Importadora Regalado?

¿De qué manera beneficiaria proponer el diseño de la metodología 5`S en Importadora Regalado?

¿Cómo afecta al no capacitar al personal en el área de despacho de la Importadora Regalado?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un plan de mejora en el área de despacho para reducir los tiempos de entrega utilizando la metodología 5`S.

1.3.2 Objetivos específicos

- ❖ Elaborar un diagnóstico mediante una encuesta de las causas de la insatisfacción para identificar la problemática de demora en el área de despacho en Importadora Regalado
- ❖ Proponer un rediseño en el área de almacenamiento de productos en Importadora Regalado aplicando 5S para optimizar los tiempos de entrega.

- ❖ Elaborar un plan de capacitación al personal para un buen manejo de la herramienta 5S

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación teórica

La presente investigación es de suma importancia para la empresa Importadora Regalado ya que busca encontrar puntos críticos como; esclarecer las demoras en la entrega de los pedidos de la empresa, por el cual ha presentado inconvenientes con el cliente. Debido a esto se analizó todo el proceso de venta, con el fin de identificar aspectos que impactan negativamente a la eficiencia de la empresa, para así establecer planes de acción, optimizar recursos existentes y obtener resultados esperados.

A través de la lluvia de ideas permitió encontrar las causas como mala distribución en el área de bodega, mala organización en el almacenamiento de producto, Desorden en el área de bodega, incorrecta manipulación del montacargas, cajas en contacto directo al piso etc.; las cuales estaban generando inconvenientes en la entrega de productos.

1.4.2 Justificación metodológica

Para llegar a cumplir con los objetivos referentes a la disminución de tiempo de entrega de pedidos a cliente se estudió técnicas como las 5S, diagrama de Ishikawa, lluvia de idea ya con estas metodologías se pueden obtener información actual de la empresa como técnica de estudio tenemos, gestión de inventario, análisis de procesos, sistema ABC, gestión de almacén y sistematización de procesos para evidenciar los problemas detectados en el área de despacho.

1.4.3 Justificación práctica

El resultado de la investigación permitió establecer técnicas aplicables como: el checklist, multivoting, ficha inteligente, técnicas de observación y encuestas que permite obtener los resultados necesarios para establecer propuestas de mejoras.

Según las necesidades es preciso buscar las acciones correctivas que se aplicarán para mejorar los tiempos de entrega en Importadora Regalado, tales como elaborar un plan de mejora aplicando la herramienta 5S, el rediseño de la ubicación de los productos aplicando un sistema ABC según el requerimiento de mayor rotación y un plan de capacitación del personal para que pueda desarrollar sus actividades de una manera segura, eficiente y brinde un servicio completo de calidad a los clientes.

Los beneficios al aplicar estas mejoras serian reducción de costo por daño de productos, ahorro de tiempos de entrega, mejorar la utilización de los espacios, búsqueda de productos eficiente, mejorar el ambiente de trabajo y reducción accidentes laborales.

1.5 Delimitación del Problema

El siguiente trabajo se encuentra delimitado por:

Delimitación Espacial del problema

Tabla 1. Delimitación del problema

Variable	Características
País	Ecuador
Región	Costa
Parroquia	Guayas
Cantón	Guayaquil
Parroquia	Tarqui
Empresa	Cía. Importadora Regalado
Área	Ventas
Sección	Área de Entrega

Tabla1. Delimitación del espacio del área de Importadora Regalado (Fuente: elaboración propia)

1.5.1 Delimitación del tiempo

La antigüedad de la información empleada en este proyecto fue recopilada en un periodo de tiempo 2018-2019

1.5.2 Delimitación del universo

La empresa Importadora Regalado ha encontrado un alto porcentaje de quejas y reclamos, por parte de sus clientes, por lo que se ve en la necesidad de aplicar mejoras en sus procesos para resolver dicho inconveniente, para esto se realizara un estudio en la compañía ubicada en el Ecuador, ciudad de Guayaquil parroquia Pascuales, bodega, y despacho a clientes.

Para esto se utilizará información de quejas, reportes, y/o registros que hayan presentado nuestros clientes en los últimos 2 años.

En el siguiente cuadro se muestra la estructura del personal del área de despacho.

Estructura Organizacional

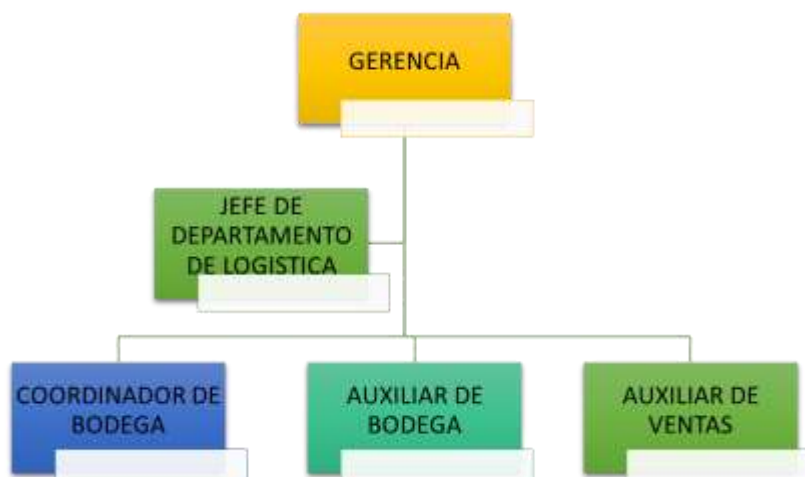


Figura 1. Estructura organización de despacho (Fuente: elaboración propia)

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

Las causas por la que existe el retraso en el área de despacho en Importadora Regalado se debe a la mala organización física del stock de mercadería y al desconocimiento del producto debido a la falta de capacitación. Al proponer un plan de mejora en el área de despacho se logrará mejorar el nivel de satisfacción de los clientes?

1.7 Declaración de Variables

1.7.1 Variable independiente

Herramienta 5S

1.7.2 Variable Dependiente

Área de despacho en Importadora Regalado

1.7.3 Operacionalización de las variables

Se identifica las variables que forman el problema principal y se establece el indicador para analizar la ejecución de las variables con el diseño de la metodología 5`S.

VARIABLE	CONCEPTO	INDICADOR
INDEPENDIENTE		
METODOLOGIA BPA	Recepción ,almacenamiento y distribución	Actividades de incumplimiento
DEPENDIENTE		
AREA DE DESPACHO	Área donde se propone las soluciones	Tiempo de entrega

Figura 2. Variables del problema

CAPITULO II

Marco Teórico

2.1 Antecedente de la Metodología 5`S

Las 5s es una herramienta de calidad que surgió de la necesidad de las empresas del occidente, más direccionada a la industria japonesa que era deficiente de un orden cultural y organizacional entre estos desorganización falta de higiene, suciedad, exceso de desperdicios falta de procedimientos y falta de autodisciplina eran características comunes en los ambientes de trabajo japoneses.

Por cuenta de eso, fue desarrollado un programa para actuar en estos tipos de problemas, con las siguientes características:

El programa tenía que ser de simple entendimiento por cualquier persona, independiente de su nivel académico, jerárquico o social. Tenía que ser practicado por toda la empresa, que sea capaz de implementar mejorar en las condiciones de trabajo en día a día, sin demasiadas inversiones y que tenga que ser practicado como un hábito.

Eso se pasó en el final de la década de los 50, inicialmente para combatir al desperdicio, el desorden y la suciedad. Posteriormente para combatir la falta de higiene y la indisciplina.

Desde el inicio de la década de los 90 cuando fue difundido el movimiento por la Calidad Total en el Occidente, 5S ha sido el único y el más procurado programa para actuar sobre los problemas conductuales en las empresas occidentales, principalmente para formar una cultura de combate al desperdicio, a la falta de orden, a la suciedad, a la falta de higiene y a la falta de disciplina para mantenimiento del orden y de la limpieza en los ambientes de trabajo. (PDCA, 2017)

La mayoría de las empresas que implanta 5S es motivada por tratarse de un programa corporativo de la matriz, o por estar asociado a alguno sistema de gestión, principalmente Lean Manufacturing, TPM (Mantenimiento Productivo Total) y WCM (Manufactura Clase Mundial), o al sistema de producción creado por la propia empresa.

Algunas otras son motivadas por programa de Seguridad o Normas ISO. Pocas tienen 5S disociado de otras herramientas. El ambiente que más utiliza el Programa es la industria, por cuenta de la existencia de sistemas de producción y por desconocimiento que las empresas de servicio y de comercio tiene sobre el tema. (PDCA, 2017)



Figura 3. Herramienta 5S

2.1.1 ¿Quién puede emplear la 5´S?

Esta herramienta es utilizada para cualquier tipo de organización, ya sea industrial, comercial o de servicios, que desee iniciar el camino de la mejora continua. Las 5S son utilizadas a nivel internacional, se pueden aplicar en todo tipo de empresas y organizaciones, tanto en talleres como en oficinas, incluso en aquellos que aparentemente se encuentran suficientemente ordenados y limpios.

2.1.2 Objetivos de la implementación

El objetivo de su aplicación es mejora y mantener las condiciones de la organización empresarial, mantener el orden estandarización y limpieza en las áreas de trabajo, portar de manera satisfactoria en la motivación intrínseca y extrínseca del personal sintiéndose que laboran en áreas seguras, fortaleciendo el clima laboral, eficiencia del personal, seguridad laboral, incremento de competitividad y por ende mejores resultados en la organización.

2.1.3 ¿Que son las 5´S?

Las 5S son las iniciales de cinco palabras japonesas que nombran a cada una de las cinco fases que componen la metodología

Seiri: Organización

Consiste en separar los materiales necesarios de los innecesarios y hacer que estos sean desechados para evitar que ocasionen obstáculos, demoras y retrasos.



Figura 4. Seiri

Seiton: Orden

Consiste en establecer el modo en que deben ubicarse e identificarse los materiales necesarios, de manera que sea fácil y rápido encontrarlos, utilizarlos y reponerlo.



Figura 5. Seiton

Seiso: Limpieza

Consiste en identificar y eliminar las fuentes de suciedad, asegurando que todos los medios se encuentran siempre en perfecto estado de salud.



Figura 6. Seiso

Seiketsu: control visual

Consiste en distinguir fácilmente una situación normal de otra anormal, mediante normas sencillas y visibles para todos.



Figura 7. Seiketsu

Shitsuke: Disciplina y Habito.

Consiste en trabajar permanentemente de acuerdo con las normas establecidas. Esta fase permite distinguir una fase normal de una anormal, mediante normas visibles para todas las áreas.

Las tres primeras fases: organización, orden y limpieza son operativas, la cuarta fase: control visual ayuda a mantener un seguimiento de las tres primeras aplicadas y la última fases: disciplina y habito permiten adquirir el hábito por la práctica y la mejora continua en el trabajo diario



Figura 8. Shitsuke

2.1.4 Ventaja y desventaja de cada etapa de las 5`s

Las ventajas de la aplicación en cada área de trabajo es:

Seiri

- Se obtiene un espacio adicional
- Se elimina el exceso de herramientas y objetos obsoletos
- Se disminuyen movimientos innecesarios
- Se elimina el exceso de tiempo en los inventarios
- Se eliminan despilfarros
- Las ventajas de Seiri

Seiton

- Se reducen los tiempos de búsqueda
- Se reducen los tiempos de cambio
- Se eliminan condiciones inseguras
- Se ocupa menos espacio
- Se evitan interrupciones en el proceso

Seiso

- Mantener un lugar de trabajo limpio aumenta la motivación de los colaboradores

- La limpieza aumenta el conocimiento sobre el equipo
- Incrementa la vida útil de las herramientas y los equipos
- Incrementa la calidad de los procesos
- Mejora la percepción que tiene el cliente acerca de los procesos y el producto

Seiketsu

- Permite mantener un estándar de las aplicaciones de las partes operativas y llevar un control eficiente de las actividades.

Shitsuke

- Se crea el hábito de la organización, el orden y la limpieza a través de la formación continua y la ejecución disciplinada de las normas.

La aplicación de estos principios fundamentales nos proporcionaran obtener una mayor productividad que lo podemos traducir en: menos productos defectuosos, menos averías, menor nivel de exceso de inventario, reduce el riesgo de accidentes, eliminación de movimientos absurdos y traslados innecesarios, reducción del tiempo de cambio de los equipos o herramientas, se podrá obtener un mejor lugar de trabajo con mayor espacio, mejor imagen para los clientes , sentirse orgulloso del lugar de trabajo, trabajo en equipo mayor compromiso, productividad y crecimiento en equipo junto a la organización. (REY, 2015)

2.1.5 Capacitación

El término de la capacitación se la relaciona con UN RETO, porque no solo es un tema de la actualidad, sino por su gran trascendencia, por lo que se plantea un reto con las actividades que realiza la organización.

Concepto: se define como una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa orientada hacia un cambio en los conocimientos habilidades actitudes del colaborador. (Siliceo, 2014)

2.1.5.1 Responsabilidad y propósito de la capacitación

Promover el conocimiento las destrezas y las habilidades es uno de los medios más eficaces para transformar positivamente la productividad dentro de cualquier organización y se convierte una responsabilidad directa de los directivos de la organización

El reto del cambio y la innovación es el factor clave de la organización junto el departamento de recurso humano porque interviene directamente en la transformación del su entorno, facilitador del cambio, del crecimiento individual y por ende el de la organización.

Para reforzar esta perspectiva, el proceso organizacional de capacitación se enfocara a crear valores positivos y a establecer una cultura de productividad total, en el que el personal se compromete a mejorar evolutivamente su forma de pensar y de actuar en términos de la calidad y productividad en su vida personal y laboral.

2.1.5.2 Resultados de la capacitación

Durante la capacitación se evaluarán resultados tales como:

- Cambio real de conocimiento
- Nuevas actitudes del personal
- Niveles de apertura del aprendizaje
- Mejoras en la calidad de vida
- Mejora de la productividad
- Mayor integración organizacional

La capacitación se planifica, se realiza y se evalúa a partir de un enfoque cualitativo, para asegurar un enfoque formal y sistemática de las necesidades humanas y administrativas detectadas para resolver cuestiones corporativas y estratégicas y no solo problemas específicos a corto plazo.

2.1.5.3 Propósitos de la capacitación

- Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores organizacionales.
- Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales
- Elevar la calidad del desempeño
- Resolver problemas
- Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa
- Actualizar conocimientos y habilidades.

