



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD: INGENIERÍA QUÍMICA

CARRERA: INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

PLAN DE MEJORA EN EL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA

RCH

AUTORES:

**LÓPEZ MARQUEZ FREDDY OSWALDO
MUÑOZ ANDRADE STEFANIE**

**TUTOR(A):
ING. FERNANDO VILLACIS VARGAS; MBA, MSC.**

GUAYAQUIL, MARZO 2018



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA

CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA
OPTAR POR EL TÍTULO DE**

INGENIERO(A) EN SISTEMA DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

PLAN DE MEJORA EN EL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA

RCH

AUTORES:

**LÓPEZ MARQUEZ FREDDY OSWALDO
MUÑOZ ANDRADE STEFANIE**

TUTOR(A):

ING. FERNANDO VILLACIS VARGAS; MBA, MSC.

GUAYAQUIL, MARZO 2018



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA



INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

ACTA DE APROBACIÓN
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA: PLAN DE MEJORA EN EL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE LA
EMPRESA RCH

AUTORES:

LÓPEZ MARQUEZ FREDDY OSWALDO
MUÑOZ ANDRADE STEFANIE

Aprobado por su estilo y contenido por el tribunal de sustentación

ING. WILLIAM VILLAMAGUA
PRESIDENTE

ING. FERNANDO VILLACIS V.; MBA, MSc
DIRECTOR DE PROYECTO

ING. BRENDA CISNEROS
MIEMBRO PRINCIPAL

ING. GEORGINA PAZÁN
MIEMBRO PRINCIPAL

| REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA | |
|--|--|
| FICHA DE REGISTRO DE TESIS | |
| TÍTULO Y SUBTÍTULO: PLAN DE MEJORA EN EL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA RCH | |
| AUTOR/ES: LÓPEZ MARQUEZ FREDDY OSWALDO MUÑOZ ANDRADE STEFANIE | TUTOR: ING. FERNANDO VILLACIS V.; MBA, MSC. REVISORES: ING. BRENDA CISNEROS |
| INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL | FACULTAD: INGENIERÍA QUÍMICA |
| CARRERA: INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO. | |
| FECHA DE PUBLICACIÓN: | N° DE PÁGS.: 124 |
| ÁREA TEMÁTICA: Campo: Calidad Área: Servicio Aspecto: Diseño del Plan de Mejora Delimitación Temporal: 2018 | |
| PALABRAS CLAVES: PLAN DE MEJORA CONTINUA, SERVICIOS, PROCESOS. | |
| RESUMEN Laboratorios RCH del Ecuador (laboratorios René Chardon del Ecuador) es una empresa dedicada a la fabricación de productos para peluquería y cuidado del cabello. Este trabajo tiene como objetivo proponer el diseño de un plan de mejora mediante un manual de calidad bajo las Buenas prácticas de distribución, como metodología para el control, mejoramiento de sus procesos y el desarrollo de competencias del personal. La propuesta nace a partir de la necesidad de reducir el porcentaje de quejas y reclamos y por la actual pérdida de los Clientes. | |
| N° DE REGISTRO (en base de datos): | N° DE CLASIFICACIÓN: |
| DIRECCIÓN URL (tesis en la web): | |
| ADJUNTO PDF | <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO |
| CONTACTO CON AUTORES: López Márquez Freddy Oswaldo Muñoz Andrade Stefanie | Teléfono: 0984058298 0996579963 E-mail: freddylopez634@hotmail.com stefy.munozandrade@gmail.com |
| CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN | Nombre: Ingeniería en Sistemas de Calidad y Emprendimiento. Teléfono: 042-292949 |



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA



INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

Guayaquil, 27 de febrero del 2018

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR REVISOR

Habiendo sido nombrado BRENDA CISNEROS TERÁN, tutor del trabajo de titulación PLAN DE MEJORA EN EL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA RCH certifico que el presente trabajo de titulación, elaborado por FREDDY OSWALDO LÓPEZ MARQUEZ con C.C. 091813035-2 y MUÑOZ ANDRADE STEFANIE con C.C. 094018785-9, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de INGENIERO(A) EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO, en la Carrera Ingeniería en Sistemas de Calidad y Emprendimiento /Facultad de Ingeniería Química , ha sido REVISADO Y APROBADO en todas sus partes, encontrándose apto para su sustentación.

ING. BRENDA CISNEROS TERÁN
C.I. 0920279072



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

Certificado de revisión, redacción y estructura gramatical

Yo, Cinthia Soto Ortiz, Magister con domicilio en la ciudad de Guayaquil, por medio del presente trabajo tengo a bien certificar, que he revisado la Tesis de Grado elaborado por: la Srta. Stefanie Muñoz Andrade, C.C.: 094018785-9 y el Sr. Freddy Oswaldo López Márquez C.C.: 091813035-2, previo a la obtención del título de tercer nivel Ingeniero en Sistemas de Calidad y Emprendimiento.

TEMA DE TESIS:

“PLAN DE MEJORA EN EL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA RCH.”

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

Lcda. Cinthia Soto Ortiz, Magister
Gramatóloga
C.I. 1309340915
Número de Registro SENESCYT: 1006-16-86073926



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA

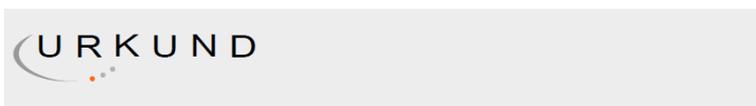


INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

CERTIFICADO SISTEMA ANTI PLAGIO

Habiendo sido nombrado ING. FERNANDO VILLACIS V.; MBA, MSC., tutor del trabajo de titulación certifico que el presente proyecto ha sido elaborado por LÓPEZ MARQUEZ FREDDY OSWALDO con C.C. 091813035-2 y MUÑOZ ANDRADE STEFANIE con C.C. 094018785-9, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Ingeniero en Sistemas de Calidad y Emprendimiento.

Se informa que el proyecto: PLAN DE MEJORA EN EL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA RCH, ha sido orientado durante todo el período de ejecución en el programa antiplagio URKUND quedando el 0 % de coincidencias.



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Tesis Stefanie Muñoz - Freddy Lopez - FINALIZADO.pdf
(D34783047)
Submitted: 1/17/2018 4:59:00 PM
Submitted By: ferch_2003@hotmail.com
Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

https://secure.arkund.com/view/31256872_199950_321411#q1bKLVayio7VUSrOTM/LTMtMTsxLTIWyMqgFAA==

ING. FERNANDO VILLACIS VARGAS, MBA, MSC.
C.I. 0912030145



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA



INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Guayaquil, 15 de enero del 2018

Sr.

Ing. Jaime Fierro Aguilar
DIRECTOR DE ISCE
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Ciudad.-

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación **PLAN DE MEJORA EN EL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA RCH** de los estudiantes **FREDDY OSWALDO LÓPEZ MARQUEZ Y STEFANIE MUÑOZ ANDRADE**, 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. FERNANDO VILLACIS V.; MBA, MSC.
C.I. 0912030145



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA



INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

RENUNCIA DE DERECHOS DE AUTOR

Por medio de la presente certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación son de absoluta propiedad, y responsabilidad de LÓPEZ MARQUEZ FREDDY OSWALDO con C.C. 091813035-2 y MUÑOZ ANDRADE STEFANIE con C.C. 094018785-9

Cuyo título es PLAN DE MEJORA EN EL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA RCH.

Derechos que renuncio a favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso como a bien tenga.

LÓPEZ MARQUEZ FREDDY OSWALDO
C.C. 091813035-2

MUÑOZ ANDRADE STEFANIE
C.C. 094018785-9

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación en primer lugar a Dios, quien me dio la vida y me permitió llegar hasta este momento el cual es uno de los más importantes de mi formación profesional.

A mis padres, por ser aquellos pilares importantes, por su cariño y apoyo incondicional.

A mi hermano, que, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás a mi lado siempre, sé que desde el cielo te enorgulleces por mis logros.

A mis hijos, por ser mi soporte y razón de vida, este logro es por y para ustedes.

A mis amigos de la vida y mis compañeros de clases, en especial a mi compañera Stefanie por creer en mí, porque sin este equipo que somos, no habiéramos logrado esta meta.

Freddy Oswaldo López Márquez

DEDICATORIA

A Dios, sobre todas las cosas, por permitirme llegar a alcanzar esta anhelada meta de mi vida, por los triunfos y aquellos momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo día a día.

A mis padres, por ser aquellas personitas que me empujaron y me motivaron a alcanzar esta meta, quienes con sus consejos han sabido guiarme para convertirme en la profesional que soñé.

A mi hermana Geraldine por creer en mí.

A mi novio, el Ing. Yitzhak Nicola, por ser mi compañero idóneo durante este arduo camino y compartir conmigo alegrías y fracasos.

A mi amiga y compañera Pamela Pilco, por haber sido mi cómplice y mi mano derecha durante mi trayecto estudiantil.

Al Ing. Fernando Villacís, por ser aquel profesor amigo que siempre estuvo presente con sus sabios consejos.

Stefanie Muñoz Andrade.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar los obstáculos a lo largo de mi vida.

A mi familia, por su demostración de aprecio y ejemplo de vida, quienes me han enseñado a no desfallecer, ni rendirme ante nada a través de sus consejos.

A mis amigos y compañeros por haber sido parte de este logro y demostrarme que podemos ser grandes amigos y compañeros de trabajo a la vez.

Gracias infinitas al Ing. Fernando Villacís por su ayuda en la realización de este proyecto y por su guía como excelente docente.

Freddy Oswaldo López Márquez

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, gracias infinitas a Dios, por la fuerza y valor que me otorgó para hacer realidad y culminar este anhelado sueño.

Por la confianza de mis Padres, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me han demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi hermana Geraldine gracias por su ayuda brindada a lo largo de mi vida.

A mi novio, el Ing. Yitzhak Nicola, por su amor incondicional, por ser mi compañero fiel en los buenos y malos momentos de la vida y por demostrarme que siempre podré contar con él.

A mi compañero Freddy López por sus aportaciones que hicieron posible este proyecto, por su experiencia y por demostrarme el gran ser humano que es.

A mis amigos y compañeros, sin duda alguna gracias a sus consejos y apoyo en todo, hoy estoy alcanzando una de mis metas tan anheladas.

Finalmente, gracias infinitas a mi profesor y amigo Ing. Fernando Villacís, calidad de docente, calidad de ser humano, este crecimiento profesional se lo debo a Él, gracias por cada consejo durante toda mi carrera estudiantil.

Stefanie Muñoz Andrade

INDICE

| | |
|--|-----------|
| CAPÍTULO I | 1 |
| 1.1. TÍTULO DEL PROYECTO | 1 |
| 1.2. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.2.1 Planteamiento del Problema | 3 |
| 1.3 FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA | 6 |
| 1.3.1 Formulación del Problema | 6 |
| 1.3.2 Sistematización del Problema | 6 |
| 1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO | 6 |
| 1.4.1 Aspecto Teórico | 6 |
| 1.4.2 Aspecto Metodológico | 7 |
| 1.4.3 Aspecto Práctico | 7 |
| 1.5 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN | 7 |
| 1.5.1 Objetivo General | 7 |
| 1.5.2 Objetivos Específicos | 7 |
| 1.6 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 8 |
| 1.7 HIPÓTESIS | 9 |
| 1.7.1 Hipótesis General | 9 |
| 1.7.2 Hipótesis Particular | 9 |
| 1.8 DEFINICIÓN Y OPERACIÓN DE LAS VARIABLES. | 10 |
| 1.8.1 Variables | 10 |
| CAPÍTULO II | 11 |
| 2.1 MARCO REFERENCIAL | 11 |
| 2.1.1 Antecedentes de la Investigación | 11 |
| 2.2 MARCO TEÓRICO | 13 |
| 2.3 MARCO CONTEXTUAL | 31 |
| 2.3.1 Misión | 31 |
| 2.3.2 Política | 31 |
| 2.3.3 Valores Empresariales | 32 |
| 2.4 MARCO CONCEPTUAL | 35 |
| 2.4 MARCO LEGAL | 36 |
| 2.4.1 OMC | 36 |
| 2.4.2 OMS | 36 |
| 2.4.3 INEN | 36 |
| 2.4.4 ARCSA | 36 |
| CAPÍTULO III | 37 |
| 3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN | 37 |
| 3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN | 37 |
| 3.3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 38 |
| 3.4 POBLACIÓN | 38 |
| 3.5 MUESTRA | 38 |
| Flota de 3 vehículos Servicio Prestado Transrabbit S.A | 60 |
| Flota de 3 vehículos Servicio Prestado ENETSA S.A | 60 |
| Flota de 3 vehículos Servicio Prestado Galagans S.A | 61 |
| Figura 8 Galagans S.A | 61 |

| | |
|---|-----------|
| CAPITULO IV | 66 |
| 4.1 PROPUESTA | 66 |
| 4.1.1 Tema..... | 66 |
| 4.1.2 Introducción | 66 |
| 4.1.3 Justificación..... | 67 |
| 4.1.4 Diagnostico situacional de RCH del ecuador..... | 68 |
| 4.1.5 Enfoque a Procesos | 68 |
| 4.1.6 Procesos Operativos | 69 |
| 4.1.7 Proceso de Apoyo..... | 69 |
| 4.2 INFRAESTRUCTURA MODERNA DE LA ORGANIZACIÓN..... | 70 |
| 4.3 VALORACIÓN POSICIONAL SEGÚN LAS BPDT..... | 71 |
| 4.3.1 Aplicación | 71 |
| 4.4 Resultados del estudio y análisis..... | 86 |
| CONCLUSIONES | 124 |
| RECOMENDACIONES..... | 125 |
| ANEXOS | 126 |
| BIBLIOGRAFÍA | 129 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Diagnostico, Pronostico, Control de Pronostico | 5 |
| Tabla 2 Operacionalización de variables independientes..... | 10 |
| Tabla 3 Definiciones <i>Fuente: Autores</i> | 35 |
| Tabla 4 Tiempo del Cliente..... | 41 |
| Tabla 5 Tiempo de pedidos..... | 42 |
| Tabla 6 Distribución de pedidos | 43 |
| Tabla 7 Retraso en las entregas..... | 44 |
| Tabla 8 Seguimiento – Estatus del pedido | 45 |
| Tabla 9 Flota de vehículos | 46 |
| Tabla 10 Tiempo mínimo..... | 47 |
| Tabla 11 Post Venta | 48 |
| Tabla 12 Seguimiento de reclamos | 49 |
| Tabla 13 Atención Personal de distribución | 50 |
| Tabla 14 Cambio de proveedor..... | 51 |
| Tabla 15 Servicio de distribución | 52 |
| Tabla 16 Inducción del puesto de trabajo | 54 |
| Tabla 17 Inducción del puesto de trabajo | 55 |
| Tabla 18 Retraso en las entregas..... | 56 |
| Tabla 19 Adquisición de vehículos..... | 57 |
| Tabla 20 Cronograma de rutas | 63 |
| Tabla 21 Beneficios de los productos | 64 |
| Tabla 22 Comunicación interna | 65 |
| Tabla 23 Repartición y traslado del producto | 71 |
| Tabla 24 Embalaje | 69 |
| Tabla 25 Distribución | 69 |
| Tabla 26 Operaciones | 70 |
| Tabla 27 Documentos | 71 |
| Tabla 28 Calidad del producto..... | 72 |
| Tabla 29 Recipientes..... | 72 |
| Tabla 30 Responsabilidades..... | 73 |
| Tabla 31 Procedimientos..... | 74 |
| Tabla 32 Vehículo de Transporte..... | 75 |
| Tabla 33 Entrega | 76 |
| Tabla 34 Cadena de Frio | 76 |
| Tabla 35 Seguridad | 76 |
| Tabla 36 Temperatura | 77 |
| Tabla 37 Capacitar | 78 |
| Tabla 38 Averías | 78 |
| Tabla 39 Finalización de Operación | 79 |
| Tabla 40 Siniestro | 79 |
| Tabla 41 Personal..... | 80 |
| Tabla 42 Establecimiento..... | 80 |
| Tabla 43 Reclamos..... | 81 |
| Tabla 44 Documentación de lote | 82 |
| Tabla 45 Procedimiento de retiro..... | 83 |
| Tabla 46 Designación | 84 |
| Tabla 47 Q.F | 85 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|-----|
| Gráfico 1 Gestión de la Cadena de Suministros | 20 |
| Gráfico 2 Indicadores..... | 21 |
| Gráfico 3 Almacenamiento y Distribución Fuente: Autores | 22 |
| Gráfico 4 Proveedores Fuente: Autores | 23 |
| Gráfico 5 Procesos Internos Fuente: Autores | 24 |
| Gráfico 6 Servicio al Cliente Fuente: Autores | 25 |
| Gráfico 7 Ventaja competitiva Fuente: Autores | 26 |
| Gráfico 8 Producto de calidad Fuente: Autores | 27 |
| Gráfico 9 Control Operativo Fuente: Autores | 28 |
| Gráfico 10 Programación de producción Fuente: Autores | 29 |
| Gráfico 11 Procesamiento de pedidos y distribución Fuente: Autores..... | 30 |
| Gráfico 12 Diagnostico situacional..... | 68 |
| Gráfico 13 Infraestructura moderna de la organización | 70 |
| Gráfico 14 Conclusión de los datos obtenidos..... | 86 |
| Gráfico 15. Visualización de la estadística del problema | 86 |
| Gráfico 16 Procedimiento Selección del personal | 109 |
| Gráfico 17 Control de Temperatura..... | 112 |
| Gráfico 18 Programa de Capacitación y Entrenamiento..... | 116 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Ubicación de las oficinas Rene Chardon Gye “RCH” | 8 |
| Figura 2 oficinas de Rene Chardon Gye “RCH” | 9 |
| Figura 3 Flota vehicular Chevrolet | 58 |
| Figura 4 Flota vehicular Hino | 58 |
| Figura 5 Flota Vehicular Toyota..... | 59 |
| Figura 6 Transrabbit S.A..... | 60 |
| Figura 7 ENETSA S.A..... | 60 |
| Figura 8 Galagans S.A | 61 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|-----|
| Anexo 1 Diagnóstico, pronóstico y control al pronóstico..... | 126 |
| Anexo 2 Cuestionario Cliente interno..... | 127 |
| Anexo 3 Cuestionario Cliente externo..... | 128 |

Capítulo I

1.1. Título del proyecto

Plan de mejora en el servicio de distribución de la empresa “RCH”

1.2. Introducción

Laboratorios RCH del Ecuador (laboratorios René Chardon del Ecuador) es una empresa dedicada a la fabricación de productos para peluquería y cuidado del cabello: champú, tintes, lacas para el cabello, preparados para ondular y alisar, etc... Fue establecida como empresa en la ciudad de Quito en el año 1960 logrando poco a poco la captación de clientes, lo cual ha permitido el crecimiento de la organización a nivel nacional. Sin embargo, no cuenta con un plan de mejora que permita la interacción y estandarización de sus procesos en el área de distribución.