2.1.5.4 Objetivos de una capacitación

- Integración del personal.
- Identificación del compromiso del personal en sus labores.
- Formación de actitudes de calidad y productividad.
- Preparación administrativa del personal
- Capacidad o responsabilidad en el manejo de máquinas y equipos
- La adopción de criterios, conocimientos y habilidades que permitan un buen liderazgo
- La inspiración y creatividad que abrirán nuevas puertas al desempeño de una organización en criterios de:
 - Ahorro, seguridad, calidad, productividad, rentabilidad, adaptación, innovación, crecimiento e innovación. (Siliceo, 2014)

2.1.6 Motivación Laboral

La motivación en el trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un individuo de lo mejor de él y así también elija un acto de acción y se conduzca de cierta manera por medio de la dirección y el enfoque de la conducta, el nivel de esfuerzo aportado y la persistencia de la conducta. En la mecánica de la motivación de los empleados influye una serie de factores que los directivos deben considerar y comprender.

En primer lugar, los papeles y roles en los que participan en su vida personal y profesional del sujeto, debido a que las personas se encuentran insertos en un sistema social y amplio. Por lo tanto, con base en su actuación, en ellos se pueden establecer los mecanismos de motivación adecuados.

En segundo lugar, se debe comprender el concepto de individualidad, en el cual cada individuo cuenta con factores motivacionales propios, ya que esto ayuda a que los impulsos que permiten desplegar su potencial son diversos

En tercer lugar, figura la personalidad la cual está condicionada a factores genéticos y a la influencia del entorno lo que se refleja en expresiones individuales de carácter. La relación de estos tres elementos deriva en la formación de las metas personales que sigue cada colaborador dentro de la organización, es por ello que el directivo conoce analiza, y enlaza sus roles, habilidades, capacidades, personalidad y aprendizaje en un contexto determinado para alcanzar sus metas personales. (Sum, 2015)

2.1.6.1 Motivación Intrínseca

Este tipo de motivación es reconocida cuando el colaborador está de acuerdo con reconocimiento al logro, al trabajo interesante, oportunidad de destacar y realizarse según sus fortalezas

2.1.6.2 Motivación extrínseca

Es relevante de la satisfacción con el salario, participación en las decisiones, satisfacción con el trato por parte de la empresa, satisfacción con ámbito físico, satisfacción con la supervisión, satisfacción con las prestaciones en materia de formación y promoción, satisfacción con las prestaciones sindicales.

2.1.7 El Control Interno

El control interno en una identidad está encaminado a prevenir o detectar errores y anomalías, las diferencias entre estos dos es la intencionalidad del hecho; el vocablo error se refiere a negligencias no intencionales, y el vocablo irregular se refiere a errores deliberados. Lo cierto es que las inspecciones internas deben ofrecer una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que reduzcan la posibilidad de tener errores fundamentales en los mismos. (CASTRO, 2015)

La revisión interna es un proceso puntual y continuo que tiene por esencia comprobar si el desarrollo de los procedimientos se ha efectuado de conformidad a lo planeado y alcanzado los objetivos proyectados, como todas las medidas utilizadas por una empresa para resguardar contra errores, desperdicios o fraudes y para asegurar la seguridad de los datos contables. Está delineado para ayudar a la operación eficiente de una empresa y para asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa. (Saray, 2017)

2.1.8 Gestión de procesos

Nos dice que es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa con la finalidad de cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes. Apoya el aumento de la productividad y el control de gestión

para mejorar en las variables clave, por ejemplo, tiempo, calidad y costo, ayuda a identificar, medir, describir y relacionar los procesos. (Sanchez, 2016)

2.1.8.1 Análisis y mejoramiento de procesos

Indica que la producción y los procesos productivos se modifican en respuesta de los negocios, se hace necesario optimizar dicho cambio sistemáticamente para asegurarse que cumpla con los requerimientos de la empresa. (Sanchez, 2016).

2.1.9 Gestión de inventario

Un factor fundamental para la óptima gestión de la Cadena de suministros es sin duda el tópico del control de los inventarios, es importante también la forma cómo las empresas se abastecen, ya que de esto dependerá la disminución o incremento de la productividad.

Para las empresas es de trascendental importancia el control de inventarios ya que deben ampliar su productividad para mantenerse competitivas. (Gonzalez, 2014).

En la actualidad existen tendencias para que las compañías compriman al mínimo sus inventarios, existen razones relacionadas con la productividad global de la empresa y con los niveles de servicio ofrecidos a los clientes que justifican ciertos niveles de existencias. (J.Mendez, 2015).

Según lo expuesto por (Gestión Logística & Inventarios S.A.C, 2013) Los inventarios son una especie de “amortiguador” de los métodos de fabricación y comercialización, ya que permiten disponer de materias o de productos terminados en las cantidades requeridas y en los momentos pertinentes. (reservado, 2013).

Se puede apreciar que, en la práctica actual, las mercancías en tránsito no lleguen antes a tiempo preciso, muchas veces se adelantan y se genera un acumulamiento y provoca inventarios y

movimientos en almacén. Y en caso contrario el llegar después de fecha, da lugar a interrupciones de los procesos de producción o distribución. Para toda empresa, lo primordial y conveniente es reducir los niveles de inventario, ya que estos logran abatir sus costos financieros debido a la inmovilización de capital en mercancías, así como los costos en acaparamiento, seguros e impuestos entre otros. Las compañías deben esforzarse por comprimir sus inventarios a través de bosquejos de producción justo a tiempo y deben estar dispuestas para manejar convenientemente sus inventarios. A pesar de ello, no todas las políticas de reducción de inventarios podrán llegar a ser “cero”, por lo que cada empresa, según su tamaño, ramos, productos y segmentos de mercado, deberán establecer sus niveles óptimos en función de sus relaciones con proveedores y prestadores de servicio. (Espinoza, 2016)

2.1.9.1 Definición de inventario

Inventario son las existencias de cualquier artículo o recurso utilizado en una organización. Un sistema de inventario es la serie de políticas y controles que monitorean los niveles de inventario y determinan los niveles que se deben mantener, el momento en que las existencias se deben reponer y el tamaño que deben tener los pedidos. El inventario en el sector manufacturero, se clasifica típicamente en materias primas, productos terminados, partes componentes, suministros y trabajo en proceso. En el sector servicios, el inventario se refiere generalmente a los bienes tangibles que van a venderse y a los suministros necesarios para administrar el servicio. (Saray, 2017)

2.1.9.2 Definición de gestión de inventario

La gestión de los inventarios es una de las responsabilidades funcionales dentro de la logística integral, y sus resultados inciden directamente, tanto en el grado de servicio al cliente como en los costos logísticos.

Se define como la serie de políticas y controles que monitorean los niveles de inventario y determinan los niveles que se deben mantener, el momento en que las existencias se deben reponer

y el tamaño que deben tener los pedidos. Un sistema de inventario provee las políticas operativas para mantener y controlar los bienes que se van almacenar. Se entiende por Administración o Gestión de Inventarios, todo lo relativo al control y manejo de las existencias de determinados bienes, en la cual se aplican métodos y estrategias que pueden hacer rentable y productivo la tenencia de estos bienes y a la vez sirve para evaluar los procedimientos de entradas y salidas de dichos productos. (Saray, 2017)

2.1.9.3 Inventario ABC

El método ABC es la clasificación frecuente que se utiliza en la gestión de un determinado inventario, que parte del resultado del Principio de Pareto. Este análisis puede identificar los artículos que impactan significativamente el valor global de inventario, de costos y de ventas, permitiendo crear categorías de productos que necesitan modalidades diferentes. Es de gran utilidad y tiene la **capacidad de agilizar diversos procesos** de almacenamiento de mercancías en las empresas sean pequeñas o grandes. Es una **herramienta de análisis de inventarios favorable** para los empleados pertenecientes al departamento de logística y transporte, los cuales se encargan de organizar y gestionar el almacén, donde se puede especificar la relación desigual que existe entre las entradas y salidas. (Pacheco, 2018).

2.1.9.4 Metodología del ABC

La metodología de este tipo de análisis se basa en la gestión que se les proporciona a los gastos indirectos de producción que no sean fáciles de identificar como un beneficio para la empresa. Los productos que son de bajo volumen, pueden causar mayores transacciones por cada unidad de producción que los que son de alto volumen. De igual forma todo proceso de manufactura que sea de alta complejidad, contiene más transacciones que los procesos más simples. Esto significa que, si los costos son generados por la cantidad de transacciones, las asignaciones fundamentadas en volumen

permitirán mayores costos a los productos de alto volumen y menores costos a los que tengan poca complejidad. (Pacheco, 2018)

2.1.9.5 Clasificación del método ABC

Con este método la presencia del inventario, se puede llegar a dividir en tres tipos de clases, las que a continuación se detallarán:

Clase A

Estas se pueden ubicar en los productos de máxima importancia, por lo tanto, se les da mayor atención que a las otras zonas. Generalmente estas presentan el 80% de la valoración del consumo anual de la empresa y el 15% de la totalidad de unidades que se encuentra en el inventario. (Pacheco, 2018)

Los artículos A deberían ser sometidos a un estricto control de inventario, contar con áreas de almacenamiento mejor aseguradas y mejores pronósticos de ventas. Las reordenes deberían ser frecuentes (reordenes semanales o incluso diarias). En los artículos A, evitar las situaciones de faltas de existencias es una prioridad. (Collignon, 2015)

Clase B

En este caso se habla del segundo artículo de consumo medio. Aquí se encuentran los productos que suelen representar el 15% del valor del consumo anual y también constituye el 30% o 40% de la totalidad de los artículos de inventario. (Pacheco, 2018)

A pesar de no son tan atendidos de la forma que se atienden los de la clase A, la existencia y los costos de los mismos se controlan constantemente. Un aspecto importante de esta clase es la monitorización de una potencial evolución hacia la clase A o, por el contrario, hacia la clase C. (Collignon, 2015)

Clase C

En esta zona se encuentran los productos de menor importancia, así que se les hace muy poca supervisión. Estos representan el 15% de la valoración total de consumo y el 40% o 50% de la valoración de los artículos que están en el almacén. (Pacheco, 2018)

Los artículos C son, al contrario, artículos con el menor valor de consumo, los artículos C presentan tanto una baja demanda con un mayor riesgo de costes de inventario excesivos. (Collignon, 2015).

2.1.9.6 Ventajas del método ABC

2.1.9.6.1 Almacenes fáciles de gestionar

Las empresas que utilizan el sistema ABC dan una prioridad de espacio o referencias de almacén que se mueven de forma más ágil. Esto permite a los trabajadores encontrar, seleccionar y empaquetar rápidamente los elementos que tienen un movimiento rápido. Otra de las grandes ventajas es que la gestión del inventario ABC en el almacén reduce el costo de la mano de obra y aumenta la productividad. (Doit, 2016)

2.1.9.6.2 Mayor control

Utilizar el método ABC de inventarios otorga a la empresa un mayor control sobre la mercancía que almacena. También, una empresa podría utilizar el consumo anual como base para las acciones de clasificación de la clase "A" debido a su mayor uso y de los elementos de la clase "C" a causa de su menor uso. (Doit, 2016)

2.1.9.6.3 Reducción de costes

Debido a que el método ABC de inventarios hace uso de la ley de Pareto, las empresas pueden centrarse en la contención de los costes del 20% de los elementos que componen el 80% del gasto anual de las empresas. Es decir, una vez que la empresa ha determinado qué elementos caen en cada categoría, esta puede establecer iniciativas de reducción de costes. Estas iniciativas pueden

incluir la reducción del tiempo de entrega de los pedidos, o reducir los niveles de stock de seguridad, así como negociar precios reducidos con los proveedores. (Doit, 2016).

2.1.9.6.4 Servicio mejorado

Una de las mayores ventajas viene de la mejora en los niveles de servicio al cliente y el cumplimiento con los pedidos. El análisis ABC ofrece a las empresas de logística información para abastecerse de los elementos correctos de inventario. Si una empresa utiliza la demanda del cliente como su base para el análisis, terminará almacenando una mejor combinación de los elementos que los clientes necesitan. Cuando las empresas tienen el inventario correcto en el momento adecuado, reducen los pedidos pendientes y los pedidos en cartera. Esto supone un impacto positivo en el servicio al cliente, y por lo tanto le da una ventaja competitiva a las empresas que utilizan esta estrategia de segmentación. (Doit, 2016)

2.1.10 Mejora Continua

La mejora continua es la parte de la gestión encargada de ajustar las actividades que desarrolla la organización para proporcionarles una mayor eficacia y/o una eficiencia.

La mejora continua de procesos, es uno de los elementos clave del sistema de la calidad, establece un programa para ayudar a garantizar la mejora continua de la calidad a lo largo del tiempo. El concepto de mejora continua se refiere al hecho de que nada puede considerarse como algo terminado o mejorado en forma definitiva.

Estamos siempre en un proceso de cambio, de desarrollo y con posibilidades de mejorar. (Aguirre, 2015)

El esfuerzo de mejora continua, es un ciclo ininterrumpido, a través del cual identificamos un área de mejora, planeamos cómo realizarla, la implementamos, verificamos los resultados y actuamos de acuerdo con ellos, ya sea para corregir desviaciones o para proponer otra meta

más retadora. Este ciclo permite la renovación, el desarrollo, el progreso y la posibilidad de responder a las necesidades cambiantes de nuestro entorno, para dar un mejor servicio o producto a nuestros clientes o usuarios. (Aguirre, 2015)

2.1.10.1 Reseña histórica

W. Edwards Deming es uno de los creadores del concepto de mejora continua, el objetivo principal del sistema de gestión de la calidad. En la década de 1940 empezó a trabajar con los procesos industriales y de fabricación e introdujo muchas de las herramientas que se Utilizan en las iniciativas de mejora de la calidad; sus ideas y conceptos se usan hoy en día Para generar resultados de analíticos fiables y de calidad. (LQMS, 2018)

La mejora continua del proceso se basa en la evaluación continua, a través de la aplicación del Ciclo de Deming (Plan, Do, Check, Act), de todos los aspectos que conforman el mismo: su diseño, ejecución, las medidas de control y su ajuste.

2.1.11 Ciclo de Deming

El ciclo de Deming, planificar, hacer, comprobar y actuar (Plan-Do-Check-Act, PDCA), muestra cómo conseguir la mejora continua en cualquier proceso.



Figura 9. Ciclo de Deming

Planificar:

Identifica los problemas y las posibles fuentes de debilidad o error del sistema.

Es necesario establecer un Plan de Mejora para introducir los cambios necesarios en el proceso previamente diseñado. Este Plan debe contemplar todos los aspectos que permitan conducir el proceso hacia la excelencia y, en este sentido, debe responder a las siguientes preguntas:

¿Quién lleva a cabo la mejora?:,¿Cómo se lleva a cabo?:,¿Cuándo?:,¿Qué se necesita?: (Guia, 2018).