El Fundador ha sido la clave del éxito para la organización su atención personalizada a sus clientes y la ambición de querer cambiar las cosas ha logrado el crecimiento de la empresa, sin embargo, al ser una empresa que brinda varios productos es de vital importancia la conservación de la calidad en el servicio al cliente, mejora continua en sus procesos y el desarrollo de las competencias del personal.

Por lo cual este trabajo tiene como objetivo proponer el diseño de un plan de mejora mediante un manual de calidad bajo las Buenas prácticas de distribución, como metodología para el control, mejoramiento de sus procesos y el desarrollo de competencias del personal. La propuesta nace a partir de la necesidad de reducir el porcentaje de quejas y reclamos y por la actual pérdida de los Clientes, bajo ese enfoque se procede a la realización del documento según la siguiente estructura:

Capítulo I, describe el planteamiento del problema, el análisis de las causas, los objetivos, la metodología a usar y el alcance de la investigación.

Capítulo II, está compuesto por el marco referencial en el cual se detallan los fundamentos teóricos que dan soporte a la investigación con la finalidad de identificar los elementos que integran un plan de mejora, el manual de calidad bajo las BPT y su aplicación en las organizaciones, los inicios de la organización y los antecedentes.

Capítulo III, hace referencia sobre el marco metodológico de la investigación que se utilizó la cual es de tipo descriptiva y no experimental transversal, herramientas y resultados del análisis inicial de la organización.

El capítulo IV, se determina la propuesta del Diseño del Plan de Mejora

1.2.1 Planteamiento del Problema

LABORATORIOS RCH DEL ECUADOR, es una empresa ubicada en la ciudad de Quito, Calle Ernesto Donoso OE10-112 y Tabiazo en el barrio Chillogallo Santa Bárbara, cuenta con una sucursal en la ciudad de Guayaquil ubicada en la Cooperativa Guayaquil, Manzana 4, Solar 22 Calle 2da s/n y Calle Victor Hugo Sicouret, empresa dedicada a la fabricación de productos para peluquería y cuidado del cabello: champú, tintes, lacas para el cabello, preparados para ondular y alisar, etc... Fue establecida como empresa en la ciudad de Quito en el año 1960 logrando poco a poco la captación de clientes, lo cual ha permitido el crecimiento de la organización a nivel nacional.

LABORATORIOS RCH DEL ECUADOR en la ciudad de Guayaquil tiene falencias en el servicio de distribución de sus productos dentro de la región costa, ya que no cuenta con flota propia lo que implica una demora en la distribución de los productos, en muchas ocasiones no llegan a su destino, generando esto quejas/reclamos por parte de los clientes y devolución del producto.

Como estrategia se plantea diseñar un plan de mejora en el servicio de distribución en la empresa RCH en la ciudad de Guayaquil y que a su vez permita independizarse de la ciudad de Quito. Para realizar un diagnóstico del estado en el que se encuentra la organización, se utilizó el diagrama de causa y efecto, obteniendo como resultado la entrega tardía de los productos y pérdidas de clientes.

En el análisis del diagrama causa y efecto obtuvimos ciertos puntos claves que se deben mejorar, reemplazar o crear para disminuir las entregas tardías, los cuales son: tiempo, cronograma y servicio postventa.

Se identificaron dos efectos en relación a tiempo:

- Entregas tardías
- Alto rotación de personal

Siendo sus causas la pérdida de cliente y desconocimiento del mercado (rutas), lo que reduciría de gran manera si se controla con el respectivo monitoreo en los tiempos tardíos y mejorando el clima labora dentro de la empresa.

Se identificaron dos efectos en relación a cronograma:

- Incorrecta planificación de rutas
- Limitación de transporte

Siendo sus causas la pérdida de tiempo y falta de cobertura, lo cual se espera disminuir mediante capacitaciones al personal para la correcta planificación de rutas y la adquisición de vehículos ya que la empresa no cuenta con vehículos propios, por lo cual, se ven obligados a contratar de manera semanal vehículos externos

Se identificaron dos efectos en relación al servicio post venta:

- No hay seguimiento de las entregas de los pedidos
- No hay seguimiento de reclamos del cliente

Siendo sus causas el desconocimiento de la satisfacción del cliente ya que al momento no existe un servicio post venta, por lo cual se recomienda capacitación al personal para gestionar llamadas post venta. A su vez, existe insatisfacción por parte del cliente ya que sus reclamos no son atendidos, por lo que, se debe mejorar la comunicación interna (flujo de información entre áreas).

Tabla 1 Diagnostico, Pronostico, Control de Pronostico

| DIAGNÓSTICO | PRONÓSTICO | CONTROL AL PRONÓSTICO |
|---|--|---|
| TIEMPO | | |
| Entregas tardías | Pérdida de cliente | Reducir los tiempos tardíos |
| Alto rotación de personal | Desconocimiento del mercado (rutas) | Mejorar clima laboral |
| CRONOGRAMA | | |
| Incorrecta planificación de rutas | Pérdida de tiempo | Capacitaciones |
| Limitación de transporte | Falta de cobertura de rutas diarias | Adquisición de vehículos |
| SERVICIO POST VENTA | | |
| No hay seguimiento de las entregas de pedidos | Desconocimiento de la satisfacción del cliente | Capacitación al personal para la realización de llamadas post venta |
| No hay seguimiento de reclamos del cliente | Insatisfacción del cliente | Mejorar el flujo de información entre áreas (comunicación interna) |

1.3 Formulación y Sistematización del Problema

1.3.1 Formulación del Problema

¿Cuáles son los beneficios que se obtienen al diseñar un plan de mejora continua en el servicio de distribución en RCH DEL ECUADOR?

1.3.2 Sistematización del Problema

- a) ¿Cuáles son las causas que influyen en las entregas tardías del producto a los clientes?
- b) ¿Cuáles son los beneficios que se obtienen al capacitar al personal operativo sobre los productos?
- c) ¿Cuáles son las ventajas de adquirir nueva flota de vehículos para optimizar la distribución de los productos?

1.4 Justificación del Proyecto

1.4.1 Aspecto Teórico

En la actualidad existe una gran competitividad en el mercado, por lo cual, es indispensable estar en la vanguardia tanto en los productos y servicios que se ofertan como en los métodos de organización, optimizando los recursos y mejorando los procesos.

Por medio de un plan de mejora en los procesos de distribución dentro de la Empresa se mejorará el trabajo interno, lo que ayudará a la Organización a obtener ventaja competitiva, un mayor crecimiento organizacional y que todas las personas involucradas tengan un mismo horizonte, saber qué hacer, cuáles son sus responsabilidades y establecer interacción entre sus áreas, alcanzando el objetivo común de la empresa.

1.4.2 Aspecto Metodológico

El objetivo del presente documento es un plan de mejora continua en el servicio de distribución de sus productos dentro de la región costa, que al no contar con vehículos propios implica una demora en la distribución de los productos, generando esto quejas, reclamos por parte de los clientes y pérdida en las ventas, para esto, es necesario identificar cual son la(s) causas(s) raíz que lo ocasionan, ante esta problemática, el uso de herramientas de calidad como lluvia de ideas que busca postular posibles causas al problema, diagrama de causa y efecto, logrando al final identificar las causas que incurren a que el producto no llegue al consumidor final en el tiempo establecido.

1.4.3 Aspecto Práctico

Esta investigación plantea un plan de mejora continua en los procesos de distribución dentro de la Organización. Habiendo obtenido los datos y habiendo evaluado las causas por la cual la empresa tiene entrega tardías y pérdida de clientes, se determinará la documentación necesaria para realizar el diseño del plan de mejora.

1.5 Objetivo de la Investigación

1.5.1 Objetivo General

Diseñar un plan de mejora continúa en el servicio de distribución en la empresa LABORATORIOS RCH DEL ECUADOR en la ciudad de Guayaquil, con el fin de mejorar la logística de sus productos, disminuir las entregas tardías y fomentar la lealtad de los clientes.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Identificar las causas que influyen en las entregas tardías del producto de los

clientes con el fin de optimizar los tiempos de entregas a los mismos.

- Determinar los beneficios que se obtienen al capacitar al personal operativo con el fin de mejorar los conocimientos de los productos y beneficios de los mismos.
- Identificar las ventajas de adquirir nueva flota de vehículos, con el fin de optimizar la distribución de los productos.

1.6 Delimitación de la investigación

PAÍS: Ecuador

PROVINCIA: Guayas

CANTÓN: Guayaquil

UBICACIÓN: Edificio Nobis, piso 3, of 301 (frente al C.C Mall del Sol)

ORGANIZACIÓN: LABORATORIOS RCH DEL ECUADOR

Figura 1 Ubicación de las oficinas Rene Chardon Gye “RCH”

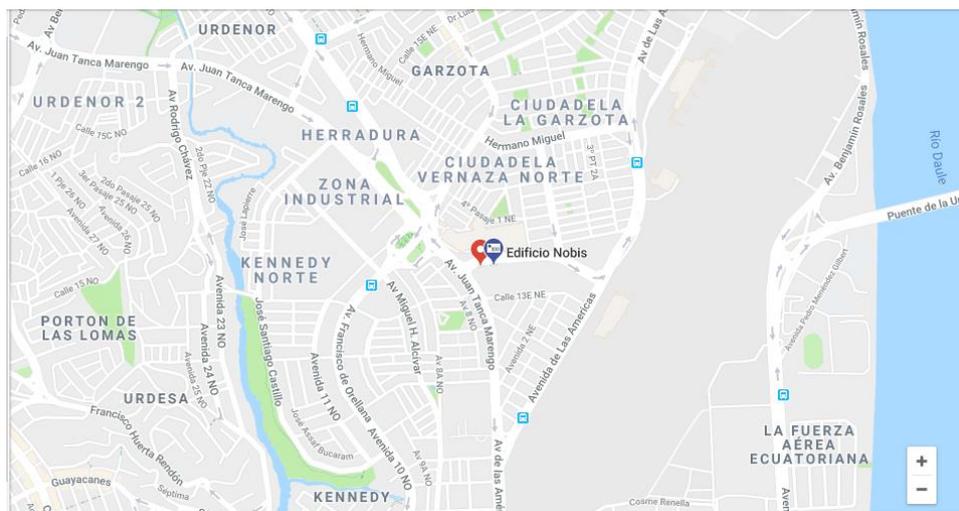




Figura 2 oficinas de Rene Chardon Gye “RCH”

1.7 Hipótesis

1.7.1 Hipótesis General.

Si se diseña un plan de mejora continua en el servicio de distribución en la empresa LABORATORIOS RCH DEL ECUADOR en la ciudad de Guayaquil, mejorara la logística de sus productos, optimizará las entregas de los productos y fomentará la lealtad de los clientes.

1.7.2 Hipótesis Particular.

- Si se identifica las causas que influyen en las entregas tardías del producto de los clientes, se optimizará los tiempos de entregas a los mismos.
- Si se determina los beneficios que se obtienen al capacitar al personal operativo, mejorarán los conocimientos de los productos y beneficios de los mismos.
- Si se identifican las ventajas de adquirir nueva flota de vehículos, se optimizará la distribución de los productos

1.8 Definición y operación de las variables.

Operacionalización de las Variables

| OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES INDEPENDIENTES | | | | | |
|--|--|--------------------------------|--|---|-------------------------|
| Variable independiente | Definición | Dimensión | Indicadores | Reactivos | Instrumentos |
| Área operativa servicio de distribución | Hacer llegar el producto al consumidor final | Cualitativo No experimental | Estrategias para mejorar los tiempos en la distribución del producto | Se da la información para lograr el diseño del plan de mejora continua en la distribución de la empresa | Encuestas Check list |

Tabla 2 Operacionalización de variables independientes

Fuente: Autores

Elaborado por: Autores

1.8.1 Variables

a. Variable Dependiente

Plan de mejora continua en el servicio de distribución.

b. Variable Independiente

Área operativa del servicio de distribución

Capítulo II

2.1 Marco Referencial

2.1.1 Antecedentes de la Investigación

Una de las principales preocupaciones que tiene el ser humano en su imagen personal es el cuidado del cabello, por lo cual, René Chardon al observar la necesidad que tiene el individuo por verse bien y lucir una cabellera sana, optó por lanzar al mercado productos para el cuidado del cabello, logrando óptimos resultados en el mercado latinoamericano.

La empresa René Chardon existe desde el año 1935, la cual fue fundada con el químico cosmólogo René Chardon Dalton en la Ciudad de París, Francia. Luego de unos años, específicamente después de la Segunda Guerra Mundial, la empresa se traslada a Colombia y junto con la Dra. Mariela Guzmán, reformularon algunos productos capilares, con la finalidad de apuntar al mercado latino, innovaron en productos, estilo, y especialmente en sus fórmulas.

En el año de 1962, la empresa René Chardon consigue ser renombrada por el Foreign Commerce de los Estados Unidos como: “productos de alta calidad para exportación”, sin duda para la empresa fue un incentivo que permitió seguir hacia el rumbo de la calidad en sus productos y la internacionalización de los mismos.

La Dra. Mariela Guzmán después de 5 años (1967) llega a Ecuador para fundar la empresa LABORATORIOS RCH DEL ECUADOR, situada en la ciudad de Quito, inició con apenas 3 empleados en un espacio bastante reducido y distribuyendo los productos capilares a las peluquerías situadas en Quito, avanzando así hacia otras ciudades del País. Después de varios años de esfuerzo y dedicación, René Chardon logra abrir una sucursal en la ciudad de Guayaquil, distribuyendo así sus productos a nivel local, LABORATORIOS RCH DEL ECUADOR actualmente es reconocida a nivel nacional e internacional por la calidad en sus productos capilares.

Los logros que LABORARIOS RCH DEL ECUADOR ha conseguido:

- a. Certificación ISO 9001:2008 y GMP (certificación de buenas prácticas de fabricación).
- b. 126 millones de dólares anualmente
- c. Marcas como ETINCELLE Y RENOVE COLOR EXPERT son reconocidas como las terceras mejor marcas a nivel mundial.
- d. Diseño de la Cadena de Suministros en la Ciudad de Quito.

2.2 Marco Teórico

El cuidado del cabello ha sido siempre la primera preocupación en la imagen personal de mujeres y hombres a nivel mundial. René Chardon ha adaptado sus fórmulas francesas a las características del cabello latino y ha logrado así óptimos resultados en la apariencia y el cuidado del cabello.

El mercado de cosmética capilar es altamente competitivo y creciente. En los últimos años, este mercado ha crecido a un ritmo del 7% en el Ecuador, y su valor asciende actualmente a 126 millones de dólares al año. Este hecho ha merecido la atención de varias empresas, dentro de las cuales nos hemos destacado por la excelente calidad y servicio por más de 40 años.

El liderazgo en el mercado profesional se debe a la constante capacitación y formación de estilistas a nivel nacional, además de un amplio portafolio de innovadores productos que satisfacen las necesidades de los clientes más exigentes. El éxito conseguido en el mercado profesional nos ha permitido desarrollar una línea comercial con una amplia gama de productos, disponibles en los principales canales de distribución a nivel nacional, y desarrollar nuevos mercados latinoamericanos con resultados importantes.

2.2.1 Logros René Chardon

Un importante paso que dio la empresa fue la introducción de su línea de tintes capilares Etincelle, en el año 1997, en el mercado profesional, con lo cual logró confianza y éxito entre los consumidores, ya que su formulación cuenta con las mejores materias primas traídas de Europa, Estados Unidos y Japón. Hoy en día, Etincelle es la tercera marca a nivel nacional, compitiendo con grandes multinacionales. Otro logro fue la certificación ISO 9001: 2000 desde el año 2004. El alcance del sistema abarca los procesos de desarrollo, elaboración

y distribución de nuestros productos. El más reciente logro ha sido el desarrollo de nuevos mercados latinos, en donde grandes cadenas han incluido con gran éxito las marcas de René Chardon.

2.2.2 Productos

Los productos de la casa René Chardon son fabricados utilizando estándares internacionales, como las normas ISO 9000 y GMP. Los productos son elaborados con las mejores materias primas importadas y con personal ecuatoriano altamente profesional, capacitado y comprometido. El equipo de ingenieros químicos aplica altos estándares de control en procesos y trabaja permanentemente en el desarrollo de nuevas fórmulas innovadoras para las nuevas tendencias del mercado mundial. La planta, ubicada en la ciudad de Quito, cuenta con la más alta tecnología para el desarrollo y la elaboración de productos cosméticos, desde sus envases hasta el producto final.

2.2.3 Desarrollos recientes

Biocalv

Línea completa de tratamientos para evitar la caída del cabello y para estimular su crecimiento.

Final Touch

Línea completa de productos de acabado que incluye mousse siliconado efecto húmedo, gel Curl Active para cabello rizado, y gel siliconado efecto húmedo.

Línea Profesional

Línea completa de productos para acabado, especialmente diseñada para uso profesional y que permite realizar peinados según las actuales tendencias mundiales.

2.2.4 Promoción

Como apoyo a los actuales y potenciales clientes de la línea profesional, se dictan permanentemente cursos de capacitación sobre el uso y la aplicación de nuestros productos, así como sobre las últimas tendencias mundiales de belleza capilar. Estos cursos son diseñados por un reconocido equipo de científicos dermatólogos, cosmetólogos y estilistas.

Las marcas de la línea de productos comerciales son apoyadas de manera constante con actividades en el punto de venta como análisis capilar y cambios de look a través de programas especializados para ello, además de campañas masivas de comunicación.

2.2.5 Valores de marca

Todas las marcas de René Chardon buscan brindar satisfacción y un cumplimiento de la expectativa de nuestros más exigentes clientes, creando así valores clave para el éxito de las marcas de René Chardon como son la alta calidad y la confiabilidad de marca.

Etincelle es máxima cobertura en canas y protección del cabello tinturado. Tiene una gama extensa de colores que resaltan la belleza y el brillo del cabello. La marca es símbolo femenino de belleza en Latinoamérica. Su calidad, comprobada a través de 10 años en el mercado, ha creado confianza y belleza como valores básicos de la marca.

Rencel es una marca familiar que busca satisfacer las necesidades y los gustos de toda la familia cuidando el bolsillo del ama de casa. Es el shampoo del día a día que cuida el presupuesto de la familia cotidiana.

Final Touch refleja juventud, dinamismo, vitalidad y libertad para modelar el cabello y obtener el peinado deseado. Sus cuatro variedades cumplen con las expectativas de nuestros clientes jóvenes.

La marca Biocalv está enfocada a mejorar la calidad y la fuerza del cabello. Promete solucionar el problema más común de los hombres: la calvicie.

Regener es la marca para nuestros clientes más exigentes. Con sus cinco variedades cubre las necesidades específicas que cada tipo de cabello pide. Regener significa salud y belleza para el cabello. Regener da al individuo el poder para obtener el cabello que siempre soñó.

2.2.6 Gestión de Calidad

Certificados por INCONTEC con la norma ISO 9001 que nos permite, diseñar, fabricar y comercializar productos Cosméticos.

2.2.7 Mercado Objetivo

Desarrollamos productos para Mujeres y Hombres de estratos medios y altos de la población.

2.2.8 Canales de comercialización

Nuestros productos son comercializados a través de los siguientes canales:

- Grandes y Medianas Cadenas de Autoservicios
- Tiendas especializadas de belleza
- Cadenas de droguerías
- Catálogos de Venta Directa

- Maquila

2.2.9 Noticias de René Chardon

Farmacias Fybeca y Sana Sana han encontrado en laboratorios René Chardon a su socio estratégico para el desarrollo y fabricación de su marca blanca de shampoo.

René Chardon afianza su participación en el mercado ecuatoriano y firma importantes alianzas comerciales con dos de las más grandes empresas reconocidas en el sector farmacéutico.

El trabajo desarrollado en el área de investigación y la alta calidad de los productos, han sido los factores que han hecho que Fybeca y Sana Sana, apuesten por Laboratorios René Chardon para producir, a partir del mes de mayo del presente año, su primera línea de shampoo.

Esperan que esta alianza brinde al mercado nacional una innovadora línea de cuidado capilar, la cual ha sido pensada para un público específico, ofreciendo soluciones en cuanto al cuidado óptimo del cabello, pues contiene una formulación libre de sal. Este factor permite contar con beneficios exclusivos, donde se destacan: mayor hidratación, mejor fijación del color de tinte, mayor sedosidad, entre otros.

De esta manera, la empresa reafirma su compromiso por contribuir a la industria ecuatoriana, en este caso con la nueva línea de shampoo, que se encontrará exclusivamente en las perchas de Fybeca y Sana a nivel nacional.

René Chardon lanza nuevos productos capilares en Cuenca. Al acto asistieron los principales ejecutivos de la empresa comercializadora, quienes no escatimaron esfuerzos para “premiar la fidelidad de las y los profesionales estilistas que utilizan los productos capilares”,

manifestó Cristina Donoso, gerente de René Chardon en Ecuador.

Esta empresa establecida en el país en 1967, ha producido cosméticos, productos de belleza y capilares con estándares internacionales de calidad, convirtiéndose en la marca líder en ventas, informaron sus directivos.

Donoso resaltó la importancia de mantenerse como líderes en el mercado y sobre todo satisfaciendo las necesidades, tanto de las profesionales, como de sus clientes.

René Chardon presentó entre sus principales líneas capilares, dirigidas especialmente para las profesionales, ocho nuevos productos entre los que se destacan los tintes Acuarel y Pincel.

El primero es un producto doblemente concentrado de calidad que resulta de gran utilidad económica para las peluquerías y con resultados óptimos. El Pincel, en cambio, es un tinte que viene con una nueva gama de colores brillantes y vanguardistas.

Durante el evento se hizo demostraciones de cortes y tintes con reconocidas estilistas nacionales, además la empresa regaló decenas de cosméticos a las asistentes y les capacitó sobre nuevas tendencias y productos.

René Chardon con nuevos tintes. Alfredo Panchana, técnico capilar de la marca René Chardon, dio a conocer los nuevos productos que se han presentado en el país para el cuidado capilar y tintes de cabello.

“Hemos renovado nuestros productos, ahora contienen más ingredientes que ayudan al cuidado intensivo del cabello de las mujeres, como son los beneficios del aceite de oliva”, dijo Panchana.

Adicionalmente la fórmula de los nuevos tintes viene con aceite de macadamia,

keratina y colágeno vegetal.

De la mano de la renovada fórmula, los productos de René Chardon cuentan con una nueva imagen que representa los cambios e innovación que la marca ofrece. Los tintes ya están disponibles.

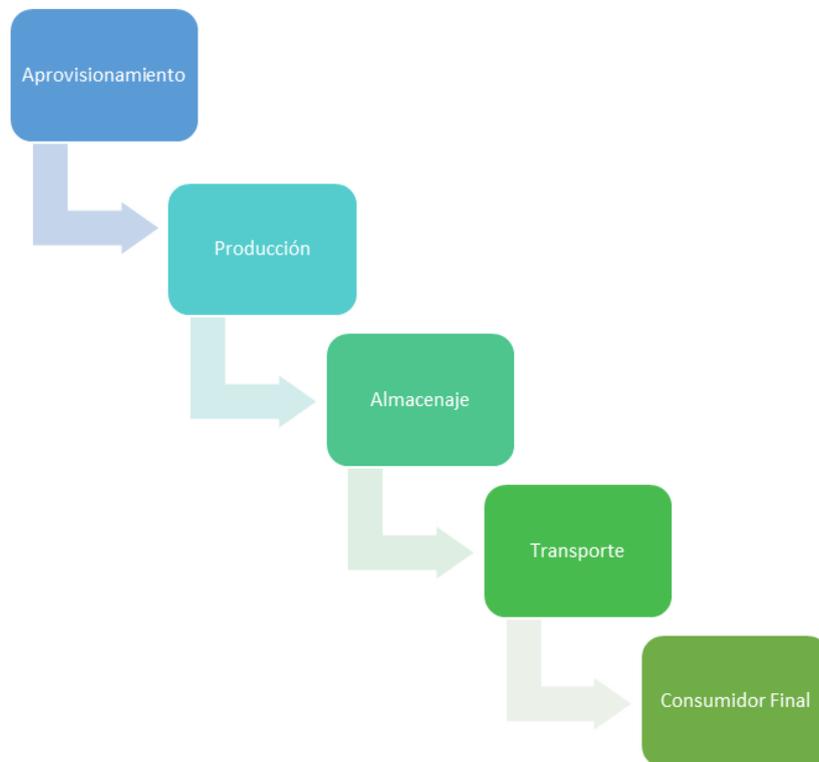
René Chardon en el top 10 marcas de belleza de mayor recordación

En la pasada edición “MARCAS TOP OF MIND” publicada por la revista Vistazo en el mes de Julio 2017 se realizó la entrega anual del ranking de marcas más recordadas por los consumidores ecuatorianos, destacándose René Chardon en el TOP10 de las marcas de belleza.

Hoy más que nunca se entiende la importancia de un cabello bien cuidado para la mujer actual. Según estudios el aspecto del cabello influye un 70% en el estado de ánimo de cada mujer, pensando en esta realidad nuestros esfuerzos en poder disponer la mejor línea de cuidado capilar, coloración y moldeado tanto en el mercado profesional como consumo masivo es una realidad y que hoy por hoy es reconocida por las mujeres ecuatorianas que cada vez más nos recuerdan y prefieren.

- Laboratorios René Chardon del Ecuador certificado con la norma ISO 22716
- Laboratorios René Chardon del Ecuador recibió el pasado 17 de Julio, por parte del ARCSA.

2.2.10 Gestión de la Cadena de suministros



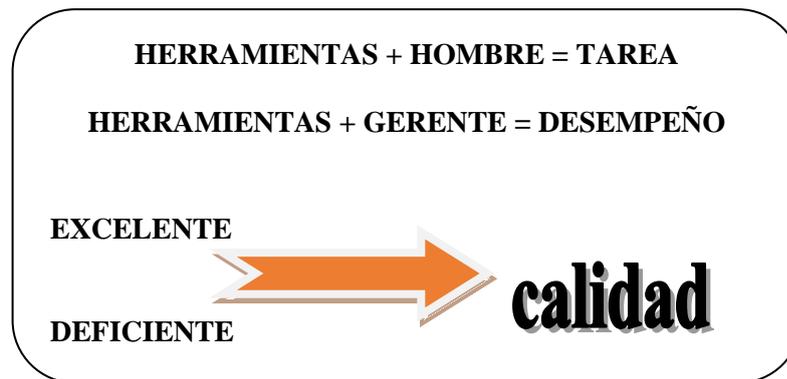
*Gráfico 1 Gestión de la Cadena de Suministros
Fuente: Autores*

La Gestión de la Cadena de Suministro determinan las formas como se realizan estrategias para establecer y lograr estabilidad de todos los que se encuentran inmersos en este proceso, esto incluye a los proveedores de los proveedores hasta los consumidores de los consumidores

La cadena de suministro tiene que interrelacionarse de manera sincronizada, esto significa que no puede eludir el orden de los procesos de cada uno de sus actores, puesto que alteraría la medición de los resultados esperados.

Es necesario que la organización de manera grupal gestione estrategias que, aplicadas, nos brinden facilidades para el mejor flujo de todos los participantes del proceso.

2.2.11 Indicadores de Gestión



*Gráfico 2 Indicadores
Fuente: Autores*

Nos expresan de una manera cuantitativa el comportamiento de un proceso, cuyo resultado al ser comparado con un valor referencial nos indicará que margen debemos cubrir tomando las respectivas acciones correctivas o preventivas

Los beneficios de tener indicadores de gestión:

- Monitoreo del proceso: La medición de la cadena del proceso con determinadas herramientas nos brindará información para la mejora continua del mismo.
- Satisfacción al cliente: Identificación de prioridades, grado de satisfacción, porcentaje de demanda trimestralmente, etc.

2.2.12 Gestión de almacenamiento y distribución



Gráfico 3 *Almacenamiento y Distribución*
Fuente: Autores

El proceso de almacenaje y distribución es donde participa en función logística quien es la que realiza la labor de receptor ya sea la materia prima o producto terminado y almacenarla de manera lógica y estratégica con un orden sistemático con el principal objetivo de generar una valiosa información quien va a hacer con éxito y fluidez el almacenamiento y distribución física de lo que hay en existencia.

De esta manera el objetivo general de este proceso tiene la obligación de garantizar con éxito la administración continua y a tiempo de los materiales procesados o no procesados que aseguren brindar de manera ininterrumpida el mejor servicio

2.2.13 Gestión de los proveedores

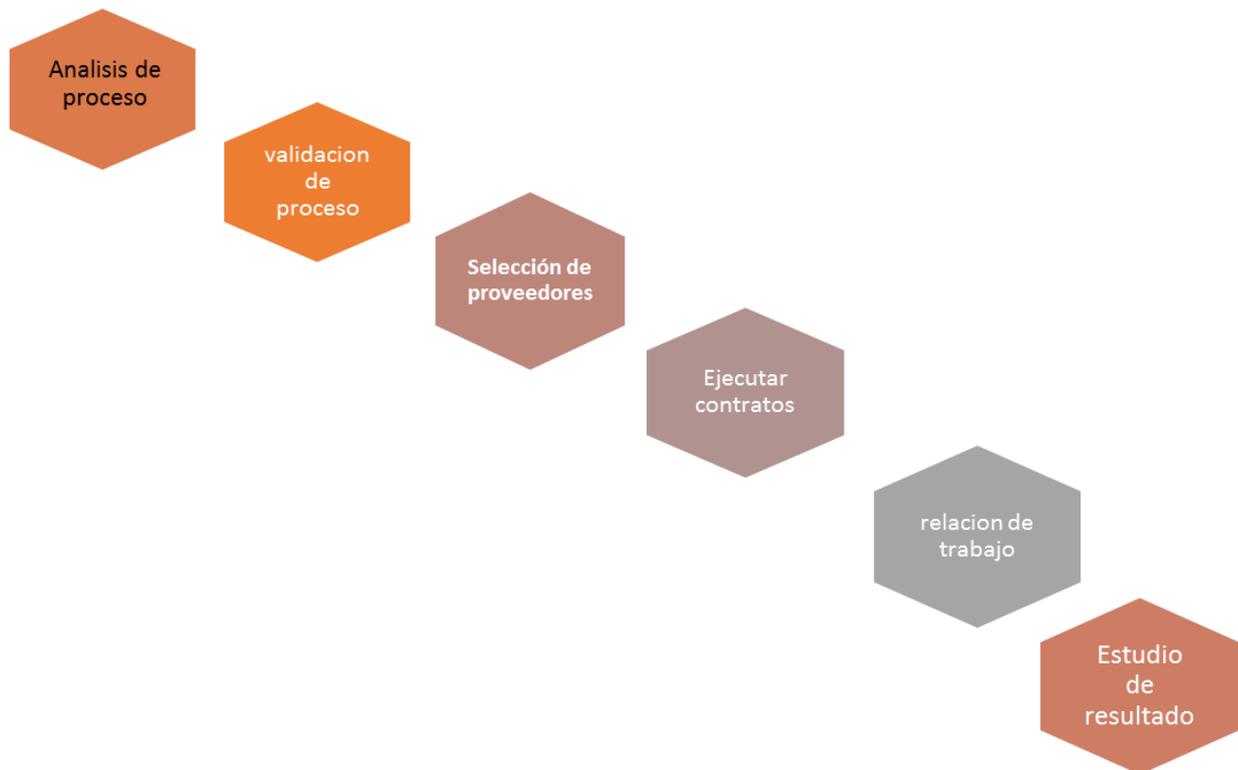


Gráfico 4 *Proveedores*
Fuente: Autores

La gestión de proveedores es un modelo de negocio que trata con la mayor percepción la asignación de quien va a realizar el debido abastecimiento, no sin antes realizar un análisis correcto donde exista una gran diferencia comparativa conveniente de precios ya sea esta por la adquisición de materia prima como también de bienes y servicios.