Figura 10. Planificar

Hacer:

Implementa los planes que se hayan elaborado, ponga el plan en acción consiste en “hacer Mejor las cosas”, asegurando que se miden los resultados en cada paso, desde la entrada hasta el final del proceso. Así, hay que medir el tiempo de realización de las tareas previstas y el lugar más idóneo donde éstas se ejecutan, es decir, se debe valorar la eficiencia del proceso y su efectividad sino también de la percibida por los usuarios. (Guia, 2018).



Figura 11. Hacer

Comprobar:

Se refiere al proceso de seguimiento. Será importante evaluar la eficacia de la acción que se ha tomado, utilizando procesos de revisión y auditoría focalizados.

Se trata de buscar continuamente las causas de los errores y desviaciones en los resultados, interrelacionando los flujos de salida del proceso con las expectativas previas de los usuarios, ya que la gestión de procesos, si bien consiste en mejorar las cosas que ya se vienen haciendo, pone especial énfasis en el ‘para quién’ se hacen y en el ‘cómo’ se deben hacer.

Para la evaluación de los procesos se pueden plantear múltiples herramientas y mecanismos de actuación:

- Repetición del Ciclo de Mejora.
- Realización de Auditorías de Calidad.
- Aplicación de Técnicas de Benchmarking. (Guia, 2018)



Figura 12. Comprobar

Actuar:

Aplique cualquier acción correctiva necesaria y luego vuelva a comprobar para asegurarse de que la solución ha funcionado, Consiste en intervenir en el proceso para solucionar los problemas de calidad, analizando las intervenciones factibles dentro del ámbito concreto de aplicación, y buscando el consenso entre los profesionales que lo lleven a cabo.

El proceso de mejora continua incluye: y la identificación del problema; y el análisis de los datos y de los procesos; y la determinación de la causa fundamental del problema; y la generación de ideas para las soluciones.

La mejora continua es la parte fundamental de la gestión de la calidad, pero requiere compromiso, planificación, estructura, liderazgo, participación e implicación. (Guia, 2018).



Figura 13. Actuar

2.1.12 Tendencias modernas y desarrollo.

Un factor fundamental para la óptima gestión de la Cadena de suministros es sin duda el tópico del control de los inventarios, es importante también la forma cómo las empresas se abastecen, ya que de esto dependerá la disminución o incremento de la productividad.

Para las empresas es de trascendental importancia el control de inventarios ya que deben ampliar su productividad para mantenerse competitivas. (Gonzalez, 2014).

En la actualidad existen tendencias para que las compañías compriman al mínimo sus inventarios, existen razones relacionadas con la productividad global de la empresa y con los niveles de servicio ofrecidos a los clientes que justifican ciertos niveles de existencias. (J.Mendez, 2015).

Según lo expuesto por (Gestión Logística & Inventarios S.A.C, 2013) Los inventarios son una especie de “amortiguador” de los métodos de fabricación y comercialización, ya que permiten disponer de materias o de productos terminados en las cantidades requeridas y en los momentos pertinentes. (reservado, 2013).

Se puede apreciar que, en la práctica actual, las mercancías en tránsito no lleguen antes a tiempo preciso, muchas veces se adelantan y se genera un acumulamiento y provoca inventarios y movimientos en almacén. Y en caso contrario el llegar después de fecha, da lugar a interrupciones de los procesos de producción o distribución. Para toda empresa, lo primordial y conveniente es reducir los niveles de inventario, ya que estos logran abatir sus costos financieros debido a la inmovilización de capital en mercancías, así como los costos en acaparamiento, seguros e impuestos entre otros. Las compañías deben esforzarse por comprimir sus inventarios a través de bosquejos de producción justo a tiempo y deben estar dispuestas para manejar convenientemente sus inventarios. A pesar de ello, no todas las políticas de reducción de inventarios podrán llegar a ser “cero”, por lo que cada empresa, según su tamaño, ramos, productos y segmentos de mercado, deberán establecer sus niveles óptimos en función de sus relaciones con proveedores y prestadores de servicio. (Espinoza, 2016).

2.2 Marco referencial

2.2.1 Primera aportación.

Se presentan a continuación algunos trabajos de investigación con la aplicación de esta metodología, las cuales tienen o poseen similitud con el trabajo que se está realizando. El trabajo de investigación “ la Implementación de 5´S como una metodología de mejora en el área de bodega de la empresa ISPORFLOR S.A.” cuyo autor es Miguel Ángel Cañarte Cañarte el cual se basa en el desarrollo de la metodología 5´S en el área de bodega, debido a los problemas encontrados como materiales perdidos, desorden y equipos en desuso , esto se logró gracias al uso de encuestas al personal pertinente del área y técnicas estadísticas, el autor propone 14 un diseño de un plan de mejora en busca de la solución y crecimiento continuo de la bodega en la empresa ISPORFLOR S.A ((cañarte, 2016)

2.2.2 Segunda Aportación.

Del trabajo de investigación “Plan De Mejora Basado En La Metodología 5s Para Sur papel Corp. S.A”.de Valeria Gabriela Hernández Acosta en el 2017 enfocado a problemas de pérdidas de materiales por el desorden y la desorganización, se empleó la metodología 5S como un aliciente para mejorar los hábitos y cultura organizacional de los colaboradores de esta empresa en estudio (Hernández Acosta, 2017).

Se puede notar que la cultura de los trabajadores o personas influye en aspectos como el orden y el sentido de aseo.

2.3 Marco Conceptual

Ambiente de trabajo. - Lugar donde se desarrollan las actividades que realiza un personal determinado y que hace referencia a condiciones físicas, técnicas, humanas y ambientales.

Calidad. - Cumplimiento de los requisitos solicitados por alguien.

Capacitación. - Método que se utiliza a manera de aprendizaje de las personas para conocer sobre algún tema en particular.

Check list. - Herramienta de calidad utilizada para verificar el cumplimiento de algo.

Diagrama de Ishikawa. - Herramienta de calidad para analizar la causa y efecto de un problema.

Estandarización. - Proceso de realizar actividades bajo normas establecidas.

Lluvia de ideas. - Herramienta de calidad que se utiliza para analizar la información de varias personas y concretarla en una sola idea.

Mejora continua. - Ciclo que se utiliza para mejorar los resultados de un producto, proceso o servicio.

Metodología 5S.- Método de origen japonés para mejorar el lugar de trabajo a través de la clasificación, orden, limpieza, estandarización y disciplina.

Procedimiento. - Serie de pasos en orden lógico para desarrollar una tarea.

2.4 EMPRESA

2.4.1 Antecedentes Importadora Regalado

Importadora Regalado es una empresa familiar que nació en el año de 1997 cuando un empresario amigo de la familia lo invito al Gerente Horacio Regalado a China e invirtió en importaciones de línea metálica lo cual lo llevo a un incremento de su capital.

En el año de 1993 su visión lo llevo a importar de otros países, posteriormente a su comercialización nacional y como consecuencia fue el incremento del capital. En el año 2000 debido al incremento de las importaciones adquirieron su primera bodega propia cambiando su razón social de REPRESENTACIONES REGALADO S.A a CIA IMPORTADORA REGALADO S.A.

Hoy en la actualidad son una empresa importadora de suministros de oficina y una línea completa de útiles escolares con una amplia aceptación de sus clientes por sus precios competitivos, productos de primera calidad y su alta grado de asesoría a sus clientes.

“Su meta principal es convertirse en la compañía número uno en materia importación y distribución de suministros de oficina y útiles escolares, ofreciendo los mejores productos, grandiosas precios y excelente calidad. (REGALADO, 2018)

Cuentan con tres locales comerciales a nivel nacional ubicados en CHILE Y COLON, REGALADITO en la Aurora, la MATRIZ PRINCIPAL en AV ISIDRO AYORA y con su bodega principal en la vía salitre.

Siendo Tienda matriz la más concurrida por los clientes por su amplia gama de exhibición es aquí donde encontramos un serio inconveniente o desconformidad en los clientes en la espera del despacho de su mercadería, siendo este el problema de estudio.



Figura 14. Logotipo empresa Importadora Regalado

CAPITULO III

Metodología de la Investigación

3.1 Diseño de Investigación

El desarrollo de este proyecto se basó en tres diseños de investigación;

Documental: se utilizó información relevante de la metodología 5`s para detallar el problema actual.

Bibliográfica: se utilizaron registros históricos de la organización, se seleccionó y recopiló información a través de la lectura crítica de documentos y materiales bibliográficos, proyectos de tesis y páginas web de la empresa.

Descriptiva: se permitió identificar las características de la problemática y estudiar las variables encontradas que se asocian con el problema de investigación para poder recopilar datos se utilizaron técnica como la observación y encuesta.

Se efectúan minuciosas descripciones a fin de justificar las variables del control al pronóstico que es el plan de mejoramiento utilizando las herramientas buenas prácticas de almacenamiento en el área de despacho teniendo en cuenta el control de actividades, y un plan de capacitación al personal en cuanto a la optimización del proceso con el fin que se logren las mejoras.

Su objetivo no es solo determinar el estado de los problemas analizados sino también en comparar la situación existente.

Transaccional: porque nos permite hacer encuesta una sola vez y así podemos recolectar datos en tiempo real ya que podemos correlacionar variable y nos permite interrelacionar en el momento dado.

3.2 Tipo de la Investigación

El tipo de investigación se establecerá como descriptiva cuantitativa, cualitativa implementando encuestas, técnicas de observación para determinar un diagnóstico de la situación inicial de la empresa y así establecer una propuesta de mejora para optimizar el área.

El objetivo de la encuesta fue identificar las causas actuales de la problemática que incide en la frecuente insatisfacción del cliente en Importadora Regalado, esta fue desarrollada a los clientes en una muestra pequeña donde se realizaron 6 preguntas de tipo cerrada en el área de espera de clientes. Por medio de esta técnica se pudo identificar la problemática actual que reflejo la insatisfacción por los tiempos de entrega en el área de despacho.

La técnica de observación nos permitió visualizar los factores que causan la demora de la entrega de los pedidos en el área de despacho en Importadora Regalado; se analizó algunas variables dentro de esta la causante de la problemática y las demás que nos ayudaran a mantener un equilibrio y establecer mejoras para poder solucionar el problema y poder brindar un servicio eficiente y de calidad.

3.3 Metodología de Investigación

Es importante la revisión de la documentación y una inspección in situ para poder verificar el desarrollo de las actividades, bodega y capacidad de respuestas de los colaboradores.

Mediante esto se asegurará una efectiva evaluación, dándonos un estado real de la empresa previo a la implementación de la metodología 5s.

3.4 Población y Segmentación de Mercado

La población seleccionada para el proyecto de investigación fue direccionada a los clientes y una segmentación del área de despacho para poder efectuar la técnica de observación.

3.5 Muestra

No se aplicará ninguna fórmula para calcular la muestra porque el objeto de estudio es menor 100 y la cantidad de las personas encuestadas es de 75 clientes.

3.6 Técnicas de recopilación de información

Las técnicas utilizadas fueron encuesta y técnica observación el proceso se desarrolla en las siguientes etapas: planificación, levantamiento de información, análisis de datos, presentación de datos, elaboración de diseño en Importadora Regalado.

3.7 Técnicas para la presentación y análisis de resultados de encuesta

En la presentación de resultados se usará el programa Excel junto con los gráficos y análisis correspondientes en cada pregunta

3.7.1 Encuesta realizada a los colaboradores de importadora Regalado.

Análisis de la encuesta sobre la metodología de las 5S

1.- ¿Las áreas de trabajo se encuentran totalmente despejadas que no obstaculicen ni retrasen las actividades?



Figura 15. Encuesta: pregunta1

En esta pregunta realizada a los empleados nos damos cuenta que la mayoría con un porcentaje del 35% indica que está en totalmente desacuerdo y que no se encuentra despejadas las áreas de trabajo y solo el 8% indica que están de acuerdo, por lo que igual ellos cumplen con sus funciones y esto retrasa el cumplimiento de sus actividades y es un indicador que debe mejorar.

2.- ¿Se mantiene limpias las áreas de trabajo durante todo el día?

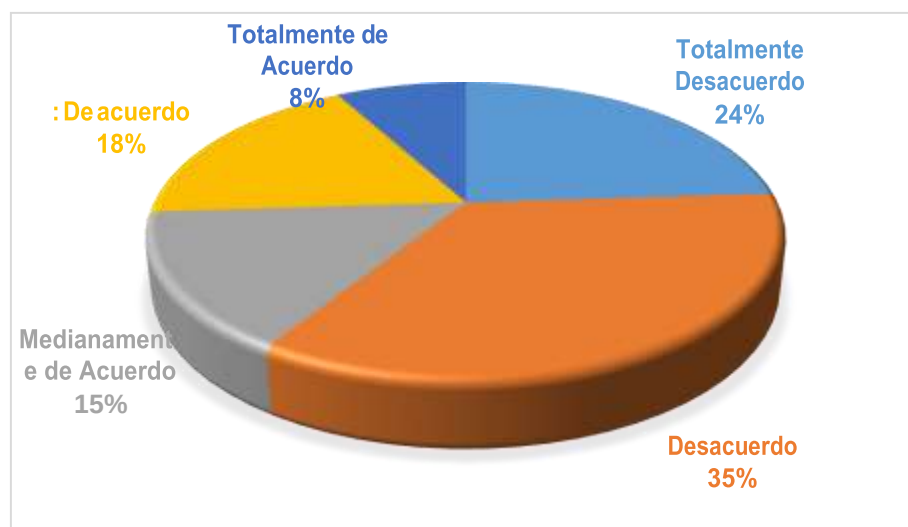


Figura 16. Encuesta: pregunta2

Los empleados afirman con un 35% que las áreas no se encuentran debidamente limpias y solo un 8% indican que sí, lo que puede afectar en el rendimiento del personal y afectar en su salud lo que no permita que realicen sus funciones de manera eficiente.

3.- ¿Se realiza una clasificación de los productos según la demanda?