Esta etapa es muy importante en la fase de toma de decisiones de una organización, ya que los proveedores monitorean, evalúan y analizan el valor que paga cada una de la empresa por adquirir cualquier tipo de negocio que faciliten el mejor funcionamiento en el proceso de validación del proveedor.

2.2.14 Procesos Internos

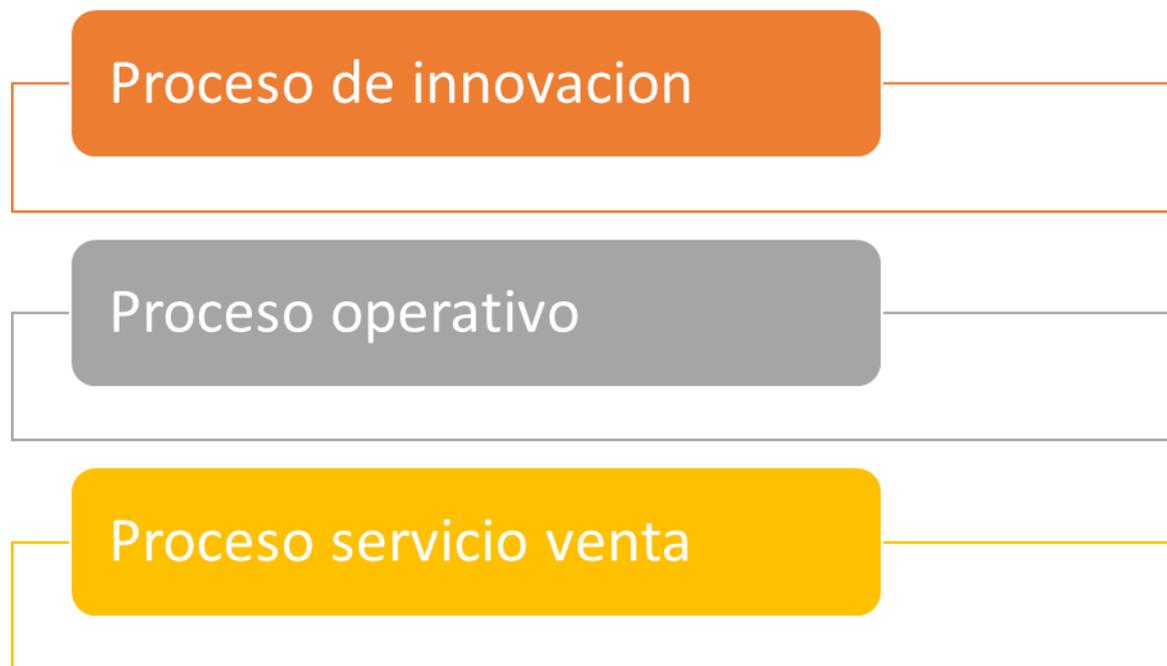


Gráfico 5 Procesos Internos
Fuente: Autores

Dentro de los procesos internos se obtiene unas de las partes más importantes que es la innovación que es exigida por la evolución del mercado y a su vez por el consumidor final y esto lleva a relacionarla como proceso continuo con la parte operativa que determina un valioso tiempo operativo de producción, de venta y entrega, con el objetivo de maximizar los beneficios de la cadena de valor y del consumidor que siempre está presto a que le brinden el mejor servicio.

2.2.15 Servicio al Cliente

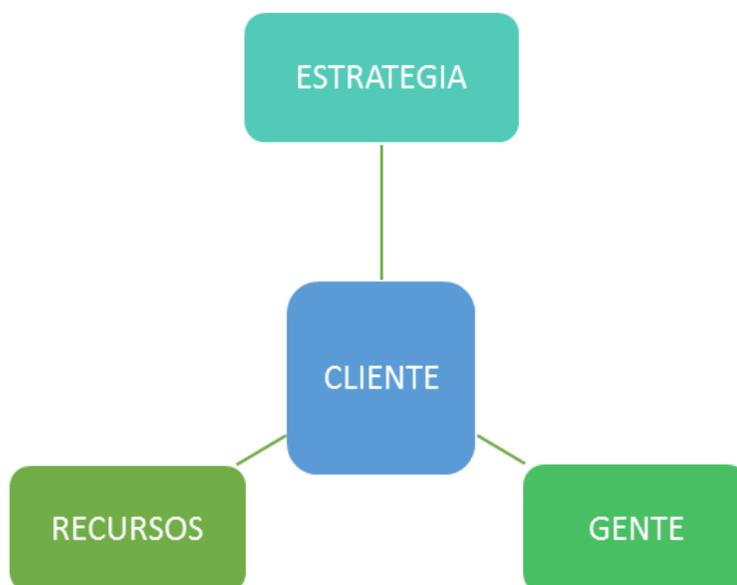


Gráfico 6 *Servicio al Cliente*

Fuente: Autores

Para brindar un ideal servicio al Cliente y sobre todo obtener por parte del consumidor final fidelidad y satisfacción al obtener un producto o servicio, es necesario contar con un plan de mercadeo que ayudará a la Organización a sectorizar su mercado meta, las estrategias son la parte fundamental para brindar un servicio de cliente óptimo, ya que éstas garantizarán una alta o baja demanda del producto o servicio.

Una Organización sin recursos no puede avanzar, ya que por medio de éstos se puede llegar al consumidor final con facilidad a cualquier punto del País, se puede obtener varias certificaciones que garanticen que el producto o servicio que la empresa ofrece es de excelente calidad. Se debe tomar en cuenta que el Cliente estará satisfecho siempre y cuando la empresa le ofrezca un servicio o producto de calidad.

2.2.16 Ventaja competitiva

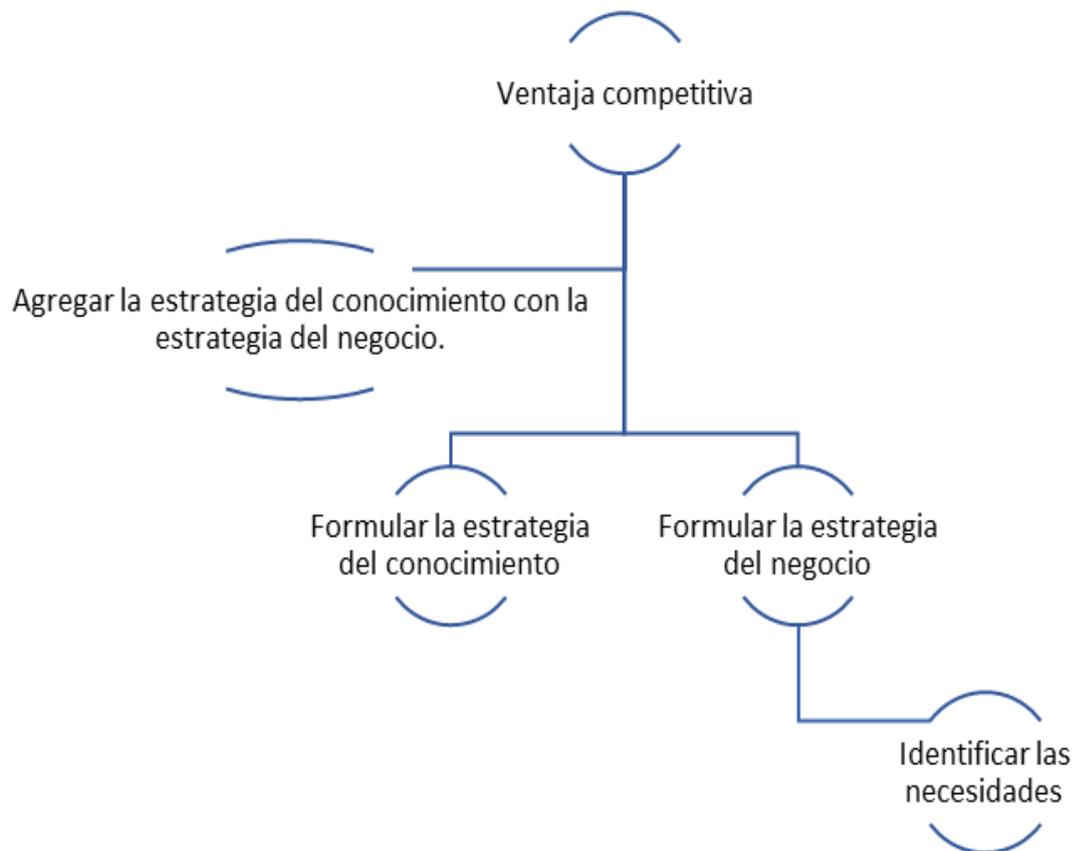


Gráfico 7 *Ventaja competitiva*
Fuente: Autores

La ventaja competitiva dentro de la empresa se relaciona con dos puntos muy importantes: la estrategia del conocimiento y la estrategia del negocio, éstas dos deben ir de la mano, ya que por medio de ellas identificaremos las necesidades que tiene el mercado, las competencias y qué estrategias se pueden emplear para obtener una ventaja competitiva y diferenciadora en el mercado.

Una empresa puede diferenciarse por medio de la ventaja competitiva en el producto, la distribución, el servicio al cliente, la calidad, el proceso de producción, etc.

2.2.17 Producto de Calidad



Gráfico 8 Producto de calidad
Fuente: Autores

Un producto de calidad es aquel que cumple con las exigencias y características inherentes del consumidor final a un menor costo.

Si un producto o servicio no cumple con las expectativas del consumidor final éste no lo comprará o no se sentirá satisfecho, si el producto/servicio sobrepasa las expectativas del cliente, éste tampoco estará satisfecho ya que estará pagando por algo que no desea, es por eso que se sugiere sobrepasar de manera ligera las expectativas del consumidor para que éste se sienta a gusto y vuelva adquirir el producto/servicio.

2.2.18 Control Operativo y de Gestión

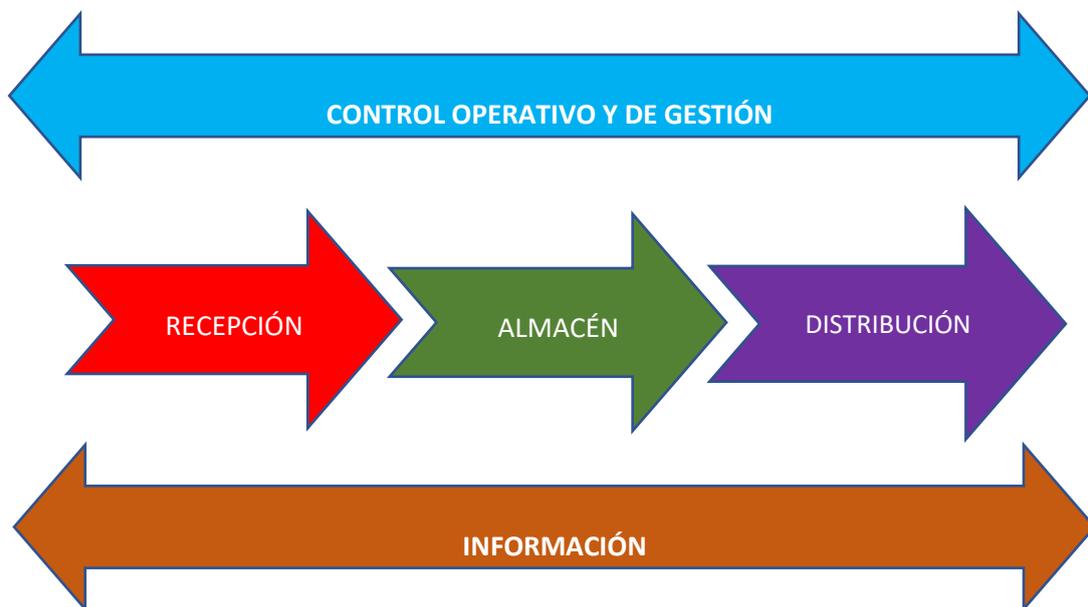


Gráfico 9 Control Operativo
Fuente: Autores

El control operativo y de gestión, se basa en planificar, ejecutar, gestionar y controlar todas las operaciones dentro de la red de suministros, con la finalidad de satisfacer al consumidor final brindando un producto/servicio eficaz que cumpla con sus necesidades.

En el proceso del control operativo se debe tomar en cuenta todos los acontecimientos y factores que pueden pausar o interrumpir la red de suministros, tales como la configuración de una red de distribución, estrategia de distribución, la información necesaria para integrar los sistemas y procesos y la gestión de inventario para verificar cantidades en el inventario de MP y PT.

2.2.19 Programación de producción

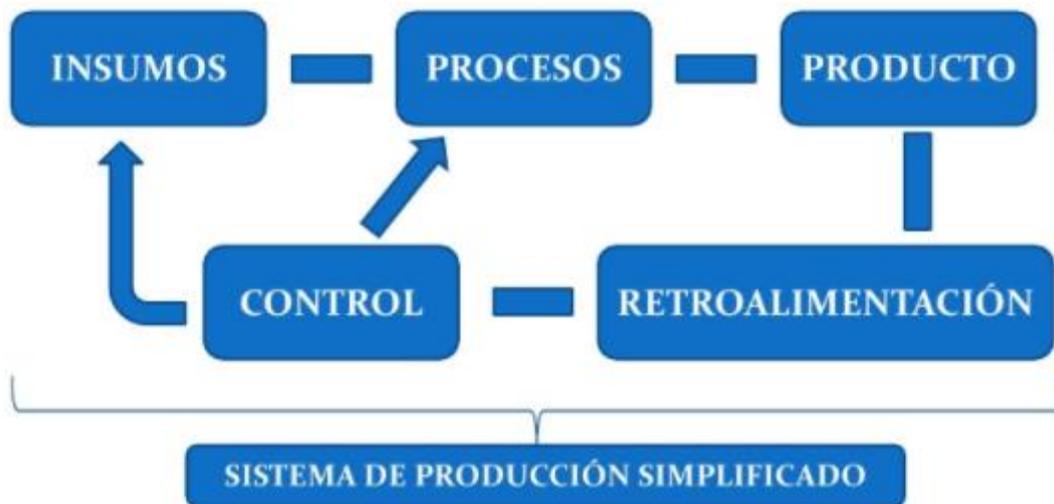


Gráfico 10 Programación de producción
Fuente: Autores

La programación de producción es un conjunto de varios elementos que se relacionan entre sí, con la finalidad de procesar la MP (insumos) y convertirlos en un producto final PT.

La programación de producción se basa en un sistema de producción simplificado que contiene: insumos, procesos, productos, control de insumos, control de procesos y la retroalimentación que sirve para que la empresa se asegure de seguir cada uno de los procesos de la red de suministros.

2.2.20 Procesamiento de pedidos y distribución



Gráfico 11 Procesamiento de pedidos y distribución
Fuente: Autores

En el procesamiento de pedidos es importante tomar en cuenta el almacenamiento, el inventario, la comercialización, el porcentaje de rotación de los productos, el análisis comercial que consiste en identificar, valorar, seleccionar y tratar el entorno o mercado meta, por medio de estrategias de marketing y ventas, es necesario realizar también una estimación de la demanda, etc.

Para realizar el proceso de pedidos se inicia con un coste y localización de la mercadería en el inventario, el cálculo para procesar el pedido es: ratio de pedidos preparados por unidad de tiempo, posterior a esto, el área de logística deberá proporcionar el medio de distribución y las rutas de entregas para proporcionar el PT al consumidor final.

2.3 Marco Contextual

2.3.1 Misión

Somos una compañía ecuatoriana inspirada en el bienestar de nuestros consumidores, apasionados en el desarrollo, fabricación y comercialización de productos cosméticos y de cuidado personal, que generan valor al mercado y rentabilidad a la organización.

2.3.2 Política

Servir a nuestros clientes para lograr su satisfacción a través de la elaboración de productos cosméticos de alto valor agregado acorde con las prácticas y principios del Aseguramiento de Calidad y las Buenas Prácticas de Manufactura, todo ello dentro de un ambiente de eficiencia, eficacia y mejoramiento constante en equipo.

La Gerencia General se compromete a dotar de los recursos necesarios para impulsar y mantener los procesos de calidad y cumplimientos de Buenas Prácticas de Manufacturas y garantizar que los productos fabricados por Laboratorios Rene Chardon cumplan con las exigencias legales y las expectativas de sus clientes.

2.3.3 Valores Empresariales.

Honestidad

- a) El accionar de los miembros de la institución estará enmarcado en los principios de la moral, de la ley, la sana competencia y la libre iniciativa.
- b) Entregar toda la información clara, precisa, veraz y oportuna sobre los cambios institucionales y nuevos proyectos que desarrolle la organización a todos los clientes, accionistas, representante legal y colaboradores.
- c) Desarrollar una gestión transparente, generadora de confianza.
- d) Evitar tener relaciones comerciales con empresas o individuos que se aparten de las éticas, ni con aquellas entidades o personas que se conozca que participan en actividades o negocios ilícitos o que no cumplan con las disposiciones legales vigente de la Republica de Ecuador.