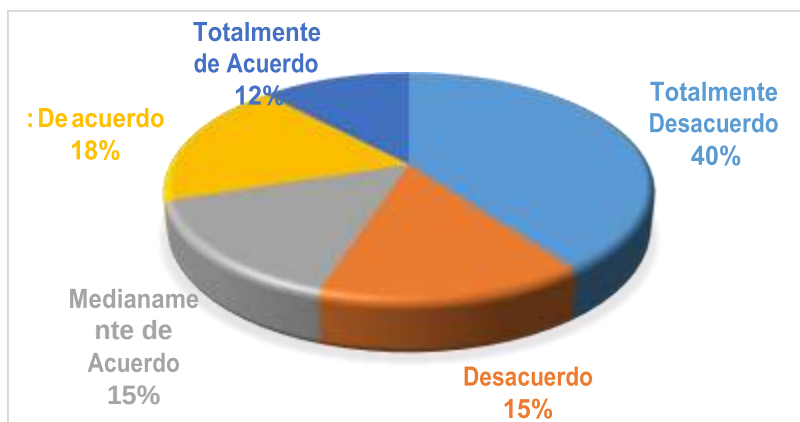


Figura 17. Encuesta: pregunta3

En esta pregunta se refleja que un 40% de los colaboradores indican que no hay una correcta clasificación de los productos y el 12% indican que sí, lo que afecta de manera significativa la mala clasificación al momento de realizar los despachos.

4.- ¿Existe un responsable por sección de mantener un stock completo de los productos?

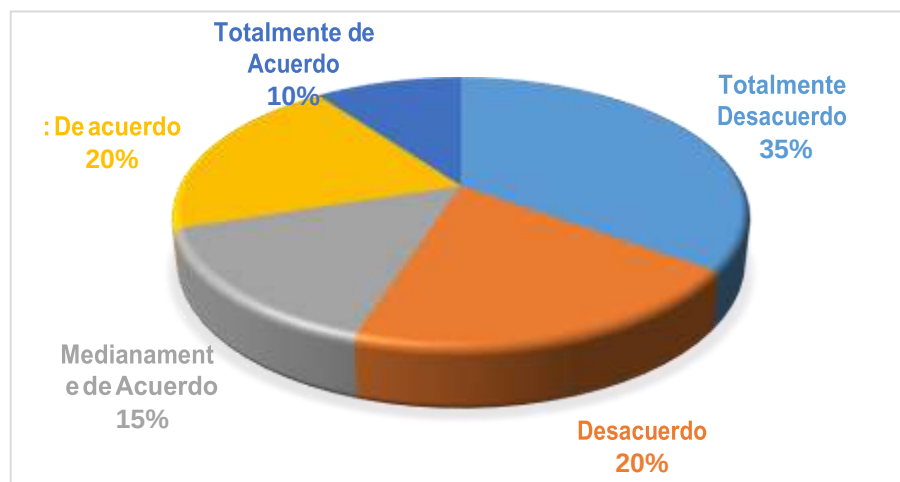


Figura 18. Encuesta: pregunta 4

Los empleados indican con alto porcentaje de 35% que no existe un responsable por sección de mantener un stock adecuado de productos y solo un 10% indican que, si están de acuerdo, al no contar con el stock disponible en las perchas dificulta el cumplimiento eficiente de las actividades y el retraso hasta el abastecimiento de la misma.

5.- ¿Existe un cronograma establecido de limpieza?

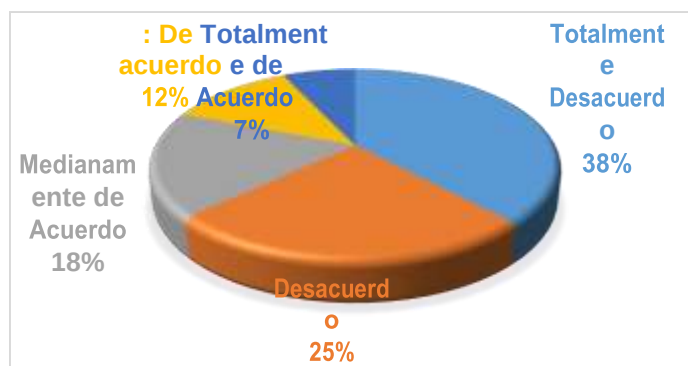


Figura 19. Encuesta: pregunta 5

Por medio de esta pregunta nos damos cuenta que el 38% de los empleados afirman que no existe un cronograma de limpieza establecido y solo el 7% indican que sí, ellos lo realizan esporádicamente y por iniciativa propia sin tener establecido un cronograma lo que incurre en el desorden del área.

6.- ¿Cree que realiza las actividades sin ningún retraso y cumple las expectativas del cliente?

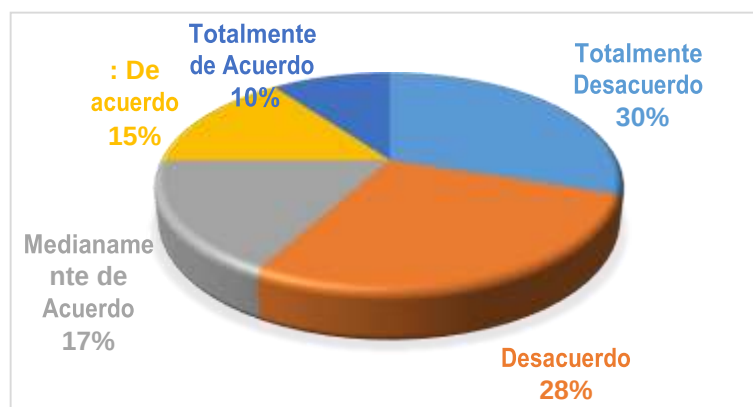


Figura 20. Encuesta: pregunta 6

Los empleados afirman y están seguros en un 30% que no cumple su trabajo sin retrasos y no cumplen las expectativas del cliente lo que solo un 10% estaba de acuerdo, esto indica que están conscientes de que el retraso de sus actividades afecta significativamente con la insatisfacción de los clientes.

7.- ¿Ha sido capacitado sobre manejo eficiente y actualizaciones del sistema?

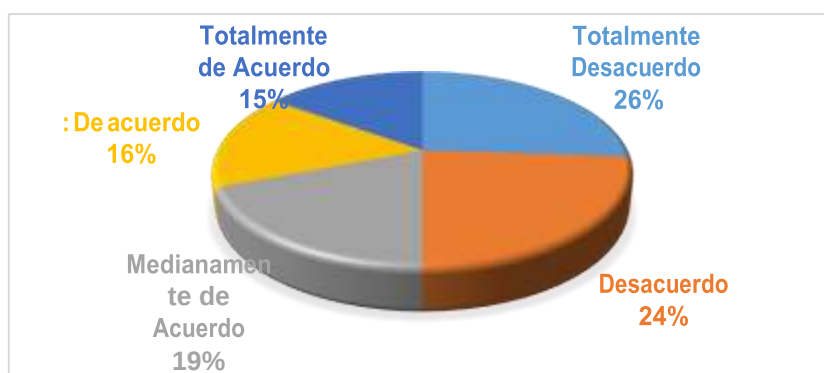


Figura 21. Encuesta: pregunta 6

En esta pregunta nos pudimos dar cuenta que hay un 24% y un 26% que indican estar en desacuerdo y no han recibido capacitación de actualizaciones del sistema y solo el 15% está de

acuerdo, lo que significa que se debe realizar capacitaciones para que el personal se desempeñe sin ningún retraso por desconociendo del manejo del sistema.

8.- ¿Tiene conocimiento de la herramienta de calidad las 5s?

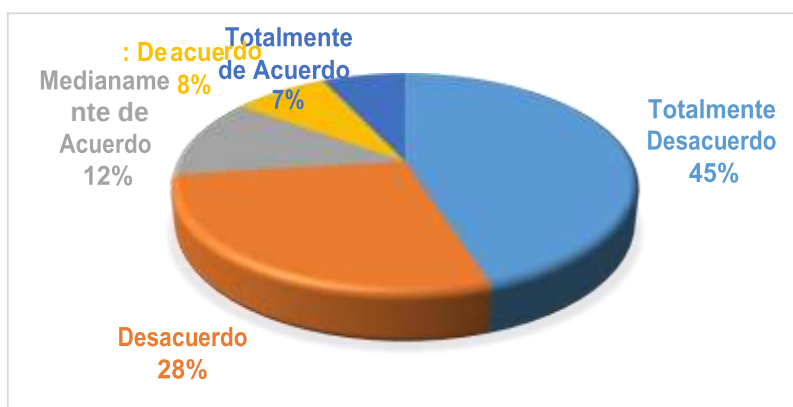


Figura 22. Encuesta: pregunta 7

Los empleados de Importadora Regalado en la mayoría con un 45% tienen desconocimiento sobre la herramienta que se pretende emplear y solo el 7% conoce de la misma, lo que afecta en el desarrollo y cumplimiento de las etapas de la implementación.

9.- ¿Ha sido capacitado en temas de mejora continua?



Figura 23, Encuesta: pregunta 8

Esta pregunta nos permite conocer que un 45% no ha sido capacitado en temas de calidad en mejora continua y solo el 5% indican que si lo que refleja que no tienen conocimiento en temas de calidad para poder cumplir con un buen servicio para brindarle a los clientes.

10.- ¿Cree usted que la capacitación aporta de manera efectiva en el rendimiento de las actividades?

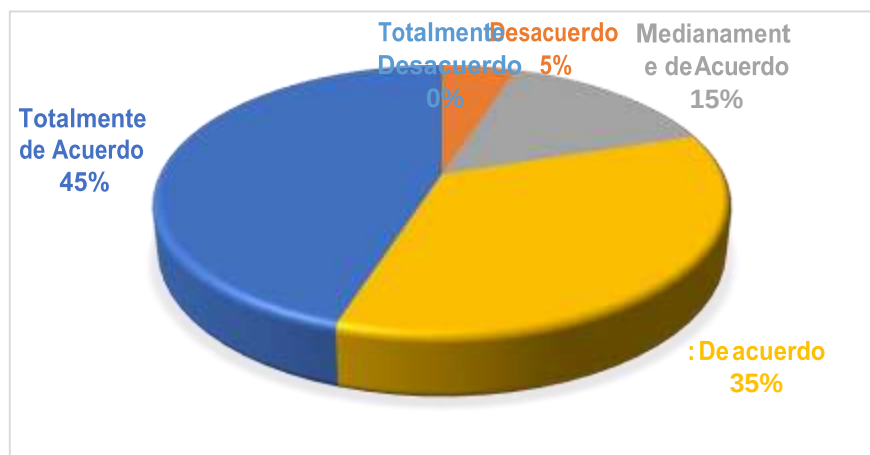


Figura 24. Encuesta: pregunta 9

Los empleados indicaron en un 45% estar de acuerdo que la capacitación influye efectivamente en el desarrollo de sus actividades y solo un 5% indican no estar de acuerdo lo que refleja que se puede realizar un cambio positivo con una de las etapas de la metodología.

11.- ¿Le gustaría ser parte d un equipo comprometido en una mejora continua?

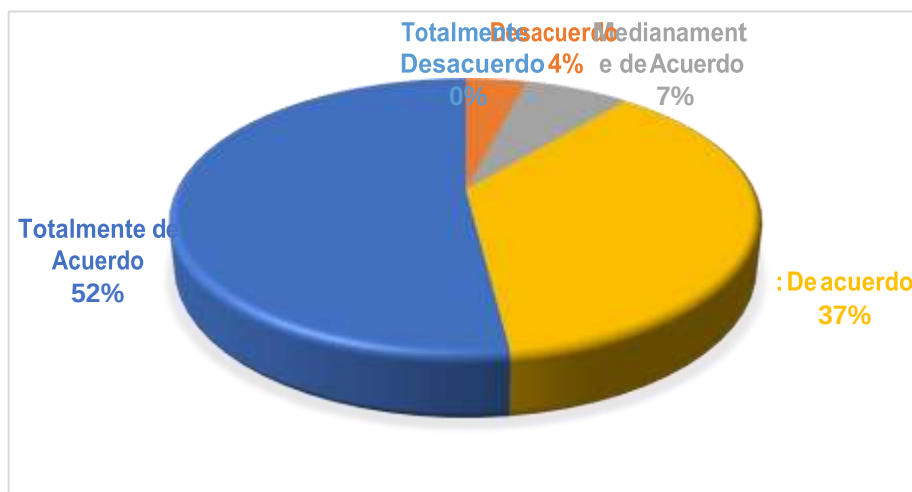


Figura 25. Encuesta: pregunta 10

Los empleados de Importadora Regalado afirman estar de acuerdo en un 52% la gran mayoría en formar parte de una mejora continua y solo un 4% está en desacuerdo lo que podría ser un gran cambio para la organización porque se sienten comprometidos con la implementación.

Análisis: Se concluye mediante esta encuesta que el 70% de personal está comprometido en la implementación de un plan de mejora aplicando la herramienta 5s ya que el 80% de la población de los encuestado afirma desconocimiento de la misma y que falta capacitación para el desarrollo eficiente de sus actividades.

CAPITULO IV

PROPUESTA

Diseño de un plan de mejora aplicando la Metodología 5s en la Importadora Regalado.

4.1 Objetivos de la propuesta

- Mantener el orden y la limpieza dentro del área seleccionada
- Capacitar al personal de la bodega sobre el uso y beneficios de la metodología 5'S
- Incentivar y motivar a los empleados a un cambio de cultura enfocada en el orden y el aseo en los lugares de trabajo.

La propuesta de mejora está orientada a dar solución a los inconvenientes presentados debido a la mala ubicación de productos, demoras en tiempos de entrega y el desorden los cuales son factores que complican el normal cumplimiento de las actividades cotidianas o labores que ejercen los colaboradores de la bodega de Importadora Regalado, Para ello se emplea la metodología 5'S como una herramienta para dar solución a estos problemas y obtener mejores resultados

4.2 Plan de Implementación

4.2.1 Objetivo 1

Diagnóstico de causa

Elaborar un diagnóstico de las causas de la insatisfacción para identificar la problemática en Importadora Regalado.

En este punto lo que se establece con esta propuesta es erradicar y disminuir las causas encontradas de la problemática actual en Importadora Regalado.

Para encontrar la problemática actual se realizó un diagnostico en el que se empleó:

Una encuesta realizada al cliente que visita Importadora Regalado, donde los resultados nos

reflejaron que la problemática parte de la insatisfacción por los tiempos de entrega en el área de despacho.

En lo revisado en el capítulo 3, se ha evidenciado por medio de las encuestas y observación visual, quejas de los clientes sobre el personal encargado del proceso en el área de estudio, donde se aprecia que entre todas las etapas de la metodología 5`S, la etapa de limpieza, orden seguida de la estandarización sufren carencias ya que ambas están ligadas y originan el más bajo porcentaje de cumplimiento, con ello se tiene así un impacto negativo, el total de cumplimiento de la metodología 5`S es de un **38%** y teniendo un **62%** de incumplimiento siendo este porcentaje el objetivo por alcanzar y establecer un índice de mejorar.