Compromiso

- a) Dar siempre lo mejor de uno mismo, logrando que todos se involucren y participen activamente en el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la empresa.
- b) Satisfacer las necesidades de todos los clientes, atendiendo sus peticiones de una manera ágil, segura y precisa, buscando superar sus expectativas.
- c) Enfocar los esfuerzos en el cumplimiento de los objetivos de la

empresa y personales, buscando siempre el mejoramiento continuo.

- d) Entregar un servicio de calidad a todos los clientes, tanto internos como externos.
- e) Capacitar a los colaboradores, buscando potenciar sus cualidades, asegurando un talento humano valioso que repercuta en un servicio de calidad.
- f) Gestionar y direccionar la labor de todos los colaboradores a una sola meta global, incentivando el trabajo en equipo, para lograr mejores resultados.
- g) Ser socialmente responsables como ciudadanos y como institución, con la sociedad, el medio ambiente y las comunidades donde la empresa desarrolla sus actividades.

Transparencia

- a) Difundir información financiera y contable fidedigna.
- b) Representante legal y colaboradores deben guardar estricta reserva de la información proporcionada por los clientes, proveedores y de los compañeros de labores.
- c) La publicidad y las promociones de la empresa deben ser claras, precisas, veraces, comprobables, completas y oportunas, relacionada con a los proyectos y otros servicios que la compañía oferta, siempre bajo los lineamientos establecidos en los principios de buena práctica de negocios

Eficiencia

- a) Ofrecer un servicio personalizado y de calidad, entregando a un producto con los más altos estándares de calidad, basado en los mayores niveles de eficiencia, con un alto grado de responsabilidad de las labores encomendadas, logrando salvaguardar la confianza y credibilidad depositada en la compañía por parte de los clientes.
- b) Buscar dar soluciones rápidas y eficaces sobre dudas, inquietudes o quejas por parte de los clientes.
- c) Mantener contratos claros y sin ambigüedades, de tal forma que no existan cláusulas que podrían dar lugar a doble interpretación.
- d) Mantener un sistema informático actualizado y acoplado a las necesidades de la empresa y clientes, para agilizar los procesos internos y externos.

2.4 Marco Conceptual

Tabla 3 Definiciones *Fuente: Autores*

| TÉRMINOS | DEFINICIÓN |
|----------------------------|--|
| Plan de Mejora | Conjunto de acciones planificadas en orden jerárquico y ordenadas en secuencia, cuyo propósito es elevar de manera permanente la calidad en el bien o servicio. |
| Distribución | Acción y efecto de distribuir (dividir algo entre varias personas, entregar un bien o mercancía). |
| Procesos | Conjunto de actividades que implican la participación de diferentes recursos (materiales, recurso humano) coordinados para conseguir un objetivo identificado. |
| Calidad | Capacidad que posee un producto o servicio para satisfacer las necesidades inherentes del consumidor. |
| Mejora Continua | Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos. |
| Indicadores | Expresión cuantitativa del cumplimiento, del comportamiento y desempeño de los objetivos o metas planteadas. |
| Ventaja competitiva | Aspecto que posee una empresa en comparación a otras del mismo sector u otro mercado. Permite diferenciarse o llevar una mayor ventaja o mejor desempeño en el producto o servicio que ofrece. |
| Servicio | Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. |
| Producto | Objeto producido de manera natural o artificial para crear una necesidad en el mercado. |
| Rutas | Conjunto de operaciones mediante las cuales los productos y los servicios llegan a diversos consumidores. |
| Planificación | Proceso en el cual se establecen pasos y parámetros a seguir para iniciar alguna actividad. |
| Capacitación | un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado dentro de las empresas |

| | |
|--------------------------|---|
| Manual de Calidad | es el documento guía del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), desarrolla todos los epígrafes de la Norma ISO 9001 aplicándolos a la organización e incluye todos los procedimientos y normas que se aplican en el SGC |
| BPA | Conjunto de normas que establecen los requisitos y procedimientos operativos que deben cumplir los establecimientos. |

2.4 Marco Legal

El estudio de este proyecto tiene como base legal los siguientes entes reguladores:

2.4.1 OMC

Organización Mundial del Comercio: Se encarga de la regulación del comercio a nivel internacional, con el fin de garantizar que los intercambios comerciales se realicen de la forma más fluida y libre posible.

2.4.2 OMS

Organización Mundial de la Salud: Ente regulador de las acciones sanitarias en el sistema de las Naciones Unidas.

2.4.3 INEN

Servicio Ecuatoriano de Normalización: Eje principal del Sistema Ecuatoriano de la Calidad en el país, competente en Normalización, Reglamentación Técnica y Metrología.

2.4.4 ARCSA

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria: Garantiza la salud de la población mediante la regulación y el control de la calidad, seguridad, eficacia e inocuidad de los productos de uso y consumo humano

Capítulo III

3.1 Diseño de la investigación

El desarrollo de este proyecto investigativo se enfoca en dos escenarios, en primera instancia se define un marco de diagnóstico de la problemática y luego se propone un diseño que permita solucionar o mejorar dicha problemática.

3.2 Tipo de Investigación

Transaccional: Se diseñó un modelo de encuestas que nos permitió obtener información de la población, utilizando procedimientos estándares de interrogación con el fin de conseguir características objetivas y subjetivas de los encuestados.

Bibliográfica: Se hace la recopilación de información relacionada a la temática del proyecto de investigación por medio de libros físicos o digitales, blogs, periódicos, documentos de internet, revistas, dicha información se la utilizó en el desarrollo del marco teórico.

De campo: Este tipo de investigación es utilizada en el planteamiento del problema y la justificación capítulo I, a través de herramientas como en el caso del diagrama de causa y efecto que nos permitió realizar un diagnóstico situacional de la empresa ya que se lo realizó in situ permitiendo tener una información más real.

3.3 Metodología de la Investigación

Para el desarrollo de esta investigación se ha determinado metodologías que aportan la obtención de datos e información de problemas existentes en la organización, dicha metodología se detalla a continuación:

Descriptivo: Para determinar como son los procesos de la organización se utilizó esta metodología de observar y describir como, el análisis de causa-efecto, lluvia de ideas que facilitaron conocer y tener un panorama global de la problemática.

No Experimental transversal: En el diseño del proyecto se determinaron encuestas al cliente interno y externo.

3.4 Población

Los clientes externos que tiene la empresa LABORATORIOS RCH DEL ECUADOR en la ciudad de Guayaquil son 420.

Los clientes internos de la empresa LABORATORIOS RCH DEL ECUADOR en el área operativa – servicio de distribución son: 15.

3.5 Muestra

Para realizar las encuestas a los clientes externos se toma una muestra probabilística aleatoria, esto significa que cualquier propietario de los centros de belleza tiene la oportunidad de ser elegido, determinando así la representación de la población en una muestra extraída.

El tamaño de muestra que se utilizó es conocida por lo cual se aplicó una fórmula respectiva para hallar la cantidad de encuestados, se identificó con la letra (n), el tamaño de la población es de 420 personas la cual se la identificó con la letra (N), se determinó utilizar el 0.5 para la posibilidad que ocurra un evento fuera de lo esperado y se lo identificó con la letra (P), dentro de la fórmula de la muestra el 0.5 es utilizado para la no ocurrencia de un evento y se lo identificó con la letra (q), el margen de error está en un 5% ya que al momento de la realización de la encuesta hay personas que nos darán datos equivocados que pueden comprometer la veracidad de los datos recaudados, el nivel de confianza a utilizar es del 95% de esta forma le daremos la veracidad a la investigación.

Datos Requeridos.

n: Tamaño de la muestra.

N: Tamaño de la población. → **N**= 420

p: Posibilidad de que ocurra un evento, → **p** = 0,5.

Q: Posibilidad de no ocurrencia de un evento, → **q** = 0,5

E: Error, se considera el 5 %

Z: Nivel de confianza, que para el 95%, → **z** = 1,96.

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2(N - 1) + z^2 pq} \\
 &= \frac{1,96^2 * p * q * N}{0,05^2(420-1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} \\
 &= \frac{403,2}{2,0075} = 200,85
 \end{aligned}$$

n = 200 centros de belleza a encuestar

Considerando que el tamaño de la población es de 420 centros de belleza, se realiza la toma de una muestra de 200 centros de belleza, los cuales serán escogidos aleatoriamente.

Para realizar las encuestas a los clientes internos se consideró ejecutarlo a todo el personal de servicio de distribución, ya que son 15 personas que laboran en esta área.

3.6 Análisis de los resultados de los instrumentos aplicados

3.6 Generalidades.

Teniendo como punto de partida la realización de un diagnóstico de causa – efecto y plantear una propuesta de mejora para el proceso de distribución de la empresa LABORATORIOS RCH DEL ECUADOR, es necesario la aplicación de herramientas de recolección de datos como los cuestionarios, que a través de preguntas objetivas y concretas permitirá obtener información de los clientes externos e internos para conocer la opinión o percepción que los propietarios de centros de belleza tienen referente a su proveedor y a su vez medir el nivel de satisfacción del o los productos que se otorgan.

Las encuestas se basaron en 12 preguntas para los propietarios de los centros de belleza y 8 preguntas para los clientes internos, las cuales debían ser contestadas en escala de Likert.

Se utilizó un cuestionario realizado en la herramienta Microsoft Word 2016 y a través de su aplicación permitió la recopilación de datos de una manera mucho más ágil, a su vez, se utilizó la herramienta Microsoft Excel 2016 para tabulación de los resultados y gráficas.

3.6.1 Análisis encuestas cliente externo

Tabla 4 *Tiempo del Cliente*

| 1) ¿Cuánto tiempo lleva Usted siendo cliente de la empresa LABORATORIOS RCH DEL ECUADOR? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Acumulada |
|--|---------------------|---------------------|----------------------|
| 0-1 año | 44 | 22% | 22% |
| 2-3 años | 44 | 22% | 44% |
| 3-4 años | 48 | 24% | 68% |
| 4-5 años | 34 | 17% | 85% |
| 5 años en adelante | 30 | 15% | 100% |
| Total | 200 | 100% | |

Fuente: Elaboración de Encuestas

Elaborado por: Stefanie Muñoz & Freddy López

Análisis

Según lo observado en la en la tabla, el 44% de la población son Clientes desde 0 a 3 años aproximadamente, el 24% son Clientes desde hace 4 años, el 17% son clientes desde hace 5 años y el 15% son los clientes más antiguos de 5 años en adelante, por lo cual, concluimos que la mayor parte de la población son los clientes de 0 a 3 años.

Tabla 5 *Tiempo de pedidos*

| 2) ¿Cada cuánto tiempo Usted realiza sus pedidos? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Acumulada |
|---|---------------------|---------------------|----------------------|
| 15 días | 65 | 33% | 33% |
| 1mes | 50 | 25% | 58% |
| 2meses | 47 | 24% | 81% |
| 3meses en adelante | 38 | 19% | 100% |
| TOTAL | 200 | 100% | |

Fuente: Elaboración de Encuestas
 Elaborado por: Stefanie Muñoz & Freddy López

Análisis

Según lo observado en la en la tabla, el 33% de la población realiza sus pedidos cada 15 días, el 25% realiza sus pedidos cada mes, el 24% realiza sus pedidos cada 2 meses y el 19% restante de la población realiza sus pedidos cada 3 meses o más, por lo que se concluye que, la mayor parte de la población realiza sus pedidos cada 15 días y 1 mes, por lo cual, la empresa debe considerar días antes que productos son los más requeridos para evitar retrasos en las entregas.

Tabla 6 *Distribución de pedidos*

| 3) ¿Cómo califica Usted el servicio de distribución o entrega de productos? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Acumulada |
|---|---------------------|---------------------|----------------------|
| Muy bueno | 5 | 3% | 3% |
| bueno | 10 | 5% | 8% |
| regular | 33 | 17% | 24% |
| malo | 70 | 35% | 59% |
| muy malo | 82 | 41% | 100% |
| TOTAL | 200 | 100% | |

Fuente: Elaboración de Encuestas

Elaborado por: Stefanie Muñoz & Freddy López

Análisis

Según lo observado la mayor parte de la población considera que el servicio de distribución no es bueno, el 35% considera que es malo y el 41% considera que es muy malo, por lo que se concluye que con la aplicación del plan de mejora por medio de un Manual de Calidad a base de la Buenas Prácticas de Distribución se estima mejorar el servicio de distribución.

Tabla 7 Retraso en las entregas

| 4) ¿Considera Usted que existe retraso en las entregas del producto? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Acumulada |
|--|---------------------|---------------------|----------------------|
| Totalmente de acuerdo | 101 | 51% | 51% |
| De acuerdo | 84 | 42% | 93% |
| Algo de acuerdo | 8 | 4% | 97% |
| En desacuerdo | 7 | 4% | 100% |
| Total | 200 | 100% | |

Fuente: Elaboración de Encuestas

Elaborado por: Stefanie Muñoz & Freddy López

Análisis

Según lo observado el 51% y el 42% de la población considera que existe retraso en las entregas del producto, por lo que se concluye, que con la aplicación del plan de mejora mediante un Manual de Calidad a base de la Buenas Prácticas de Distribución las entregas de los productos se efectúen sin retraso.

Tabla 8 Seguimiento – Estatus del pedido

| 5) ¿Está Usted de acuerdo que exista un seguimiento del estatus en el que se encuentra su pedido mediante el call center? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Acumulada |
|---|---------------------|---------------------|----------------------|
| Totalmente de acuerdo | 63 | 32% | 32% |
| De acuerdo | 69 | 35% | 66% |
| Algo de acuerdo | 29 | 15% | 81% |
| En desacuerdo | 39 | 20% | 100% |
| TOTAL | 200 | 100% | |

Fuente: Elaboración de Encuestas

Elaborado por: Stefanie Muñoz & Freddy López

Análisis

Según lo observado el 32% y el 35% de la población están de acuerdo en que exista un seguimiento del estatus de su pedido. Por lo que se concluye que al implementar un sistema de seguimiento mediante llamadas telefónicas, el Cliente podrá conocer el estado de su producto, es decir, si ya salió de planta, si fue embarcado, cuando y a qué hora recibiría su producto.

Tabla 9 *Flota de vehículos*

| 6) ¿Está Usted de acuerdo que LABORATORIOS RCH DEL ECUADOR invierta en su propia flota de vehículos para cumplir con las entregas a tiempo? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Acumulada |
|---|---------------------|---------------------|----------------------|
| Totalmente de acuerdo | 123 | 62% | 62% |
| De acuerdo | 56 | 28% | 90% |
| Algo de acuerdo | 17 | 9% | 98% |
| En desacuerdo | 4 | 2% | 100% |
| TOTAL | 200 | 100% | |

Fuente: Elaboración de Encuestas

Elaborado por: Stefanie Muñoz & Freddy López

Análisis

Según lo observado en la tabla el 62% y el 28% de la población consideran importante que Laboratorios RCH DEL ECUADOR invierta en la adquisición de vehículos. Por lo que se concluye que al invertir en su propia flota de vehículos los pedidos llegarán a tiempo, ya que se evitará retrasos en conseguir vehículos para poder realizar las entregas de los productos.

Tabla 10 *Tiempo mínimo*

| 7) ¿Considera Usted que se establezca un tiempo mínimo para la recepción de su pedido? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Acumulada |
|--|---------------------|---------------------|----------------------|
| Totalmente de acuerdo | 143 | 72% | 72% |
| De acuerdo | 50 | 25% | 97% |
| Algo de acuerdo | 7 | 4% | 100% |
| En desacuerdo | 0 | 0% | 100% |
| Total | 200 | 100% | |

Fuente: Elaboración de Encuestas

Elaborado por: Stefanie Muñoz & Freddy López

Análisis

Según lo observado el 72% de la población considera que se debe establecer un tiempo mínimo para la recepción de su pedido. Por lo que se concluye que al establecer un tiempo mínimo para las entregas de los pedidos, se evitarán los retrasos, se evitará los reclamos y sobre todo el Cliente se sentirá a gusto con el servicio de distribución oportuno.

Tabla 11 Post Venta

| 8) ¿Cree Usted oportuno que se valide mediante call center la post venta de su producto? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Acumulada |
|--|---------------------|---------------------|----------------------|
| Totalmente de acuerdo | 177 | 89% | 89% |
| De acuerdo | 9 | 5% | 93% |
| Algo de acuerdo | 7 | 4% | 97% |
| En desacuerdo | 7 | 4% | 100% |
| TOTAL | 200 | 100% | |

Fuente: Elaboración de Encuestas

Elaborado por: Stefanie Muñoz & Freddy López

Análisis

Según lo observado el 89% de la población cree oportuno el monitoreo o validación de la entrega de sus productos. Por lo que se concluye que mediante la implementación del servicio post venta, se requiere conocer si el pedido llegó a tiempo en el día y la hora pactada, si el cliente se encuentra o no satisfecho con el servicio y si tiene algún reclamo o sugerencia.