Registros históricos

Se identificó en los libros históricos de actas de reclamos reiteradas quejas por parte de los clientes al momento de esperar en el área de entrega de sus productos.

Se realizó un check list mediante una ficha de observación donde se identificó variables relacionadas con las actividades de entrega donde se pudo apoyar la hipótesis planteada; los resultados reflejaron de donde parte la problemática en Importadora Regalado.

Se realizó una encuesta al personal sobre la metodología de las 5s para conocer el grado de conocimiento de sus etapas y la apreciación referente a la satisfacción de los clientes en el área de trabajo.

Una vez realizado e identificado la problemática se procede a plantear un plan de mejora en Importadora Regalado aplicando las 5s donde se propone el rediseño del área, según las características y rotación de los productos según la temporada aplicable.

4.2.2 Objetivo 2

Rediseño del área

Proponer un rediseño en el área de almacenamiento de productos en Importadora Regalado aplicando 5S para optimizar los tiempos de entrega.

La propuesta se plantea desde la situación inicial que es las causas de los problemas que causan inconformidad en los clientes de Importadora Regalado, seguido de los pronósticos que son acciones que pueden pasar si no se toman medidas correctivas y se dan las mejoras de acuerdo al control de pronóstico ya que todo esto se relaciona con el objetivo general y los objetivos específicos.

El plan de implementación tiene como objetivo hacer mejora en el área de despacho reduciendo el tiempo de entrega en Importadora Regalado aplicando la metodología 5's:

Clasificación

Orden

Limpieza

Estandarización

Mantenimiento de la disciplina

Con estas etapas logramos mantener el control de distribución de productos según la rotación de la misma, ya que nos respaldan y nos garantiza la eficiencia de la entrega de despacho a los clientes externos.

Para ver cada etapa de la metodología contamos con un cronograma para la realización de la propuesta.

Tabla 2. Cronograma de ejecución 5S

CRONOGRAMA DE EJECUCION 5S				
				
5`S	LIMPIEZA INICIAL	OPTIMIZACION	FORMALIZACIÓN	CONSTANCIA
	1	2	3	4
CLASIFICAR	Separación de productos por rotación de temporada descartes de productos de menor salida	Clasificación de productos	revisar y establecer normas de orden	ESTABILIZAR
ORDEN	rediseño de ubicación de productos	definir el orden de cada producto	colocar las normas definidas en vista de todos	MANTENER
LIMPIEZA	depurar el area de objeto que obstaculice el paso de acceso del despacho	localizar el area difícil de limpiar y buscar solución	buscar las causas de sociedad y poner reglas	MEJORAR
ESTANDARIZAR	cambio de producto según a temporada establecida cronograma de restructuración del area cronograma de verificación de producto cronograma del responsable del abastecimiento cronograma de capacitación a los empleados actividades de motivación intrínseca del personal con resultado	determinar el cumplimiento de todas las actividades	implantar las actividades propuesta	EVALUAR POR AUDITORIAS
DISCIPLINA	APLICAR LAS 5S EN EQUIPO DE TRABAJO Y RESPETAR CADA PROCEDIMIENTO			

En esta tabla se plantea las actividades a realizarse y se especificará que requisitos son aplicables en el desarrollo de la metodología 5S, se establece un tiempo de ejecución y de cumplimiento del plan en un lapso de 2 meses.

4.2.2.1 Seiri-Clasificación

En esta etapa se debe realizar una clasificación de los productos necesarios con los innecesarios es decir separar los productos por rotación de temporada, haciendo el descarte de productos de menor salida, así mismo se hará la liberación de cajas que obstaculizan el paso para tener mejor acceso y se pueda desarrollar las actividades sin problemas.

Para clasificar los objetos necesarios e innecesarios se espera trabajar en conjunto con los supervisores y operarios. De esta forma los supervisores se cercioran de mantener los objetos que son necesarios del puesto de trabajo, así como los innecesarios en su ubicación. La clasificación se hará de acuerdo a la prioridad de entrega:

- ❖ Producto de mayor rotación
- ❖ Productos intermedios
- ❖ Productos de menor demanda



Figura 26. Pasillo bodega Importadora Regalado

La siguiente figura muestra el desarrollo a emplearse en esta etapa.

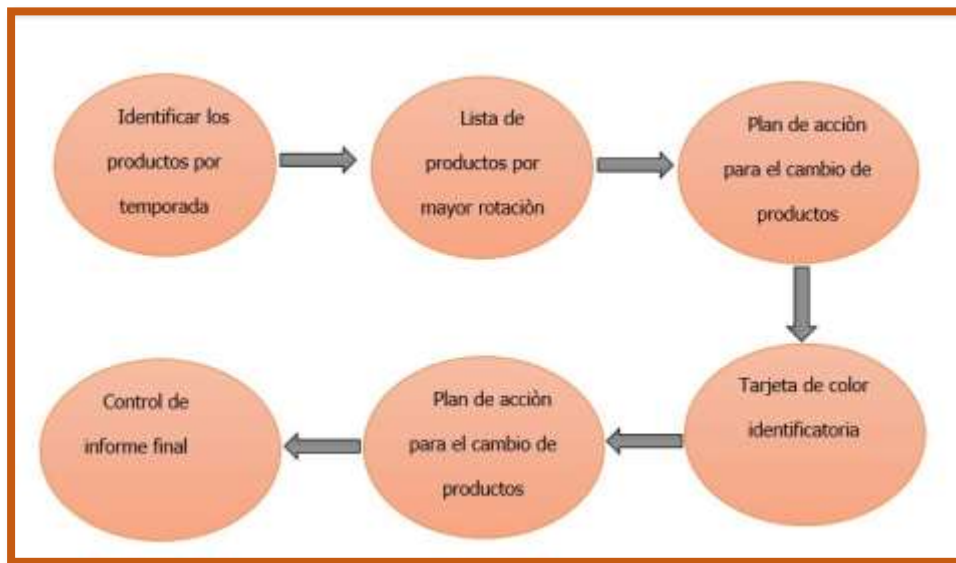


Figura 27. Etapas de desarrollo

Autor: Alexis Rodríguez

Al realizar estas actividades se podrá definir lo necesario y lo innecesario, ya que nos permite tomar decisiones y tener bien claro la reubicación de los productos dando como resultado según su rotación de producto y de esta manera se optimizará tiempo y espacio.

4.2.2.2 Tarjeta Roja

Esta tarjeta roja tiene como objetivos clasificar los elementos según la utilidad identificando lo necesario de lo innecesario, para la utilización de esta tarjeta roja es necesario hacer una renovación total o parcial de la clasificación de productos general hacia el rediseño propuesto, para una disposición de espacio de manera adecuada y oportuna.



TARJETA ROJA

Fecha: _____

Area: _____

Material: _____

Cantidad: _____

Disposición: _____

Eliminar: ☐

Reubicar: ☐

Reordenar: ☐

Reparar: ☐

Ocultar o otro espacio: ☐

Comentarios: _____

Responsable: _____

Figura 28. Tarjeta roja de orden

4.2.2.3 Inventario ABC

Efectuar una orden de pedido es un proceso de preparación, que requiere a todos los empleados de bodega y asigna peticiones a los grupos de operarios, quienes siguen una secuencia de actividades:

1. Atención requerida al cliente
2. Pedido
3. Facturación
4. Pago de factura
5. Despacho

Todo esto requiere que el personal dedique tiempo a la recogida de los productos, la mejor manera es priorizar los artículos más demandados.

La manera en donde podemos corregir los inconvenientes es el uso del inventario ABC por mayor salida de ventas

La clasificación de los productos quedaría como se detalla a continuación:

- A)** Los productos de mayor salida que me representa el 80% del stock
- B)** Los productos intermedios que representa el 15 % del stock
- C)** Los productos de menor demanda que representa el 5% del stock

4.2.2.4 Seiton-Ordenar

Esta es la segunda etapa de la metodología donde se busca reducir los tiempos de búsquedas y crear un acceso fácil que nos permita encontrar el producto de una manera rápida y segura un manejo de inventario real, mejor seguridad con los colaboradores, para lograrlo se dispone hacer el rediseño del área de la bodega.

En la actualidad existe una distribución generalizada de productos que alimenta la demanda minorista y mayorista, siendo la entrega de productos al por mayor que se realiza a domicilio la más eficiente por el volumen de compra y manejo de bultos sellados que facilitan la gestión eficiente de entrega.



Figura 29. Orden Importadora Regalado

La empresa cuenta con temporadas diferentes siendo estas de enero a marzo se vende materiales de oficina y escolar, marzo a junio escolar, julio a octubre sale producto de oficina, octubre a diciembre sale todo navideño.

Para hacer el cambio de los productos según su rotación se analizarán dos escenarios que tienen los mismos sistemas, pero diferentes posiciones dentro de la bodega.

Primero parte del rediseño consiste en hacer una sección de bodega que contenga productos de mayor rotación demandado por los clientes minoristas, que esta sea alimentada por los colaboradores, ordenada y perchada de tal forma que así el cliente que realiza compras directas en la Importadora no tenga que esperar mucho tiempo por su orden de pedido.



Figura 30. Propuesta de perchas

La segunda opción va de la mano con la primera sería que ubiquen en sus perchas los productos y que no los tengas en cartones como podemos apreciar en la siguiente imagen:



Figura 31. Productos perchados



Figura 32. Desorden bodega

4.2. 2.5 Limpieza

Esta es la tercera etapa de la metodología donde se debe hacer una limpieza general en el área de bodega para puntos de difíciles accesos para prevenir daños a los productos, la salud a los colaboradores por el ambiente de trabajo. En este caso plantearemos un chek list.

Se hará la realización de la limpieza estableciendo un programa y responsables donde se asignará a un colaborador que ejecute el trabajo y otro que supervise.



Figura 33. Falta de limpieza

4.2.2.6 Estandarización

En esta etapa se debe sustentar todo lo relacionado a las etapas anteriores, es decir, clasificación, orden y limpieza a través de las actividades y responsabilidades asignadas tienen que recordar cada compromiso que tiene cada colaborador para cumplir los objetivos.

Hay que asegurar las reglas definidas en cada etapa para lograr el mejoramiento continuo constatando el trabajo.



Figura 34. Estandarización de proceso

4.2.2.7 Disciplina

En esta etapa es importante el compromiso al personal por lo que se propone hacer una capacitación al personal acerca de la metodología se llevara un plan de acción donde se registre el tipo del problema las acciones que se tomaron y los responsables ver anexo (6).

De esta manera podemos cumplir a cabalidad con el objetivo general de este trabajo en la cual se propuso un plan de mejora aplicando la metodología 5s en Importadora Regalado con cada uno de los objetivos específicos.

4.2.3 Objetivo 3

Plan de capacitación

Elaborar un plan de capacitación al personal sobre la metodología 5´S.

EMPRESA: IMPORTADORA REGALADO

TEMA: Implementación de la Metodología 5´S.

Introducción

La metodología 5´S surge luego de la segunda guerra mundial donde una nación sumergida de la desgracia trata de proyectarse hacia el renacimiento y es allí donde se crean los principios básicos de la calidad. Aunque su origen no ha sido adjudicado a nadie en particular, Toyota fue la primera empresa en implementar esta metodología dentro de su ambiente laboral con el único objetivo de mantener los lugares de trabajo ordenados, reducir costos, disminuir la suciedad y aumentar la motivación del personal. Se denomina 5´S por la inicial sus las palabras en japonés Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke, estas a su vez se traducen al español de Clasificar, Ordenar, Limpieza, Estandarización, y Disciplina.

Objetivos

Objetivo General

Capacitar al personal de la empresa importadora regalado sobre la debida utilización de la Metodología 5´S para obtener lugares de trabajos ordenados, limpios y seguros.

Objetivos Específicos

- ✓ Conozca los fundamentos de la metodología "5S" y las fases de la misma.
- ✓ Participación en forma activa en la implementación de un programa "5S" en su equipo de trabajo y valore los beneficios que esta metodología brinda, tanto para la organización como para sus integrantes.

Alcance

El presente Plan de Capacitación tiene un alcance general a todos los trabajadores del área de bodega de la empresa Importadora Regalado.

Responsabilidad:

De los trabajadores:

- ✓ Asistir, prestar atención de las capacitaciones
- ✓ Participación interactiva

De la empresa:

- ✓ Destinar espacios para impartir capacitación
- ✓ Brindar facilidad de horario

De talento humano

- ✓ Coordinar al personal
- ✓ Garantizar material audiovisual

Del área de gestión de calidad

- ✓ Identificar los temas según las necesidades
- ✓ Diseñar el cronograma de capacitación

Estrategias

Se desarrollarán temas sobre la importancia de la implementación de la metodología 5s.

Para efectuar las capacitaciones se requiere el apoyo directo de la alta gerencia y el área de talento humano para:

- Realizar la convocatoria en las fechas establecidas (ver anexo 12)
- Preparar el apoyo audio visual
- Proporcionar el listado de asistencia de los empleados del área de bodega para la capacitación.

- Generar evidencia fotográfica.

Al culminar se realizar evaluaciones sobre lo aprendido.

Procedimiento de capacitación

Con fines correctivos

Se debe capacitar al personal de Importadora Regalado sobre la debida implementación de la metodología de las 5s, para el manejo eficiente de sus actividades y la participación operativa para lograr el cumplimiento de las etapas lo que permitirá desarrollar una eficiente gestión al momento de realizar los despachos y se necesitara del compromiso de la organización para obtener óptimos resultados referente a cumplir con las satisfacción de los clientes.

Se capacitará al personal sobre el uso de las tarjetas rojas y la correcta reubicación y abastecimiento de los productos para esto se elaborará un cronograma de capacitación para que tenga un mejor conocimiento al momento de realizar sus actividades.

Su fin es llevar el control de las actividades a realizar por medio de un registro de cumplimiento para que cuando haya auditorias puedan tener el respaldo de soporte.

Las herramientas a utilizarse serian folletos, computadora, parlante, micrófonos y proyector.

Cronograma

Las capacitaciones sobre la Metodología 5'S tienen un tiempo aproximado de 1 hora y 30 minutos, las cuales están divididas en una parte teórica y otra práctica, en un periodo de un mes.

El lugar de las capacitaciones será asignado por la alta dirección de empresa

Capacitadores

Las personas encargadas para impartir las capacitaciones serán asignadas por la dirección tomando en cuenta sus honorarios de forma interna.

Se llevará el control de las actividades a realizar por medio de un registro de cumplimiento para que cuando haya auditorias puedan tener el respaldo de soporte.

Presupuesto y Recursos necesarios

Recursos necesarios	Cantidad	Precio total
Capacitaciones	5	1500,00
Perchas	3	500,00
Implementos de limpieza		200,00
Señalización y Delimitación	1	150,00
Mano Obra		150,00
<i>Total</i>		<i>2500,00</i>

Tabla 3. Presupuesto y Recurso

4.3 CONCLUSIONES

Este presente trabajo de investigación se llevó a cabo bajo los requerimientos establecidos como levantamiento de información y observación que involucra a la parte afectada que es Importadora Regalado.

- Se elaboró un diagnóstico e identificó el parámetro más relevante es la demora en los tiempos de entregas, mediante una encuesta realizada a los clientes de Importadora Regalado, tomando una muestra de 75 personas, de las cuales el resultado indicó que el 70% estaba en desacuerdo con los tiempos de entrega de los productos, y solo el 30% se sentía conforme lo que permitió la viabilidad de la elección del tema de estudio, identificando la problemática para poder eliminar o disminuir este indicador.
- Se planteó un rediseño en el área de despacho que permita la ejecución más eficiente de las actividades del personal que labora en Importadora Regalado, haciendo un diagnóstico ABC donde se ordenen los productos de una manera más eficaz que facilite la labor del personal de despacho desarrollando sus actividades de una manera más eficiente y que permita eliminar los tiempos muertos.

Se elaboró un plan de capacitación al personal sobre la metodología 5s que será muy beneficiosa ya que los colaboradores podrán mejorar significativamente sus rendimientos y facilitar y agilizar su gestión laboral, aporta en su desarrollo, conocimiento, crecimiento que les permite laborar en un entorno adecuado.

4.4 RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar seguimientos a los análisis planteados y realizados en el proyecto para evitar que se vuelva a repetir los indicadores de insatisfacción en el área de entrega y poder realizar las debidas correcciones a tiempo que puedan afectar la satisfacción y confianza de los clientes.
- se recomienda a la alta dirección de importadora regalado que tome en consideración la implementación de la metodología para obtener mayores beneficios como: disminución de tiempo de entrega, mejor ambiente laboral y mayor rendimiento de sus colaboradores donde obtendrán mejores resultados.
- Se debe seguir un buen control y estandarización de los procesos en el área rediseñada y estudiar constantemente posibles cambios, para facilitar procesos de mejora y seguir con la gestión eficiente del personal del área de despacho en Importadora Regalado que permita contar con clientes conformes y satisfechos.
- Se recomienda seguir con la capacitación constante del personal en temas de herramientas de calidad de servicio, gestión y manejos de inventarios y mejoras que se pueda aplicar en el entorno del área, esto permitirá que el personal se sienta motivado y sus actividades se desarrollen de manera más eficiente; allá un alto compromiso con la organización y un excelente rendimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- (s.f.). Obtenido de repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2804/CONTROL_INTERNO_SECCION_COMERCIO_GARCIA_ZARSOZA_JESSICA_SARAI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- (s.f.). Obtenido de http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:48259/componente48257.pdf
- (s.f.). Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=f8U-DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=riesgo+laboral+2017&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiI54e4nPDeAhUI7VMKHQIUCPMQ6AEIRjAF#v=onepage&q=riesgo%20laboral%202017&f=false>
- (s.f.). Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=f8U-DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=riesgo+laboral+2017&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiI54e4nPDeAhUI7VMKHQIUCPMQ6AEIRjAF#v=onepage&q=riesgo%20laboral%202017&f=false>
- (s.f.). Obtenido de <http://pediatricanorte.med.uchile.cl/investigacion/cursos/Hipotesis%20y%20objetivos.pdf>
- (s.f.). Obtenido de Hernández Sampieri, R. (2018) de: "Formulación de hipótesis"
- (s.f.). Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=L1rlBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+motivacion+laboral+2017&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj9oXhlPDeAhWJ2lMKHVvSB-0Q6AEIJjAA#v=onepage&q=la%20motivacion%20laboral%202017&f=false>
- (s.f.). Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=L1rlBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+motivacion+laboral+2017&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj9oXhlPDeAhWJ2lMKHVvSB-0Q6AEIJjAA#v=onepage&q=la%20motivacion%20laboral%202017&f=false>

- (s.f.). Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=XsLlDQAAQBAJ&dq=la+motivacion+laboral+importancia+2017&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- (s.f.). Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=L1rlBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+motivacion+laboral+2017&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj9oXhlPDeAhWJ2lMKHVvSB-0Q6AEIJjAA#v=onepage&q=la%20motivacion%20laboral%202017&f=false>
- (s.f.). Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=XsLlDQAAQBAJ&dq=la+motivacion+laboral+importancia+2017&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- (s.f.). Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=f8UDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=riesgo+laboral+2017&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiI54e4nPDeAhUI7VMKHQIUCPMQ6AEIRjAF#v=onepage&q=riesgo%20laboral%202017&f=false>
- (s.f.). Obtenido de <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- (s.f.). Obtenido de <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- La divisa del nuevo milenio*. (27 de Julio de 2017). Obtenido de <https://www.conocimientosweb.net/dcmt/ficha21192.html>
- (11 de noviembre de 2015). Obtenido de <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- <https://www.mheducation.es>. (2015). Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448146980.pdf>
- Untlited*. (2015). Recuperado el 25 de Noviembre de 2018, de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448199316.pdf>
- Acero. (2018). *direccion estrategica*.
- Aguirre, R. (2015). Tumaupipas.
- anonimo. (Noviembre de 2015). *Pilot*. Recuperado el 25 de Noviembre de 2018, de <https://logispyme.files.wordpress.com/2015/11/pedidos1y2.pdf>
- Bernal, J. (2017).
- BERNAL, J. (2017).
- bitaliana. (2015). Obtenido de <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- CASTRO, E. (2015). Obtenido de <http://administracionenka.blogspot.com/2015/09/tipos-de-control-interno.html>

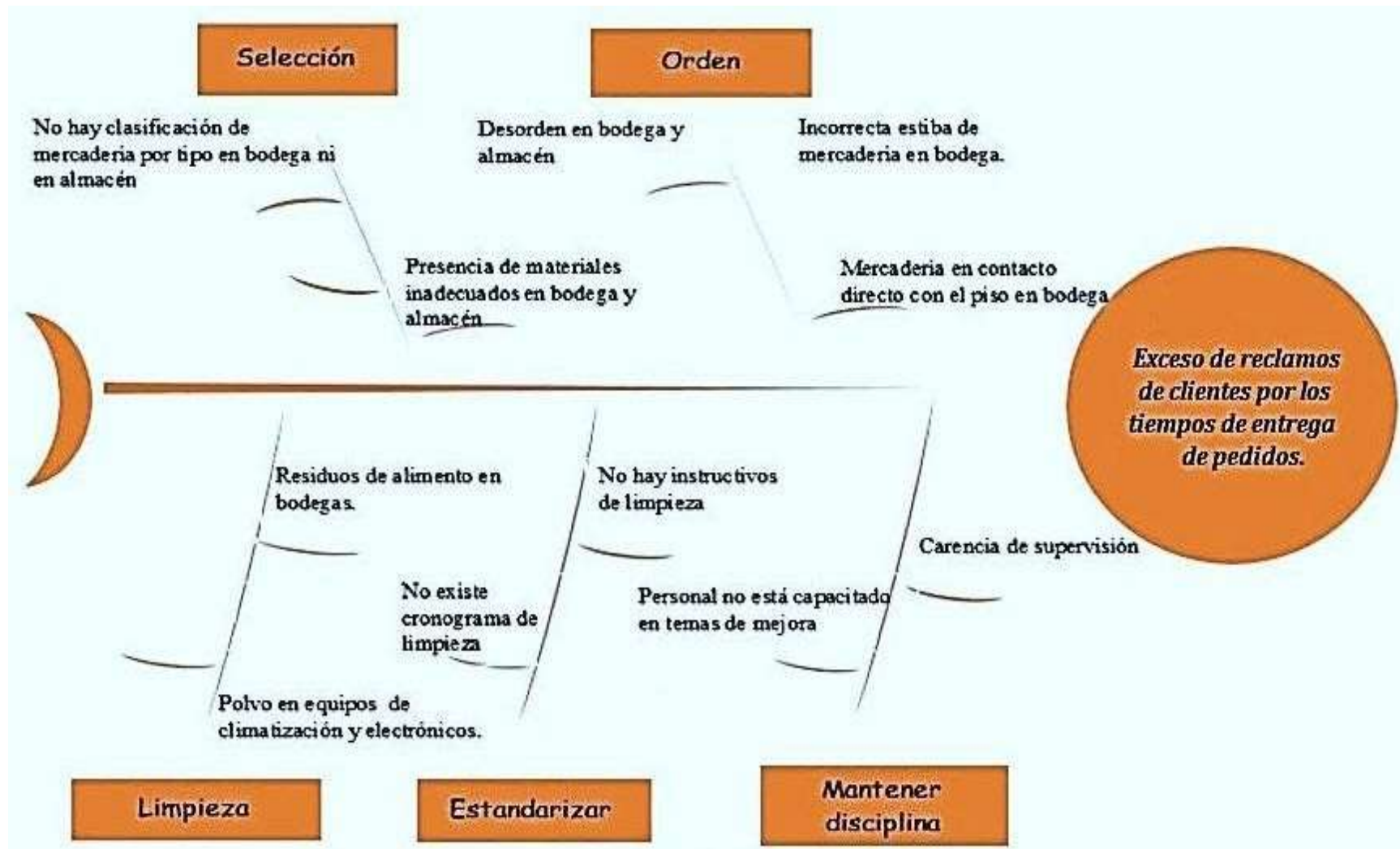
- Collignon, J. (2015). *QUANTITATIVE SUPPLYCHAIN*. Recuperado el 2019, de [https://www.lokad.com/es/definicion-analisis-abc-\(inventario\)](https://www.lokad.com/es/definicion-analisis-abc-(inventario))
- Doit, S. (2016). *scm expertos en logistica*. Recuperado el 2019, de <https://www.softwaredoit.es/software-gestion-almacen-guias/metodo-abc-de-inventarios.html>
- Espinoza, E. S. (2016). Obtenido de repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10819/T055_10071110_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Expansion. (2015). Obtenido de <https://expansion.mx/opinion/2011/06/27/como-mejorar-la-logistica-de-tu-empresa>
- Fouilloux, E. Z. (2017). Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/145402>
- Gonzalez. (2017). Obtenido de <http://conveniounermbgestiondeinventarios.blogspot.com/>
- Guia. (2018). *control y mejora continua de procesos*. Obtenido de http://www.ephpo.es/Procesos/GUIA_DISENO_MEJORA/5.pdf
- <https://books.google.com.ec/books?id=L1rlBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+motivacion+laboral+2017&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj9oXhlPDeAhWJ2lMKHVvSB-0Q6AEIJjAA#v=onepage&q=la%20motivacion%20laboral%202017&f=false>. (s.f.).
- J.Mendez. (2015). Obtenido de <https://docplayer.es/64704913-Facultad-de-negocios.html>
- J.Mendez. (2015). Obtenido de <https://docplayer.es/64704913-Facultad-de-negocios.html>
- Jorge Sierra y Acosta, M. V. (2016). *Administración de almacenes y control de inventarios*.
- Keyandcloud. (2017). Obtenido de <https://www.keyandcloud.com/los-errores-mas-comunes-proceso-facturacion/>
- Lantz, T. (2018). Obtenido de <http://noria.mx/lublearn/cuatro-problemas-comunes-de-mantenimiento-y-como-resolverlos/>
- LQMS. (2018). *MEJORA CONTINUA DE PROCESOS*.
- Marciniak, R. (21 de Agosto de 2016). *Gestion empresarial*. Obtenido de <https://renatamarciniak.wordpress.com/2014/08/21/la-implementacion-y-seguimiento-de-la-estrategia/>
- Mendoza. (2015). Obtenido de <http://despdemer.blogspot.com/2013/03/despacho-de-este-proceso-es-llevado-por.html?m=1>
- Pacheco, J. (2018). *WEB Y EMPRESA*. Recuperado el 2019, de <https://www.webyempresas.com/metodo-abc-de-inventarios/>

- PDCA. (2017). *El origen del Programa 5S*. Obtenido de <http://www.pdca.com.br/site/espanhol/fundamentos-del-5s/el-origen-del-programa-5shtml.html>
- REGALADO, C. I. (25 de NOVIEMBRE de 2018). *PAGINA DE LA COMPAÑIA*. Obtenido de <http://www.regalado.com.ec/aboutus.html>
- reservado. (2016). Obtenido de www.gestionlogistica.com.pe/novedades/tendencias-modernas-de-los-inventarios/
- REY, F. (2015). *LAS 5S, orden y limpieza en el puesto de trabajo*. MADRID ESPAÑA: FC EDITORIAL.
- Roel, R. R. (2015). *Guía de seguridad en procesos de almacenamiento y manejo de carga*. Imagen Artes Gráficas, S.A. .
- Sachez, E. (2016). Obtenido de http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10819/T055_10071110_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanchez, E. (2016). Obtenido de http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10819/T055_10071110_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanchez, E. (2016). Obtenido de http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10819/T055_10071110_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saray, J. (2017). Obtenido de repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2804/CONTROL_INTERNO_SECCION_COMERCIO_GARCIA_ZARSOZA_JESSICA_SARAI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Siliceo, A. (2015). *Capacitacion desarrollo del personal*. mexico: Limusa.
- Sum, M. (2015). Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Tavara. (2017). Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/700/IND-TAV-INF-14.pdf?sequence=1>
- Tavara, C. (2015). Recuperado el 26 de Noviembre de 2018, de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/700/IND-TAV-INF-14.pdf?sequence=1>
- <https://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/como-implementar-la-estrategia-en-nuestras-organizaciones-jorge-gomez/239380>