Tabla 12 Seguimiento de reclamos

| 9) ¿Cómo califica Usted el seguimiento de sus reclamos por entrega tardía? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Acumulada |
|--|---------------------|---------------------|----------------------|
| Muy bueno | 2 | 1% | 1% |
| bueno | 4 | 2% | 3% |
| regular | 0 | 0% | 3% |
| malo | 93 | 47% | 50% |
| muy malo | 101 | 51% | 100% |
| Total | 200 | 100% | |

|

Análisis

Según lo observado 47% y el 51% de la población considera malo y muy malo el seguimiento de sus reclamos por entrega tardía de sus productos. Por lo que se concluye que al implementar el servicio post venta, los reclamos de los clientes serán atendidos y corregidos.

Tabla 13 *Atención Personal de distribución*

| 10) ¿Cómo considera la atención por parte de los distribuidores? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Acumulada |
|--|---------------------|---------------------|----------------------|
| Muy bueno | 22 | 11% | 11% |
| bueno | 20 | 10% | 21% |
| regular | 64 | 32% | 53% |
| malo | 45 | 23% | 76% |
| muy malo | 49 | 25% | 100% |
| Total | 200 | 100% | |

Fuente: Elaboración de Encuestas

Elaborado por: Stefanie Muñoz & Freddy López

Análisis

Según lo observado el 32% de los encuestados considera regular la atención por parte de los distribuidores, el 23% malo y el 25% muy malo. Por lo que se concluye que mediante capacitaciones periódicas e inducciones de sus puestos de trabajo el servicio de atención mejorará considerablemente.

Tabla 14 *Cambio de proveedor*

| 11) ¿Estaría Usted de acuerdo en cambiar de proveedor, en caso de no sentirse satisfecho con el servicio que ofrece LABORATORIOS RCH DEL ECUADOR? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Acumulada |
|---|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Si | 97 | 97% | 97% |
| No | 3 | 3% | 100% |
| Total | 100 | 100% | |

Fuente: Elaboración de Encuestas

Elaborado por: Stefanie Muñoz & Freddy López

Análisis

Según lo observado el 97% de los encuestados consideran cambiarse de proveedor en el caso de no sentirse satisfechos con el servicio que ofrece la empre. Por lo que se concluye que, con la implementación total del plan de mejora desde capacitaciones, adquisición de vehículos, atención personalizada, mejorará las entregas de los pedidos y todo cambio realizado causará un impacto positivo hacia el cliente, quienes seguirán realizando sus pedidos.

Tabla 15 *Servicio de distribución*

| 12) En resumen, ¿cómo calificaría Usted el servicio de distribución de la compañía de inicio a fin de LABORATORIOS RCH DEL ECUADOR? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Acumulada |
|---|---------------------|---------------------|----------------------|
| Muy bueno | 12 | 6% | 6% |
| bueno | 17 | 9% | 15% |
| regular | 5 | 3% | 17% |
| malo | 80 | 40% | 57% |
| muy malo | 86 | 43% | 100% |
| Total | 200 | 100% | |

Fuente: Elaboración de Encuestas

Elaborado por: Stefanie Muñoz & Freddy López

Análisis

Según lo observado el 40% y el 43% de la población, consideran malo y muy malo el servicio total de distribución. Por lo que se concluye que, estableciendo controles para mantener los cambios efectuados en el plan de mejora, el servicio de distribución desde la recepción de pedidos hasta el servicio de post venta mejorará de una manera significativa.

| 1) ¿Considera Usted que existe un buen ambiente de trabajo con sus compañeros? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Acumulada |
|--|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Totalmente de acuerdo | 6 | 40% | 40% |
| De acuerdo | 5 | 33% | 73% |
| Algo de acuerdo | 3 | 20% | 93% |
| En desacuerdo | 1 | 7% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración de Encuestas
 Elaborado por: Stefanie Muñoz & Freddy López

Análisis

Según lo observado el 40% y 33% de la población considera que existe un buen ambiente trabajo con sus compañeros, el 20% está algo de acuerdo y el 7% en desacuerdo.

Por lo que se concluye que la empresa ofrece un buen ambiente para laborar.

Tabla 16 *Inducción del puesto de trabajo*

| 2) ¿Al unirse a la compañía recibió Usted alguna inducción sobre su puesto de trabajo? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Acumulada |
|--|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Nunca | 15 | 100% | 100% |
| Casi nunca | 0 | 0% | 100% |
| Casi Siempre | 0 | 0% | 100% |
| Siempre | 0 | 0% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración de Encuestas

Elaborado por: Stefanie Muñoz & Freddy López

Análisis

Según lo observado el 100% de los trabajadores no han recibido inducción sobre su puesto de su trabajo. Por lo que se concluye que con los programas de inducción se podrá mejorar la realización de sus funciones en el servicio de distribución.

Tabla 17 *Inducción del puesto de trabajo*

| 3) ¿Ha recibido capacitaciones periódicamente? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Acumulada |
|--|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Nunca | 15 | 100% | 100% |
| Casi nunca | 0 | 0% | 100% |
| Casi Siempre | 0 | 0% | 100% |
| Siempre | 0 | 0% | 100% |
| TOTAL | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración de Encuestas

Elaborado por: Stefanie Muñoz & Freddy López

Análisis

Según lo observado el 100% de los trabajadores no han recibido ningún tipo de capacitación. Por lo que se concluye que, con los programas de capacitación al personal operativo, mejorarán los conocimientos y mejorará la atención con el cliente.

Tabla 18 *Retraso en las entregas*

| 4) ¿Considera Usted que existe retraso en las entregas de los productos? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Acumulada |
|--|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Totalmente de acuerdo | 11 | 73% | 73% |
| De acuerdo | 3 | 20% | 93% |
| Algo de acuerdo | 1 | 7% | 100% |
| En desacuerdo | 0 | 0% | 100% |
| TOTAL | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración de Encuestas

Elaborado por: Stefanie Muñoz & Freddy López

Análisis

Según lo observado el 73% de los trabajadores consideran que existe un retraso en las entregas de los productos. Por lo que se concluye que, mediante el diseño y la implementación de un Manual de Calidad a base de Buenas Prácticas de Distribución, las entregas de los pedidos se realizarán en el día y hora pactada.

Tabla 19 Adquisición de vehículos

| 5) ¿Cree Usted que la empresa debe invertir en adquirir su propia flota de vehículos? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Acumulada |
|---|---------------------|---------------------|----------------------|
| Totalmente de acuerdo | 10 | 67% | 67% |
| De acuerdo | 5 | 33% | 100% |
| Algo de acuerdo | 0 | 0% | 100% |
| En desacuerdo | 0 | 0% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración de Encuestas

Elaborado por: Stefanie Muñoz & Freddy López

Análisis

Según lo observado en la tabla el 67% de los encuestados consideran importante que Laboratorios RCH DEL ECUADOR invierta en la adquisición de vehículos. Por lo que se concluye que al invertir en su propia flota de vehículos los pedidos llegarán a tiempo, ya que se evitará retrasos en conseguir vehículos para poder realizar las entregas de los productos.

COSTO BENEFICIO

Adquisición de 3 flotas vehiculares

| | |
|----------|---------------|
| Marca | Chevrolet |
| Modelo | NLR 55E 2017 |
| Tonelada | 4.5 TONELADAS |
| Precio | \$22.150 |



Figura 3 Flota vehicular Chevrolet

| | |
|----------|-------------|
| Marca | Hino |
| Modelo | Dutro |
| Tonelada | 4 TONELADAS |
| Precio | \$21.780 |



Figura 4 Flota vehicular Hino

| | |
|----------|-------------|
| Marca | Toyota |
| Modelo | NMR 2018 |
| Tonelada | 5 TONELADAS |
| Precio | \$22.869 |



Figura 5 Flota Vehicular Toyota

| | |
|------------------------------|-----------------|
| TOTAL FLOTA VEHICULAR | \$66.799 |
|------------------------------|-----------------|

Flota de 3 vehículos Servicio Prestado Transrabbit S.A



Figura 6 Transrabbit S.A

Detalle del costo del servicio del transporte

Valor diario: \$80

Valor Semanal: \$400

Valor Mensual: \$1600

Valor Anual: \$19200

Flota de 3 vehículos Servicio Prestado ENETSA S.A



Figura 7 ENETSA S.A

Detalle del costo del servicio del transporte

Valor diario: \$100

Valor Semanal: \$500

Valor Mensual: \$2000

Valor Anual: \$24000

Flota de 3 vehículos Servicio Prestado Galagans S.A



Figura 8 Galagans S.A

Detalle del costo del servicio del transporte

Valor diario: \$120

Valor Semanal: \$600

Valor Mensual: \$2400

Valor Anual: \$28800

| | |
|---------------------------------|----------|
| TOTAL SERVICIO TRANSPORTE ANUAL | \$72.000 |
|---------------------------------|----------|

Análisis

Según lo observado al momento de adquirir las 3 flotas vehiculares se hace satisfactoria al momento de comprar los 3 vehículos, Ya que los valores totales serian \$66.799 por adquirir de la flota y son rentables por los mantenimientos y la garantía que dan por la compra. Y se mantendría con mayor facilidad las entregas a tiempo de los clientes para su mejor satisfacción e ingreso para el negocio, ya que se evitará retrasos en conseguir vehículos para poder realizar las entregas de los productos.

Al adquirir 3 flota vehicular por Servicio Prestado no sale rentable ya que los valores anuales por las 3 flotas de servicios serian \$72.000, y la empresa RCH no tiene para invertir anualmente los \$72.000, y además de que por servicio prestado no nos valida que las entregas serán a tiempo o ya que puede presentarse problema con su vehiculó

Tabla 20 *Cronograma de rutas*

| 6) ¿Conoce Usted el cronograma diario de las rutas de entrega? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Acumulada |
|--|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Totalmente de acuerdo | 2 | 13% | 13% |
| De acuerdo | 1 | 7% | 20% |
| Algo de acuerdo | 3 | 20% | 40% |
| En desacuerdo | 9 | 60% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración de Encuestas

Elaborado por: Stefanie Muñoz & Freddy López

Análisis

Según lo observado en la tabla el 60% de los encuestados no conocen con anticipación el cronograma diario de rutas. Por lo que se concluye que dentro del diseño del plan de mejora se planifique u día antes la ruta de las entregas y se dé a conocer al personal para evitar retrasos.

Tabla 21 *Beneficios de los productos*

| 7) ¿Conoce Usted los beneficios de los productos y la importancia de la entrega a tiempo de los mismos? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Acumulada |
|---|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Totalmente de acuerdo | 2 | 13% | 13% |
| De acuerdo | 2 | 13% | 27% |
| Algo de acuerdo | 2 | 13% | 40% |
| En desacuerdo | 9 | 60% | 100% |
| TOTAL | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración de Encuestas

Elaborado por: Stefanie Muñoz & Freddy López

Análisis

Según lo observado el 60% de los trabajadores no conocen los beneficios de los productos, ni la importancia de la entrega a tiempo de los mismos. Por lo que se concluye que, con los programas de capacitación al personal operativo, mejorarán los conocimientos y los beneficios de los productos; así mismo, la importancia de realizar las entregas a tiempo.

Tabla 22 Comunicación interna

| 8) ¿Cómo califica la comunicación interna dentro de la empresa? | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Acumulada |
|---|---------------------|---------------------|----------------------|
| Muy bueno | 3 | 20% | 20% |
| bueno | 1 | 7% | 27% |
| regular | 2 | 13% | 40% |
| malo | 5 | 33% | 73% |
| muy malo | 4 | 27% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración de Encuestas

Elaborado por: Stefanie Muñoz & Freddy López

Análisis

Según lo observado el 33% y el 27% de los trabajadores consideran malo y muy malo la comunicación interna de la empresa. Por lo que se concluye que mediante el plan de mejora se involucre la comunicación interna entre el personal y demás áreas.

CAPITULO IV

4.1 PROPUESTA

4.1.1 Tema

Plan de mejora en el servicio de distribución de la empresa RCH

4.1.2 Introducción

LABORATORIOS RCH DEL ECUADOR, es una empresa ubicada en la ciudad de Quito, Calle Ernesto Donoso OE10-112 y Tabiazo en el barrio Chillogallo Santa Bárbara, cuenta con una sucursal en la ciudad de Guayaquil ubicada en la Cooperativa Guayaquil, Manzana 4, Solar 22 Calle 2da s/n y Calle Victor Hugo Sicouret, empresa dedicada a la fabricación de productos para peluquería y cuidado del cabello: champú, tintes, lacas para el cabello, preparados para ondular y alisar, etc... Fue establecida como empresa en la ciudad de Quito en el año 1960 logrando poco a poco la captación de clientes, lo cual ha permitido el crecimiento de la organización a nivel nacional.

LABORATORIOS RCH DEL ECUADOR en la ciudad de Guayaquil tiene falencias en el servicio de distribución de sus productos dentro de la región costa, ya que no cuenta con flota propia lo que implica una demora en la distribución de los productos, en muchas ocasiones no llegan a su destino, generando esto quejas/reclamos por parte de los clientes y devolución del producto.

4.1.3 Justificación

En la actualidad existe una gran competitividad en el mercado, por lo cual, es indispensable estar en la vanguardia tanto en los productos y servicios que se ofertan como en los métodos de organización, optimizando los recursos y mejorando los procesos.

Por medio de un plan de mejora en los procesos de distribución dentro de la Empresa se mejorará el trabajo interno, lo que ayudará a la Organización a obtener ventaja competitiva, un mayor crecimiento organizacional y que todas las personas involucradas tengan un mismo horizonte, saber qué hacer, cuáles son sus responsabilidades y establecer interacción entre sus áreas, alcanzando el objetivo común de la empresa.

Los procesos antes mencionados que se encuentran en departamentos donde aún no ha existido una aplicación de una mejora de los mismos se verán visualizados de forma ilustrativa a través de diagramas de flujo con la única finalidad de establecer estrategias puntuales que ayuden a cumplir y mejorar continuamente el área de producción de los LABORATORIOS RCH DEL ECUADOR

4.1.4 Diagnostico situacional de RCH del ecuador



Gráfico 12 DIAGNOSTICO SITUACIONAL

4.1.5 Enfoque a Procesos

Los directivos de la organización del laboratorio en mención estudian todos sus procesos y los distribuye de la siguiente manera

La alta dirección es la encargada de gestionar correctamente los procesos de todos los niveles de la organización para su debida planificación y estrategia al momento de conseguir mejoras en ellos

4.1.6 Procesos Operativos

En esta sección encontramos todos los procesos que son medulares para la correcta gestión de la organización

Entre ellos tenemos

- Importación
- Almacenamiento
- Traslación de productos
- Estibación

4.1.7 Proceso de Apoyo

Son aquellos que dan soporte a los procesos operativos para su correcta funcionabilidad

- Servicios generales
- Abastecimiento

Instrucciones de trabajo

La organización "Laboratorios RCH DEL ECUADOR" apunta sus procesos a los pilares de higiene y salubridad ya que son ellos los baluartes de esta empresa

4.2 Infraestructura moderna de la organización



Gráfico 13 Infraestructura moderna de la organización

4.3 Valoración posicional según el Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte (BDPT). Acuerdo No. 00004872

4.3.1 Aplicación

| CAPITULO IX DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE DE PRODUCTOS | | | |
|---|--|---------------|------------------|
| APARTADO | DESGLOSE | CUMPLE | NO CUMPLE |
| 59 | El despacho de los productos, se realizará de forma tal que se evite confusión, debiendo efectuarse las siguientes verificaciones: | | |
| | a. Recepción del pedido; | X | |
| | b. Que los productos seleccionados para el embalaje correspondan a los solicitados; | X | |
| | c. Que la etiqueta de los bultos o cartones que contienen el producto no sea fácilmente desprendible; | X | |
| | d. Identificación de los lotes para cada destinatario. | X | |

| Información | Valor | % |
|--------------------|--------------|-------------|
| Cumplimiento | 4 | 100% |
| No cumplimiento | 0 | 0% |
| Total | 4 | 100% |

Tabla 23 Repartición y traslado del producto

Tabla 24 Embalaje

| APARTADO | DESGLOSE | CUMPLE | NO CUMPLE |
|----------|--|--------|-----------|
| 60 | Los métodos de embalaje deben garantizar la adecuada conservación de los diferentes tipos de productos durante El transporte, en particular de los productos termolábiles y frágiles. | | X |

| Información | Valor | % |
|-----------------|----------|-------------|
| Cumplimiento | 0 | 0% |
| No cumplimiento | 1 | 100% |
| Total | 1 | 100% |

En la tabla continuación podemos observar que del 100% de las variables que contempla en este requisito no es cumplido en lo absoluto y su funcionalidad se ve mermada por la misma.

Tabla 25 Distribución

| APARTADO | DESGLOSE | CUMPLE | NO CUMPLE |
|----------|--|--------|-----------|
| 61 | La distribución se efectuará estableciendo un sistema que asegure la adecuada rotación de los productos, respetando el sistema FEFO (PEPS) o FIFO (PIPS), según corresponda | | X |

| Información | Valor | % |
|-----------------|----------|-------------|
| Cumplimiento | 0 | 0% |
| No cumplimiento | 1 | 100% |
| Total | 1 | 100% |

En la visualización de esta tabla se pudo encontrar que la totalidad del apartado aplicado en esta sección no es cumplido en función a la distribución de los productos y en la carencia de funciones en los sistemas FEFO y FIFO

Tabla 26 Operaciones

| APARTADO | DESGLOSE | CUMPLE | NO CUMPLE |
|-----------------|---|---------------|------------------|
| 62 | Todas las operaciones realizadas respecto a la distribución y transporte deberán contar con los documentos, respectivos, que permitan obtener toda la información que garantice, en caso necesario, el retiro de cada unidad de lote. | | X |

| Información | Valor | % |
|--------------------|--------------|-------------|
| Cumplimiento | 0 | 0% |
| No cumplimiento | 1 | 100% |
| Total | 1 | 100% |

Las operaciones que se realizan en la empresa no se cumplen en su totalidad ya que por cuestiones de documentación en la gestión de la distribución y el traslado del producto se ven perjudicados los mismo en temas específicos de respaldo de información

Tabla 27 Documentos

| APARTADO | DESGLOSE | CUMPLE | NO CUMPLE |
|----------|---|--------|-----------|
| 63 | La revisión de los documentos de cada lote distribuido, permitirá realizar la trazabilidad de los datos referentes al importador, al proveedor y al producto; para el efecto dichos documentos deberán contener lo siguiente: nombre, concentración, forma farmacéutica cuando aplique, número de lote, cantidad recibida, cantidad despachada a cada cliente, tiempo de permanencia en el establecimiento y fecha de distribución. | | X |

| Información | Datos | % |
|-----------------|----------|-------------|
| Cumplimiento | 0 | 0% |
| No cumplimiento | 1 | 100% |
| Total | 1 | 100% |

En esta tabla se puede observar que el 100% de las variables en este artículo no es cumplido en el aspecto de la identificación y trazabilidad de documentos de cada lote, productos, clientes a despachar para ser distribuido a cada uno de los puntos por motivo que se presentan tardía de entrega.

Tabla 28 Calidad del producto

| APARTADO | DESGLOSE | CUMPE | NO CUMPLE |
|----------|---|-------|-----------|
| 64 | La distribución se debe realizar en cajas o recipientes que no afecten la calidad de los productos y los protejan de factores externos. | X | |

| Información | Datos | % |
|-----------------|----------|-------------|
| Cumplimiento | 1 | 100% |
| No cumplimiento | 0 | 0% |
| Total | 1 | 100% |

Tabla 29 Recipientes

| ARTÍCULO | DETALLE | CUMPLE | NO CUMPLE |
|----------|--|--------|-----------|
| 65 | Las cajas o recipientes de los productos se colocarán en los vehículos, de forma sistemática, de tal manera que el producto que se va a entregar primero sea el último en subir al transporte. | X | |

| Información | Datos | % |
|-----------------|----------|-------------|
| Cumplimiento | 1 | 100% |
| No cumplimiento | 0 | 0% |
| Total | 1 | 100% |

Tabla 30 Responsabilidades

| APARTADO | DESGLOSE | CUMPLE | NO CUMPLE |
|----------|--|--------|-----------|
| 66 | Es responsabilidad del establecimiento: | | |
| | a) Disponer de la infraestructura necesaria para garantizar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte en el proceso de transporte de los productos; | | X |
| | b) Asegurar que los productos sean transportados siguiendo procedimientos operativos que garanticen su integridad; | | X |
| | c) Que tanto los productos como los cartones o recipientes que los contienen conserven su identificación; | X | |
| | d) Que no se encuentren contaminados por otros materiales, para lo cual se los ordenará según el tipo de producto. En un mismo traslado, transportarán productos afines para evitar contaminación, de conformidad con los procedimientos implementados por cada establecimiento; | X | |
| | e) Que los productos sean ubicados en ambientes con higiene y limpieza adecuadas, sin compartir el espacio con materiales de naturaleza incompatible; | X | |
| | f) Tomar las precauciones necesarias para evitar rupturas, derrames; | X | |
| | g) Tomar las medidas de seguridad necesarias para evitar robos de los productos; y, | | X |

| Información | Datos | % |
|-----------------|----------|-------------|
| Cumplimiento | 4 | 60% |
| No cumplimiento | 3 | 40% |
| Total | 7 | 100% |

Según el análisis realizado visualizamos que un 40% de las inconformidades presentadas en este apartado depende de las siguientes variables:

- Existe una poca inversión en cuestiones de infraestructura para la realización correcta de las buenas prácticas de Distribución

- Falencias procedimentales operativas en el aseguramiento de los productos transportados
- Carencias de Sistemas de seguridad y planes de emergencias para evitar sustracciones de productos

Tabla 31 Procedimientos

| APARTADO | DESGLOSE | CUMPLE | NO CUMPLE |
|----------|---|--------|-----------|
| 67 | Se deberá contar con procedimientos para el transporte de los productos, que describan todas las operaciones que se realizan, para garantizar su calidad durante la transportación. | | X |

| Información | Datos | % |
|-----------------|----------|-------------|
| Cumplimiento | 0 | 0% |
| No cumplimiento | 1 | 100% |
| Total | 1 | 100% |

Se visualiza en la tabla a continuación que no existe una totalidad del 100% del cumplimiento de este apartado por no tener procedimientos que activen a buena manipulación de los productos, transporte y el almacenamiento.

Tabla 32 Vehículo de Transporte

| APARTADO | DESGLOSE | CUMPLE | NO CUMPLE |
|----------|--|--------|-----------|
| 69 | El vehículo de transporte, deberá preservar la integridad y seguridad del producto, en relación a las condiciones externas de temperatura, humedad, luz o posibles contaminantes, así como del ataque de plagas; y mantendrá las condiciones de conservación en todo momento hasta la entrega al destinatario. | | X |

| Información | DATOS | % |
|-----------------|----------|-------------|
| Cumplimiento | 0 | 0% |
| No cumplimiento | 1 | 100% |
| Total | 1 | 100% |

La tabla a continuación nos menciona que existe falencias en la trasportación del productos a través de los vehículos con los que se los envía y que los mismos no cuenta con la seguridad reglamentarias para el despacho del producto

Tabla 33 Entrega

| APARTADO | DESGLOSE | CUMPLE | NO CUMPLE |
|----------|--|--------|-----------|
| 70 | En el momento de la entrega, el conductor deberá permitir al responsable de la recepción del producto la verificación de las condiciones del vehículo. | | X |

| Información | Datos | % |
|-----------------|----------|-------------|
| Cumplimiento | 0 | 0% |
| No cumplimiento | 1 | 100% |
| Total | 1 | 100% |

En este apartado visualizamos que no se posee la totalidad de la conformidad del cumplimiento de este requisito ya que cuenta con falencias de verificación de productos generando insatisfacción con el cliente

Tabla 34 Cadena de Frio

| APARTADO | DESGLOSE | CUMPLE | NO CUMPLE |
|----------|--|--------|-----------|
| 71 | En el caso de que se transporten productos que no necesiten cadena de frío, el cajón del vehículo dispondrá de algún tipo de aislamiento o acondicionamiento especial para evitar temperaturas extremas. | | X |

| Información | Datos | % |
|-----------------|----------|-------------|
| Cumplimiento | 1 | 100% |
| No cumplimiento | 0 | 0% |
| Total | 1 | 100% |

Este artículo nos da a concluir que los vehículos donde se trasladan los productos no cuentan con las medidas idóneas en la transportación de cadena de frio

Tabla 35

Seguridad

| APARTADO | DESGLOSE | CUMPLE | NO CUMPLE |
|----------|---|--------|-----------|
| 72 | El cajón del vehículo deberá cerrarse con llave o con medidas de seguridad equivalentes. Se evitará abrir dicho cajón fuera de los lugares de origen o destino. | x | |

| Información | Datos | % |
|-----------------|----------|-------------|
| Cumplimiento | 1 | 100% |
| No cumplimiento | 0 | 0% |
| Total | 1 | 100% |

Tabla 36 Temperatura

| APARTADO | DESGLOSE | CUMPLE | NO CUMPLE |
|----------|--|--------|-----------|
| 74 | <p>Las condiciones de temperatura y humedad deberán mantenerse y ser registradas durante todo el recorrido. Los equipos utilizados para tal efecto deben estar calibrados y se incluirán en un plan de mantenimiento preventivo. Si estos registros evidencian la existencia de desviaciones en el mantenimiento de las condiciones durante el transporte, será preciso evaluar y documentar el estado del producto según los procedimientos establecidos.</p> <p>Todos los registros de humedad y temperatura generados durante el transporte de los productos contemplados en el presente Reglamento, se archivarán y estarán disponibles en los establecimientos.</p> | | X |

| Información | Datos | % |
|-----------------|----------|-------------|
| Cumplimiento | 0 | 0% |
| No cumplimiento | 1 | 100% |
| Total | 1 | 100% |

Se puede concluir que en este apartado no cuenta con una totalidad del 100% de su aplicación ya que existe falencia en cuestiones de temperatura y toma de humedad en la planta.

Tabla 37 Capacitar

| APARTADO | DESGLOSE | CUMPLE | NO CUMPLE |
|----------|---|--------|-----------|
| 77 | El establecimiento deberá capacitar e informar por escrito al conductor sobre las condiciones ambientales y de transporte para el producto a ser trasladado. Se mantendrán en el establecimiento los registros de capacitación respectivos. | | X |

| Información | Datos | % |
|-----------------|----------|-------------|
| Cumplimiento | 0 | 0% |
| No cumplimiento | 1 | 100% |
| Total | 1 | 100% |

Falencias en la capacitación del personal por no contar con las medidas respectivas y por consecuencia de aquello se presencia un incumplimiento del 100% radical en la aplicación de este apartado

Tabla 38 Averías

| APARTADO | DESGLOSE | CUMPLE | NO CUMPLE |
|----------|---|--------|-----------|
| 78 | Las averías de carga, el incumplimiento de las condiciones de conservación especificadas, entre otros, se deberán registrar, investigar y comunicar por escrito al contratante. | X | |

| Información | Datos | % |
|-----------------|----------|-------------|
| Cumplimiento | 1 | 100% |
| No cumplimiento | 0 | 0% |
| Total | 1 | 100% |

Tabla 39 Finalización de Operación

| APARTADO | DESGLOSE | CUMPLE | NO CUMPLE |
|----------|---|--------|-----------|
| 79 | En caso de imposibilidad de finalizar la operación de transporte, el conductor comunicará inmediatamente lo ocurrido al contratante y al químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico, responsable técnico del establecimiento, del cual salieron los productos para su distribución. | X | |

| Información | Datos | % |
|-----------------|----------|-------------|
| Cumplimiento | 1 | 100% |
| No cumplimiento | 0 | 0% |
| Total | 1 | 100% |

Tabla 40 Siniestro

| APARTADO | DESGLOSE | CUMPLE | NO CUMPLE |
|----------|--|--------|-----------|
| 80 | En caso de siniestro o robo, el transportista comunicará inmediatamente lo sucedido al contratante o al establecimiento responsable de los productos. El titular del Registro Sanitario o Notificación Sanitaria Obligatoria, notificará la novedad a la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria - ARCSA, sin perjuicio de otras acciones pertinentes | X | |

| Información | Datos | % |
|-----------------|----------|-------------|
| Cumplimiento | 1 | 100% |
| No cumplimiento | 0 | 0% |
| Total | 1 | 100% |

Tabla 41 Personal

| APARTADO | DESGLOSE | CUMPLE | NO CUMPLE |
|-----------------|---|---------------|------------------|
| 81 | Todo el personal involucrado en la cadena de distribución y transporte, deberá estar capacitado y los registros de dicha capacitación estarán disponibles en el establecimiento responsable de los productos. | | X |

| Información | Datos | % |
|--------------------|--------------|-------------|
| Cumplimiento | 0 | 0% |
| No cumplimiento | 1 | 100% |
| Total | 1 | 100% |

En la tabla a continuación se visualiza que exista un no cumplimiento por parte del personal en la aplicación de este apartado ya que cuentan con desconocimientos en temas de distribución y transporte del producto

Tabla 42 Establecimiento

| APARTADO | DESGLOSE | CUMPLE | NO CUMPLE |
|-----------------|--|---------------|------------------|
| 84 | Todo establecimiento deberá contar con un área destinada para el almacenamiento de los productos devueltos, la cual estará bajo la responsabilidad del químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico. | X | |

| Información | Datos | % |
|--------------------|--------------|-------------|
| Cumplimiento | 1 | 100% |
| No cumplimiento | 0 | 0% |
| Total | 1 | 100% |

Tabla 43 Reclamos

| APARTADO | DESGLOSE | CUMPLE | NO CUMPLE |
|-----------------|--|---------------|------------------|
| 85 | Cada reclamo dará lugar a la creación de un documento o registro, en donde figure: | | |
| | a) El motivo del reclamo; | X | |
| | b) Los resultados de la investigación efectuada; y, | | X |
| | c) Las medidas adoptadas con el producto como: destrucción, reproceso, retiro del mercado del lote o lotes involucrados. | | X |

| Información | Datos | % |
|--------------------|--------------|-------------|
| Cumplimiento | 1 | 33% |
| No cumplimiento | 2 | 67% |
| Total | 3 | 100% |

Análisis

Podemos visualizar en la tabla a continuación que cerca de un 67% no cumple con la aplicación del apartado por factores tales como falta de seguimiento e incumplimiento de actividades relacionadas a la distribución del producto

Tabla 44 Documentación de lote

| APARTADO | DESGLOSE | CUMPLE | NO CUMPLE |
|-----------------|---|---------------|------------------|
| 86 | En la documentación de cada lote constarán los registros de reclamos correspondientes, los cuales se revisarán periódicamente, se comprobará si el defecto objeto del reclamo compromete a otros lotes o a otros productos y se tomarán las acciones pertinentes. El químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico, responsable técnico del establecimiento, luego del análisis requerido, determinará la necesidad de notificar a la Autoridad Sanitaria correspondiente sobre el particular. | | X |

| Información | Datos | % |
|--------------------|--------------|-------------|
| Cumplimiento | 0 | 0% |
| No cumplimiento | 1 | 100% |
| Total | 1 | 100% |

La tabla en mención nos da a entender que existe un no cumplimiento del 100% en la aplicación de este apartado ya que no posee un departamento de documentación idóneo que valide la entrega oportuna del producto a su destino

Tabla 45 Procedimiento de retiro

| CAPITULO IX RETIRO DEL MERCADO | | | |
|---------------------------------------|--|---------------|------------------|
| APARTADO | DESGLOSE | CUMPLE | NO CUMPLE |
| 87 | Los establecimientos deberán implementar procedimientos para el retiro del mercado, en forma rápida y efectiva, de los productos a los que se refiere este Reglamento, cuando tengan un defecto o exista sospecha de ello, lo que se comunicará a su fabricante y al titular del Registro Sanitario. | | X |

| Información | Datos | % |
|--------------------|--------------|-------------|
| Cumplimiento | 1 | 100% |
| No cumplimiento | 0 | 0% |
| Total | 1 | 100% |

En la presente tabla podemos visualizar que existe un no cumplimiento de procedimientos del apartado en función ya que no posee un retiro idóneo del mercado para tener la seguridad de que la mercancía en su traslado se encuentre en óptimas condiciones

Tabla 46

Designación

| CAPITULO XI RETIRO DE MERCADO | | | |
|--------------------------------------|---|---------------|------------------|
| APARTADO | DESGLOSE | CUMPLE | NO CUMPLE |
| 88 | Se deberá designar una persona como responsable de la ejecución y coordinación de las órdenes de retiro de los productos, quien tendrá a su disposición el personal suficiente para realizarlo con la debida celeridad. Los registros de distribución de los productos, será la información que permita la recuperación del producto en cuestión, a nivel de clientes. Este proceso será registrado y se elaborará un informe en el que constarán los datos relacionados con las cantidades de productos distribuidos y retirados. | | X |

| Información | Datos | % |
|--------------------|--------------|-------------|
| Cumplimiento | 1 | 100% |
| No cumplimiento | 0 | 0% |
| Total | 1 | 100% |

La tabla a continuación muestra un no cumplimiento del 100% de la aplicación de este apartado ya que carece de documentación actualizada como por ejemplo registros, informes de mejoras y acciones correctivas entre otros.