ANEXOS

Anexos

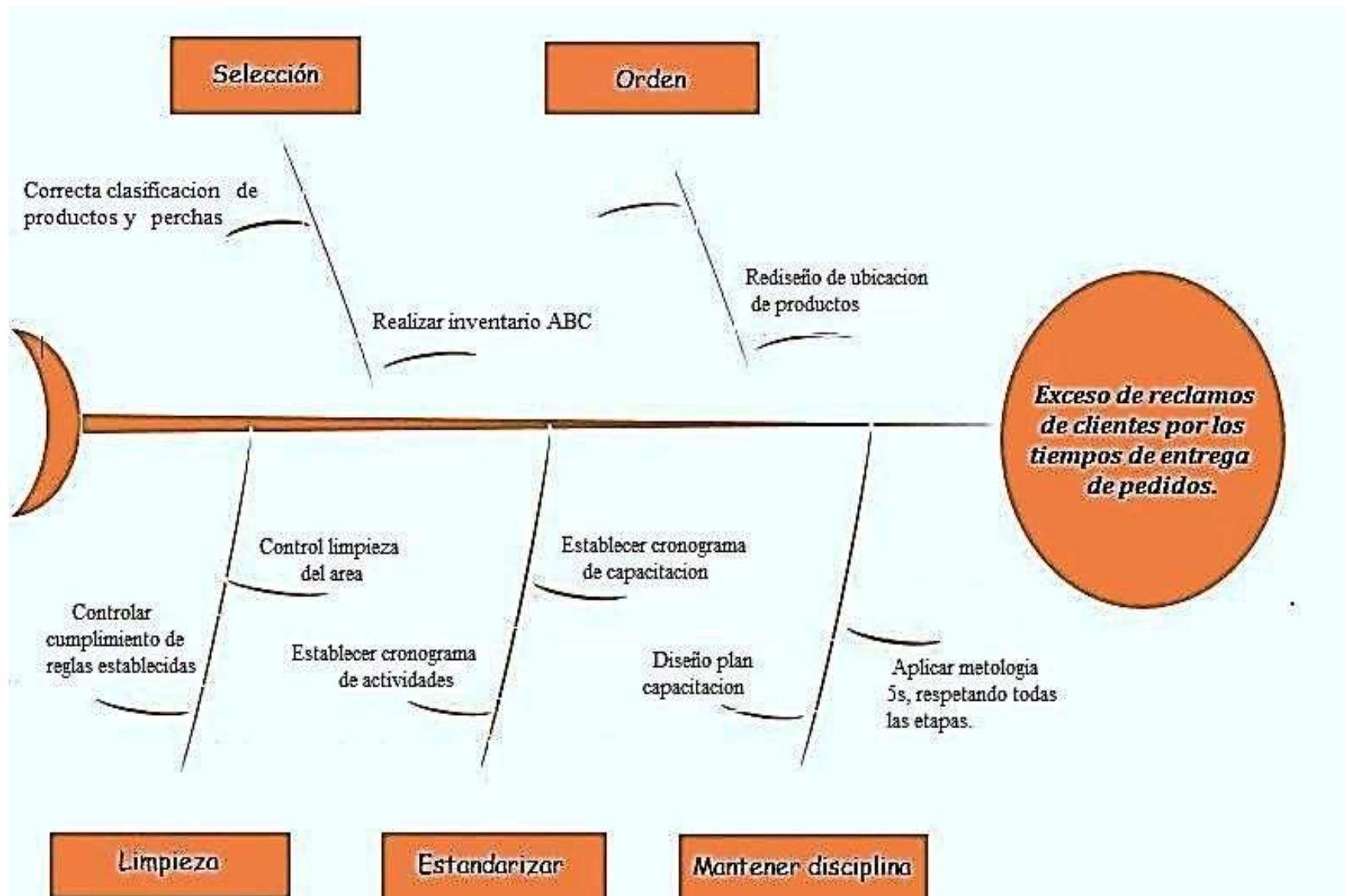
Anexo 1. Diagrama de Ishikawa: Diagnostico



Anexo 2. Diagrama de Ishikawa: Pronostico



Anexo 3. Diagrama de Ishikawa: Control al **Pronóstico**



Anexo 4. Encuesta al cliente Importadora Regalado

ENCUESTA

Objetivo: Determinar las falencias y conocer el grado de conocimiento y aplicación de la herramienta 5s en el área de trabajo

CONTESTA SEGÚN EL GRADO DE CONFORMIDAD SIENDO SEGÚN LA ESCALA:

1: MALO

2: REGULAR

3: BUENO

4: MUY BUENO

5: EXCELENTE

PREGUNTA

1 2 3 4 5

¿De que maneja califica usted la atención al cliente por parte del asesor?

¿De que maneja califica usted la asesoría por parte del asesor?

¿Cómo califica el tiempo de espera de la entrega de su pedido

¿Usted cómo considera que fue la atención (grado de cortesía) en el área de entrega?

¿Cómo evalúa la experiencia de compra?

¿Usted como cliente en que área cree q se debe aplicar una mejor?

NOTA: Gracias por ser parte de este reto de mejora

Análisis de la encuesta

¿De qué manera califica usted la atención al cliente por parte del asesor?



De los clientes encuestados el 53% o sea más de la mitad de la población consideran haber recibido una excelente atención por parte del asesor y solo un 2% se encuentra insatisfecho por lo que notamos que se descarta que este sea la causante del problema.

¿De qué manera califica la asesoría brindada por el asesor?



El 58% de los encuestados afirman haber recibido una asesoría satisfactoria al momento de realizar sus compras en el almacén y solo un 2% considera que obtuvo una atención regular.

¿Usted cómo considera que fue la atención en el área de entrega?



Solo un 11% de los clientes considera que la atención fue de calidad y un 28% considera que solo fue buena por lo que es un factor que se puede mejorar con capacitación para incrementar este indicador y un 22% lo considera regular por lo que se propone trabajar.

¿Cómo califica el tiempo de espera de la entrega de su pedido?



En esta pregunta se observa que hay un mayor número de población con un 35% que considera que el tiempo de espera es malo por lo que es el indicador más relevante y se lo consideró como la problemática de la insatisfacción del cliente y en el cual se debe trabajar para poder subir el indicador de satisfacción que solo esta como excelente en un 8% y muy bueno en un 18%.

¿Cómo evalúa la experiencia de compra?



Lo clientes consideran que la experiencia de compra en el almacén es excelente en un 13% y un 17% la considera regular, por lo que se concluye que, aunque se brinde una atención de calidad no tenemos la mayor cantidad de clientes satisfechos y se pueden convertir en clientes que no retornen por la experiencia en compra.

¿Usted como cliente en que área de importadora regalado cree que deberíamos mejorar?



Al realizar el análisis de esta pregunta se pudo identificar que el 45% de los encuestados consideraron que el área que se debe mejorar es el de entrega y solo un 7% indica que es por parte de la atención brindada, cabe recalcar que esta es el área en que se debe aplicar una mejora para brindar un servicio de calidad.

Anexo 5. Encuesta al personal Importadora Regalado

ENCUESTA

Objetivo: Determinar las falencias y conocer el grado de conocimiento y aplicación de la herramienta 5s en el área de trabajo

CONTESTA SEGÚN EL GRADO DE CONFORMIDAD SIENDO SEGÚN LA ESCALA:

1: Totalmente Desacuerdo

2: Desacuerdo

3: Medianamente de Acuerdo

4: De acuerdo

5: Totalmente de Acuerdo

PREGUNTA

1 2 3 4 5

¿Las áreas de trabajo se encuentran totalmente despejadas que no obstaculicen ni retrasen las actividades?

¿Se mantiene limpias las áreas de trabajo durante todo el día?

¿Se realiza una clasificación de los productos según la demanda?

¿Existe un responsable por sección de mantener un stock completo de los productos?

¿Existe un cronograma establecido de limpieza?

¿Cree que realiza las actividades sin ningún retraso y cumple las expectativas del cliente?

¿Ha sido capacitado sobre manejo eficiente y actualizaciones del sistema?

¿Tiene conocimiento de la herramienta de calidad las 5s?

¿Ha sido capacitado en temas de mejora continua?

¿Cree usted que la capacitación aporta de manera efectiva en el rendimiento de las actividades?

¿Le gustaría ser parte de un equipo comprometido en una mejora continua?

NOTA: Gracias por ser parte de este equipo de mejora

Encuesta realizada a los colaboradores de importadora Regalado.

Análisis de la encuesta sobre la metodología de las 5S

1.- ¿Las áreas de trabajo se encuentran totalmente despejadas que no obstaculicen ni retrasen las actividades?



Figura 35. Encuesta: pregunta1

En esta pregunta realizada a los empleados nos damos cuenta que la mayoría con un porcentaje del 35% indica que está en totalmente desacuerdo y que no se encuentra despejadas las áreas de trabajo y solo el 8% indica que están de acuerdo, por lo que igual ellos cumplen con sus funciones y esto retrasa el cumplimiento de sus actividades y es un indicador que debe mejorar.

2.- ¿Se mantiene limpias las áreas de trabajo durante todo el día?

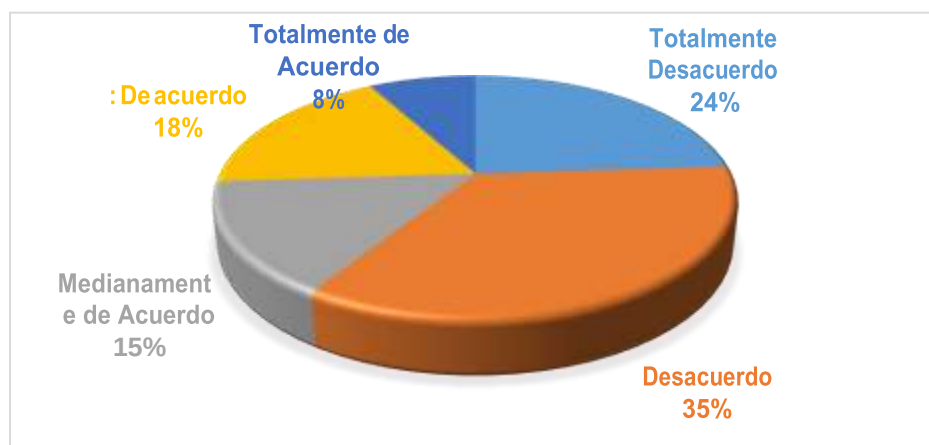


Figura 36. Encuesta: pregunta2

Los empleados afirman con un 35% que las áreas no se encuentran debidamente limpias y solo un 8% indican que sí, lo que puede afectar en el rendimiento del personal y afectar en su salud lo que no permita que realicen sus funciones de manera eficiente.

3.- ¿Se realiza una clasificación de los productos según la demanda?



Figura 37. Encuesta: pregunta3

En esta pregunta se refleja que un 40% de los colaboradores indican que no hay una correcta clasificación de los productos y el 12% indican que sí, lo que afecta de manera significativa la mala clasificación al momento de realizar los despachos.

4.- ¿Existe un responsable por sección de mantener un stock completo de los productos?

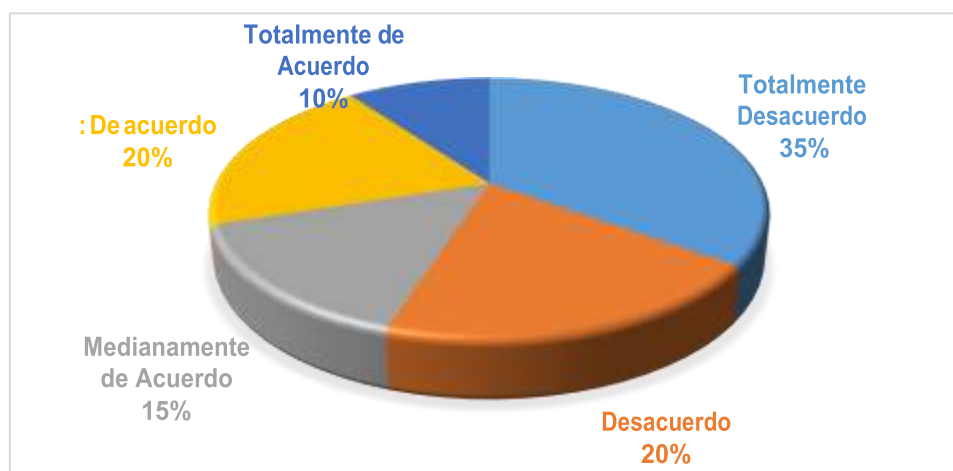


Figura 38. Encuesta: pregunta4

Los empleados indican con alto porcentaje de 35% que no existe un responsable por sección de mantener un stock adecuado de productos y solo un 10% indican que si están de acuerdo, al no contar con el stock disponible en las perchas dificulta el cumplimiento eficiente de las actividades y el retraso hasta el abastecimiento de la misma.

5.- ¿Existe un cronograma establecido de limpieza?



Figura 39. Encuesta: pregunta 5

Por medio de esta pregunta nos damos cuenta que el 38% de los empleados afirman que no existe un cronograma de limpieza establecido y solo el 7% indican que sí, ellos lo realizan esporádicamente y por iniciativa propia sin tener establecido un cronograma lo que incurre en el desorden del área.

6.- ¿Cree que realiza las actividades sin ningún retraso y cumple las expectativas del cliente?



Figura 40. Encuesta: pregunta 6

Los empleados afirman y están seguros en un 30% que no cumple su trabajo sin retrasos y no cumplen las expectativas del cliente lo que solo un 10% estaba de acuerdo, esto indica que están conscientes de que el retraso de sus actividades afecta significativamente con la insatisfacción de los clientes.

7.- ¿Ha sido capacitado sobre manejo eficiente y actualizaciones del sistema?

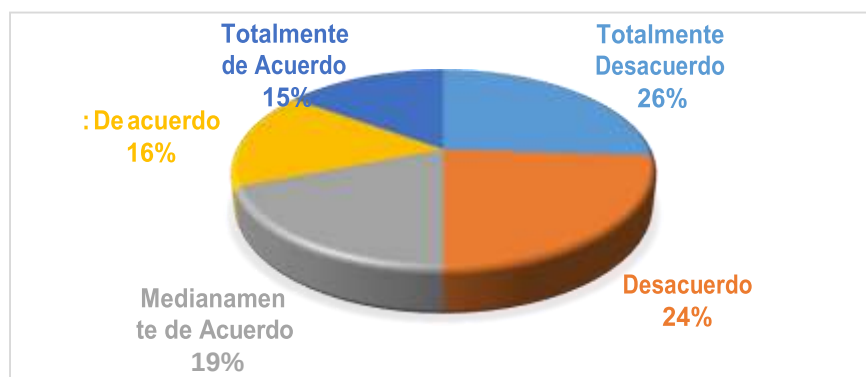


Figura 41. Encuesta: pregunta 6

En esta pregunta nos pudimos dar cuenta que hay un 24% y un 26% que indican estar en desacuerdo y no han recibido capacitación de actualizaciones del sistema y solo el 15% está de acuerdo, lo que significa que se debe realizar capacitaciones para que el personal se desempeñe sin ningún retraso por desconociendo del manejo del sistema.

8.- ¿Tiene conocimiento de la herramienta de calidad las 5s?

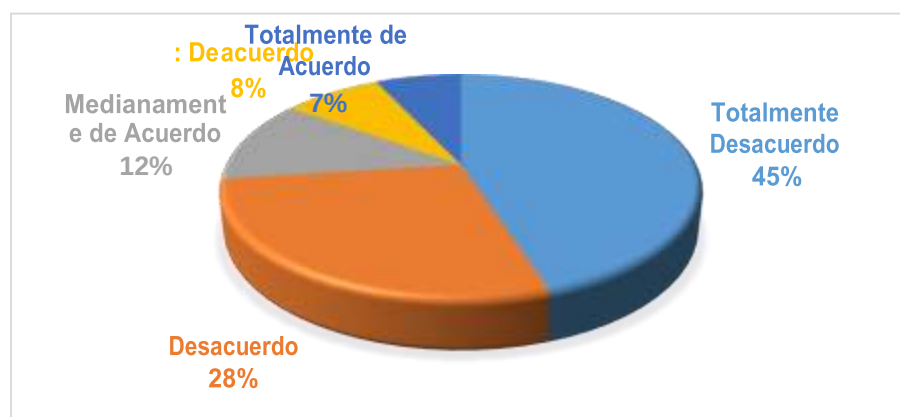


Figura 42. Encuesta: pregunta 7

Los empleados de Importadora Regalado en la mayoría con un 45% tienen desconocimiento sobre la herramienta que se pretende emplear y solo el 7% conoce de la misma, lo que afecta en el desarrollo y cumplimiento de las etapas de la implementación.

9.- ¿Ha sido capacitado en temas de mejora continua?



Figura 43, Encuesta: pregunta 8

Esta pregunta nos permite conocer que un 45% no ha sido capacitado en temas de calidad en mejora continua y solo el 5% indican que si lo que refleja que no tienen conocimiento en temas de calidad para poder cumplir con un buen servicio para brindarle a los clientes.

10.- ¿Cree usted que la capacitación aporta de manera efectiva en el rendimiento de las actividades?

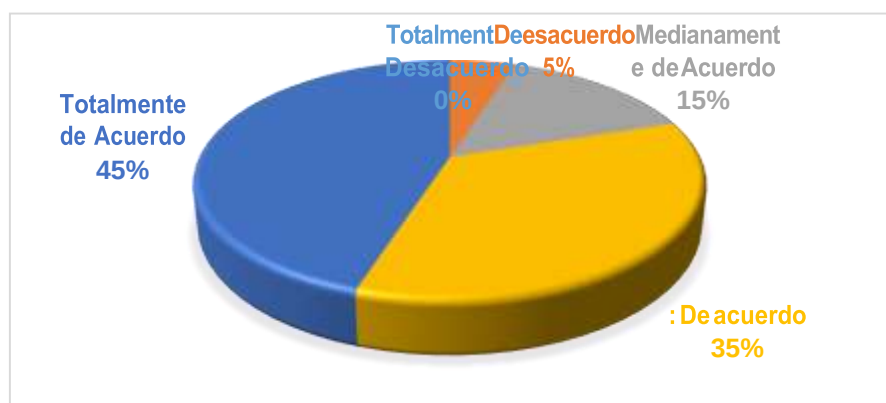


Figura 44, Encuesta: pregunta 9

Los empleados indicaron en un 45% estar de acuerdo que la capacitación influye efectivamente en el desarrollo de sus actividades y solo un 5% indican no estar de acuerdo lo que refleja que se puede realizar un cambio positivo con una de las etapas de la metodología.

11.- ¿Le gustaría ser parte d un equipo comprometido en una mejora continua?

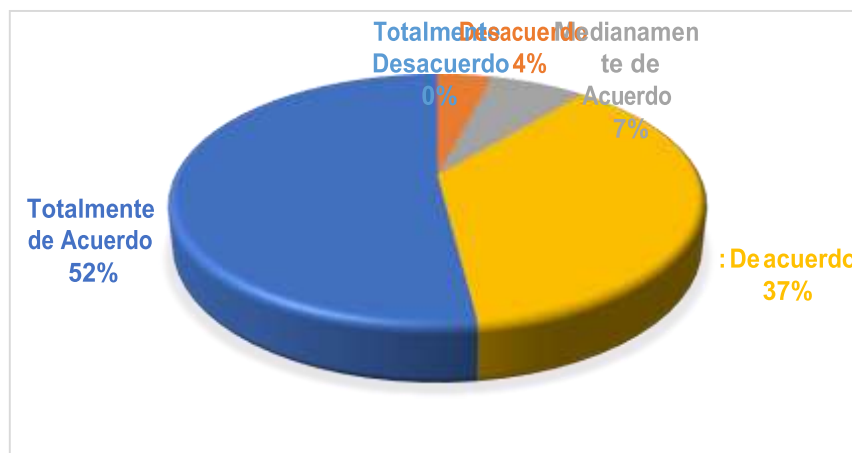


Figura 45. Encuesta: pregunta 10

Los empleados de Importadora Regalado afirman estar de acuerdo en un 52% la gran mayoría en formar parte de una mejora continua y solo un 4% está en desacuerdo lo que podría ser un gran cambio para la organización porque se sienten comprometidos con la implementación

Anexo 6.Cronograma de ejecución 5S

CRONOGRAMA DE EJECUCION 5S				
				
5'S	LIMPIEZA INICIAL	OPTIMIZACION	FORMALIZACIÓN	CONSTANCIA
	1	2	3	4
CLASIFICAR	Separación de productos por rotación de temporada descartes de productos de menor salida	Clasificación de productos	revisar y establecer normas de orden	ESTABILIZAR
ORDEN	rediseño de ubicación de productos	definir el orden de cada producto	colocar las normas definidas en vista de todos	MANTENER
LIMPIEZA	depurar el area de objeto que obstaculice el paso de acceso del despacho	localizar el area difícil de limpiar y buscar solución	buscar las causas de sociedad y poner reglas	MEJORAR
ESTANDARIZAR	cambio de producto según a temporada establecida cronograma de restructuración del area cronograma de verificación de producto cronograma del responsable del abastecimiento cronograma de capacitación a los empleados actividades de motivación intrínseca del personal con resultado	determinar el cumplimiento de todas las actividades	implantar las actividades propuesta	EVALUAR POR AUDITORIAS
DISCIPLINA	APLICAR LAS 5S EN EQUIPO DE TRABAJO Y RESPETAR CADA PROCEDIMIENTO			

Anexo 7. Check List

		Check list Limpieza	
Identificación de zona	S3=Seiso=Ordenar	Cumple o no cumple	Observaciones
	¿Revise cuidadosamente el suelo, los pasos de acceso y los alrededores de los equipos! ¿Puedes encontrar manchas de aceite, polvo o residuos?		
	¿Hay elementos de la luminaria defectuosos (total o parcialmente)?		
	¿Se mantienen las paredes, suelo y techo Limpios, libres de residuos?		
	¿Se limpian las máquinas con frecuencia y se Mantienen libres de grasa?		
	¿Se realizan periódicamente tareas de limpieza conjuntamente con el mantenimiento del área?		
	¿Existe una persona o equipo de personas ¿Responsable de supervisar las operaciones de limpieza?		
Puntuación			

[illegible]

PLAN DE ACCIÓN

[illegible]

Anexo 10. Ficha inteligente

Variables	Asignaturas	Temas y/o Subtemas	Fuente
Demora en el área despacho	Supply Chain Management	-Definición de Inventario Gestión de inventario	García Zarzosa, J. (2018). <i>El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa grupo Carlos S.A.C. – Casma</i> 2015. http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2804
		- Mejora del sistema de control de inventarios.	García Zarzosa, J. (2018). <i>El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa grupo Carlos S.A.C. – Casma</i> 2015. http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10819 IMPORTADORA REGALADO COMIRSA © DERECHOS RESERVADOS.
Importadora Regalado	Organización de empresa	Antecedentes de la empresa	http://www.Regalado.com.ec/aboutus.html
Falta de capacitación	Dirección de recursos humanos	La motivación laboral	http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf

<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf>

Gestión de pedido Modelo de trabajo en el área de despacho	Supply Chain Management Modelo y simulación de negocios	-Manual de consulta gestión de pedidos y distribución -Sistema de gestión de almacenes-Sistema de gestión de procesos de despacho - Modelo de gestión de despacho	https://logispyme.files.wordpress.com/2013/04/LogisPyme-Modelo-de-Gestion-de-Despacho.pdf https://www.mheducation.com/highered/sample_chapter/9780132966835/chapter01.html Cyber tesoro Intellectum.unisabana Cejamericas.org
Gestión de pedido	Supply Chain Management	-Manual de consulta gestión de pedidos y distribución -Gestión de stocks -Sistema de gestión de almacenes	https://logispyme.files.wordpress.com/2013/04/LogisPyme-Modelo-de-Gestion-de-Despacho.pdf https://www.mheducation.com/highered/sample_chapter/9780132966835/chapter01.html

Anexo 11. Plan de capacitación**PLAN DE
CAPACITACIÓN**

Código:
PLAN-001
REV EDICION
01 00



PLAN DE CAPACITACIÓN
HERRAMIENTA 5S
IMPORTADORA REGALADO
Guayaquil/Ecuador

Elaborado por:**Aprobado por:****Fecha:****Fecha:****Firma:****Firma:****Realizado por:****Alexis y Ruth****Cargo:****Ing. En Sistemas de Calidad****Fecha de elaboración:****15/08/2019**



**PLAN DE
CAPACITACIÓN**

Código:
PLAN-001
REV EDCION
01 00

Índice:

- Introducción
- Objetivo
- Alcance
- Responsabilidad del plan
- Estrategia procedimiento cronograma



PLAN DE CAPACITACIÓN

Código:
PLAN-001
REV EDICION
01 00

Introducción

La metodología 5´S surge luego de la segunda guerra mundial donde una nación sumergida de la desgracia trata de proyectarse hacia el renacimiento y es allí donde se crean los principios básicos de la calidad. Aunque su origen no ha sido adjudicado a nadie en particular, Toyota fue la primera empresa en implementar esta metodología dentro de su ambiente laboral con el único objetivo de mantener los lugares de trabajo ordenados, reducir costos, disminuir la suciedad y aumentar la motivación del personal. Se denomina 5´S por la inicial sus las palabras en japonés Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke, estas a su vez se traducen al español de Clasificar, Ordenar, Limpieza, Estandarización, y Disciplina.

Objetivos

Objetivo General

Capacitar al personal de la empresa importadora regalado sobre la debida utilización de la Metodología 5´S para obtener lugares de trabajos ordenados, limpios y seguros.

Objetivos Específicos

- ✓ Conozca los fundamentos de la metodología "5S" y las fases de la misma.
- ✓ Participación en forma activa en la implementación de un programa "5S" en su equipo de trabajo y valore los beneficios que esta metodología brinda, tanto para la organización como para sus integrantes.



PLAN DE CAPACITACIÓN

Código:
PLAN-001
REV EDICION
01 00

Alcance

El presente Plan de Capacitación tiene un alcance general a todos los trabajadores del área de bodega de la empresa Importadora Regalado.

Responsabilidad:

De los trabajadores:

- ✓ Asistir, prestar atención de las capacitaciones
- ✓ Participación interactiva

De la empresa:

- ✓ Destinar espacios para impartir capacitación
- ✓ Brindar facilidad de horario

De talento humano

- ✓ Coordinar al personal
- ✓ Garantizar material audiovisual

Del área de gestión de calidad

- ✓ Identificar los temas según las necesidades
- ✓ Diseñar el cronograma de capacitación

Estrategias

Se desarrollaran temas sobre la importancia de la implementación de la metodología 5s.



PLAN DE CAPACITACIÓN

Código:
PLAN-001
REV EDICION
01 00

Para efectuar las capacitaciones se requiere el apoyo directo de la alta gerencia y el área de talento humano para:

- Realizar la convocatoria en las fechas establecidas (ver anexo 12)
- Preparar el apoyo audio visual
- Proporcionar el listado de asistencia de los empleados del área de bodega para la capacitación.
- Generar evidencia fotográfica.

Al culminar se realizar evaluaciones sobre lo aprendido.

Procedimiento de capacitación

Con fines correctivos

Se debe capacitar al personal de Importadora Regalado sobre la debida implementación de la metodología de las 5s, para el manejo eficiente de sus actividades y la participación operativa para lograr el cumplimiento de las etapas lo que permitirá desarrollar una eficiente gestión al momento de realizar los despachos y se necesitará del compromiso de la organización para obtener óptimos resultados referente a cumplir con las satisfacción de los clientes.



PLAN DE CAPACITACIÓN

Código:
PLAN-001
REV EDICION
01 00

Se capacitará al personal sobre el uso de las tarjetas rojas y la correcta reubicación y abastecimiento de los productos para esto se elaborará un cronograma de capacitación para que tenga un mejor conocimiento al momento de realizar sus actividades.

Su fin es llevar el control de las actividades a realizar por medio de un registro de cumplimiento para que cuando haya auditorias puedan tener el respaldo de soporte.

Las herramientas a utilizarse serian folletos, computadora, parlante, micrófonos y proyector.

Cronograma

Las capacitaciones sobre la Metodología 5'S tienen un tiempo aproximado de 1 hora y 30 minutos, las cuales están divididas en una parte teórica y otra práctica, en un periodo de un mes.

El lugar de las capacitaciones será asignado por la alta dirección de empresa

Capacitadores

Las personas encargadas para impartir las capacitaciones serán asignadas por la dirección tomando en cuenta sus honorarios de forma interna.

Se llevará el control de las actividades a realizar por medio de un registro de cumplimiento para que cuando haya auditorias puedan tener el respaldo de soporte.

		Control de Asistencia		
Tema		Fecha:		
Duracion:				
Participantes				
Nombres y Apellidos	Cargo	Cedula	Firma	
Facilitador		Revisor		
NOMBRE		NOMBRE		
FIRMA		FIRMA		
CARGO		CARGO		

Anexo 13. Cronograma de capacitación

		PLAN DE CAPACITACIÓN								REVISION:						
Responsable del Seguimiento y Ejecución:		Responsable de calidad, directivos y recursos Humanos								EDICION:						
Objetivo:		Capacitar al personal de la empresa Importadora Regalado sobre la Metodología 5'S para mejorar el rendimiento								FECHA:						

Nº	Nombre de tarea	Jun.				Jul.				Ag.				Set.				Oct.	Nov.	Dic.
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4			
1	Organización Comités 5'S																			
2	Planificación de actividades 5'S																			
3	Anuncio oficial/Difusión																			
4	Capacitaciones 5'S																			
5	Seiri																			
6	Seiton																			
7	Seiso																			
8	Día de la gran limpieza																			
9	Seiketsu																			
10	Shitsuke																			
11	Auditorías internas																			
12	Evaluación de resultados																			