Tabla 47 Q.F

| CAPITULO XI RETIRO DE MERCADO | | | |
|--------------------------------------|---|---------------|------------------|
| APARTADO | DESGLOSE | CUMPLE | NO CUMPLE |
| 89 | <p>El químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico responsable técnico del establecimiento o el titular del Registro Sanitario, elaborará el procedimiento interno, que establezca que los productos sujetos a retiro, se almacenen en un lugar seguro, separado y de acceso restringido, mientras se determina su disposición final.</p> <p>El dictamen de la disposición final del producto retirado, debe ser emitido por el titular del Registro Sanitario y el químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico, responsable técnico del establecimiento, de conformidad al procedimiento interno elaborado para el efecto; de este dictamen se informará a la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria - ARCSA.</p> | X | |

| Información | Datos | % |
|--------------------|--------------|-------------|
| Cumplimiento | 1 | 100% |
| No cumplimiento | 0 | 0% |
| Total | 1 | 100% |

4.4 Resultados del estudio y análisis

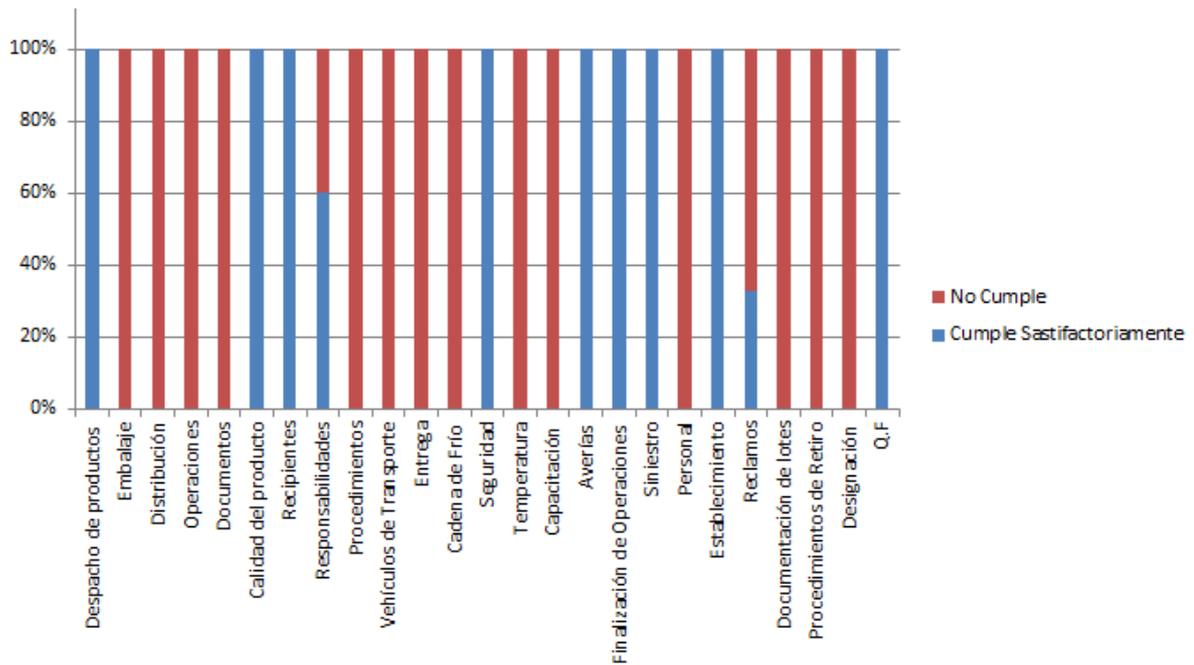


Gráfico 14 Conclusión de los datos obtenidos

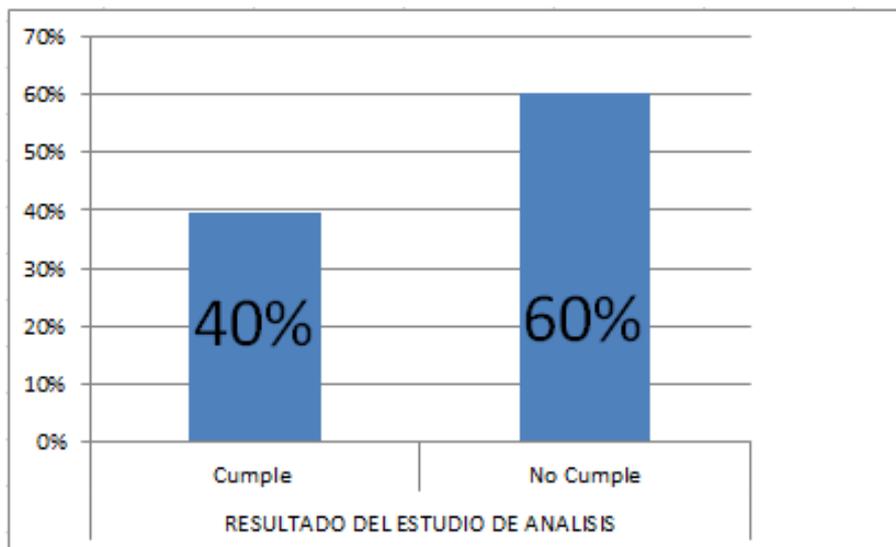
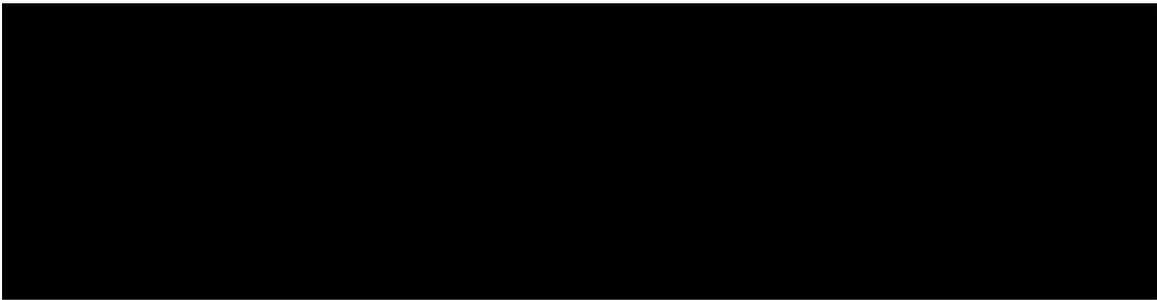
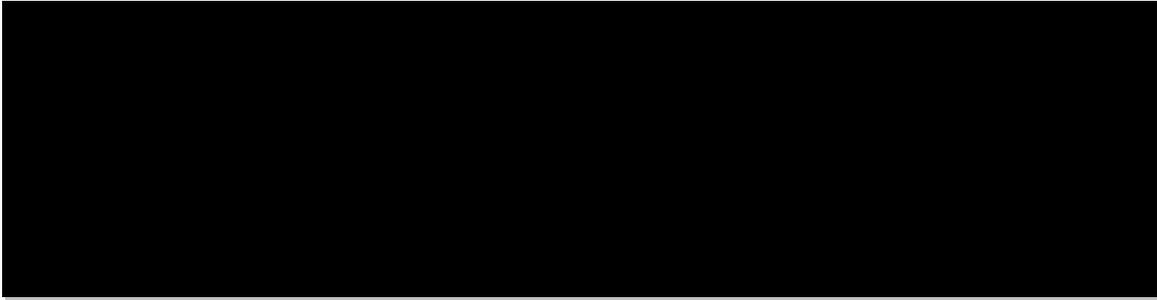


Gráfico 15. Visualización de la estadística del problema

En relación al estudio y análisis desarrollado se puede evidenciar que la planta RCH DEL ECUADOR cumple con un 40% e incumple en un 60% con la resolución de las Normativas Técnicas Sanitarias para Almacenamiento, Distribución y Transporte.



INTRODUCCIÓN

Laboratorios RCH del Ecuador (RENE CHARDON) es una organización dedicada a la fabricación de productos de belleza en peluquería y cuidado del cuero cabelludo destacando shampoo, tintes, lacas para el cabello, alisamientos, ondulamientos etc. Su fundación data del año 1960 misma con la que consiguió su establecimiento en el mercado de Quito. A la medida que fueron pasando los años fue logrando de a poco la captación y fidelización de los clientes no solamente en Quito sino alrededor de todo el país llegando a consolidarse en el mercado ecuatoriano lo cual le ha permitido crecimientos posicionales y rentables a toda la organización. Sin embargo el auge de la gestión de los procesos de calidad pasa factura en el funcionamiento de la organización ya que lamentablemente no cuenta con un plan de mejora que permita la interacción y estandarización de sus procesos en el área de distribución

OBJETIVO: Plan de Mejora en el Servicio de Distribución de la empresa RCH DEL ECUADOR.

ALCANCE: Área de Distribución

GENERALIDADES

Para el desarrollo del diseño de las Buenas Prácticas de Distribución y Transporte se tomó en consideración la Resolución Normativa Técnica de Almacenamiento, Distribución y Transporte. (Acuerdo No. 00004872).

Distribución: Acción en la que se realiza la entrega de un bien o mercancía

Producto: Objeto elaborado de forma natural o artificial con la finalidad de satisfacer necesidades en el mercado

| | | |
|---|--------------------------------|---------------------|
|  | | |
| Departamento | Posición | Recopilación |
| TTHH | Descripción del Cargo y perfil | RC-PRDC-001 |

Propósito: Inducir el cargo detallado.

| # | Responsable | Reporta |
|-----|-------------|-----------------|
| 1.- | TTHH | GERENTE GENERAL |

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Búsqueda de candidatos para puestos requeridos 2. Selección del personal 3. Investigación de antecedentes penales, 4. Realizar estudio de seguridad 5. Realizar el proceso de contratación de acuerdo a la normativa aplicable. 6. Realizar los contratos de trabajo e inscribirlos en el Ministerio Laboral. 7. Analizar el reporte de asistencia del personal para determinar los montos a pagar 8. Mantener actualizada la plantilla laboral. 9. Mantener actualizada los archivos de todo el personal de la compañía (estudio de seguridad, cedula, certificado de votación, hojas de vida, permisos por enfermedades, vacaciones, entre otros.) 10. Asegurar el cumplimiento del Reglamento interno compañía. |
|--|

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|-------------------------|----------|-----------------|--------------------------------|---------------|--------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 1 de 1 |

| | | |
|---|--------------------------------|---------------------|
|  | | |
| Departamento | Posición | Recopilación |
| ALTA DIRECCIÓN | Descripción del Cargo y perfil | RC-PRDC-001 |

Propósito: Inducir el cargo detallado.

| # | Responsable | Reporta |
|-----|-----------------|-------------|
| 1.- | GERENTE GENERAL | ACCIONISTAS |

| |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Administrar y evaluar la gestión de la empresa. 2. Reuniones con clientes actuales para evaluar la gestión de servicio y las oportunidades de mejora en la prestación del servicio. 3. Reuniones con clientes prospectos para presentar los servicios y evaluar las posibilidades de negociación. 4. Asistir a reuniones del gremio con el fin conocer normativas y disposiciones que podrían afectar o favorecer al giro del negocio. 5. Asesorar al cliente en situaciones relacionadas con Comercio Exterior. 6. Reuniones con personal para evaluar reclamos y quejas de los clientes. 7. Decidir los métodos de publicidad para la empresa. 8. Hacer cumplir la Misión, Visión y Política de la Empresa. 9. Facilitador de la tecnología para el desarrollo de la actividad de la Empresa. 10. Supervisar las actividades de la organización orientadas al cumplimiento de procedimientos de seguridad. 11. Reportar a los altos directivos posible presunción de algún alto ilícito. |
|---|

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|-------------------------|----------|-----------------|--------------------------------|---------------|--------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 1 de 1 |



| Departamento | Posición | Recopilación |
|---------------------|--------------------------------|---------------------|
| VENTAS | Descripción del Cargo y perfil | RC-PRDC-001 |

Propósito: Inducir el cargo detallado.

| # | Responsable | Reporta |
|----------|--------------------|-----------------|
| 1.- | JEFATURA DE VENTAS | GERENTE GENERAL |

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Atención, control y seguimiento de requerimientos de clientes. 2. Captación de nuevos clientes. 3. Revisión de procesos internos y externos (de clientes) 4. Seguimiento de ofertas enviadas. 5. Negociaciones con clientes. |
|---|

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|-------------------------|----------|-----------------|--------------------------------|---------------|--------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 1 de 1 |

| | | |
|---|--------------------------------|---------------------|
|  | | |
| Departamento | Posición | Recopilación |
| LOGÍSTICA | Descripción del Cargo y perfil | RC-PRDC-001 |

Propósito: Inducir el cargo detallado.

| # | Responsable | Reporta |
|-----|--------------------------------------|-----------------|
| 1.- | JEFATURA DE LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN | GERENTE GENERAL |

1. Planificar las actividades de Bodega y tareas de su equipo, asegurando el pleno funcionamiento y aprovisionamiento de materiales a terreno como también la recepción de estos.
2. Administrar, supervisar, controlar, ejecutar y Tomar registro de bienes materiales que se ingresen a bodegas como también los insumos que salen conforme a requerimientos de jefaturas superiores.
3. Mantener un adecuado orden de las instalaciones y una debida identificación de los materiales y equipos almacenados.
4. Cumplir estrictamente con las normas de seguridad, manejo de materiales, inmuebles y accesos de la bodega.
5. Solicitar las compras oportunamente para la mantención de Stock Mínimos definidos como críticos, de esta forma evitar quiebres de existencia en bodega. .
6. Realizar mensualmente los inventarios de existencias de bodega.
7. Controlar e informar oportunamente el estado de los equipos siniestrados y otras irregularidades relacionadas con la función de Bodega.
8. Cumplir rigurosamente con los plazos de despacho.
9. Informar oportunamente a la obra, los despachos efectuados, de esta manera se asegura la adecuada asignación de recursos del centro de gasto correspondiente.

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|-------------------------|----------|-----------------|--------------------------------|---------------|--------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 1 de 1 |



| Departamento | Posición | Recopilación |
|---------------------|--------------------------------|---------------------|
| CONTABILIDAD | Descripción del Cargo y perfil | RC-PRDC-001 |

Propósito: Inducir el cargo detallado.

| # | Responsable | Reporta |
|----------|--------------------------|-----------------|
| 1.- | JEFATURA DE CONTABILIDAD | GERENTE GENERAL |

| |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión por e-mail ejecutoras para pagar trámites a clientes. 2. Revisión cheques envíos pagos puerto. 3. Comparar pagos a terceros a clientes varios. 4. Cargar pagos créditos bodegaje. 5. Elaboración retenciones proveedores. 6. Elaborar N/C, N/D bancarias. 7. Contabilizar roles mensuales. 8. Contabilizar provisión mensual de beneficios. 9. Cancelación cuentas bancos. 10. Revisión de cheques, comprobantes de egreso. 11. Revisión de la Declaración de IVA, Retención en la fuente. 12. Emisión de Comprobantes Pago planillas IESS. 13. Revisión del Balance / Estados de Pérdidas y Ganancias. 14. Encargada de Procesos RRHH. 15. Reportar irregularidades identificadas en el proceso. <p>Procurar que se cumplan los procesos de seguridad dentro de la compañía.</p> |
|---|

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|-------------------------|----------|-----------------|--------------------------------|---------------|--------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 1 de 1 |

| | | |
|---|--------------------------------|---------------------|
|  | | |
| Departamento | Posición | Recopilación |
| LOGÍSTICA | Descripción del Cargo y perfil | RC-PRDC-001 |

Propósito: Inducir el cargo detallado.

| # | Responsable | Reporta |
|-----|-------------|----------------------------------|
| 1.- | BODEGUERO | JEFE DE LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN |

| |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Recepcionar los materiales que se ocuparán en las obras. 2. Ingresar los productos al sistema informático de que dispone la organización. así como ingreso de facturas para su contabilización; 3. Mantener el orden de la bodega y almacenamiento de los productos de manera de resguarda su integridad como la de los demás colaboradores. 4. Preparar y coordinar los despachos oportunos a las distintas obras. 5. Controlar las existencias por la vía de inventarios selectivos y programados, reportando su gestión directamente a u jefatura directa. 6. Ordenar y mantener los productos en almacenamiento de acuerdo a las condiciones de cada uno de ellos. 7. Verificar la concordancia entre guías de despacho y órdenes de compra de los insumos. 8. Mantener informada a su jefatura con respecto a la poca disponibilidad de los insumos considerados como críticos para el funcionamiento de los servicios de la empresa |
|---|

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|-------------------------|----------|-----------------|--------------------------------|---------------|--------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 1 de 1 |



| Departamento | Posición | Recopilación |
|---------------------|--------------------------------|---------------------|
| LOGÍSTICA | Descripción del Cargo y perfil | RC-PRDC-001 |

Propósito: Inducir el cargo detallado.

| # | Responsable | Reporta |
|----------|--------------------|----------------------------------|
| 1.- | CHOFER | JEFE DE LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN |

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación de ruta y distribución en tiempo y forma del producto o material en distintos puntos del área designad. 2. Cuidado de vehículos así como revisión de material y entregas puntuales. 3. Carga y descarga de materiales entregar en tiempo y forma al cliente y ser responsable de la unidad a cargo. 4. Dejar la mercancía en tiempo y forma. 5. Tener la unidad limpia y en buen estado. |
|---|

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|-------------------------|----------|-----------------|--------------------------------|---------------|--------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 1 de 1 |



| | | |
|---------------------|-----------------|---------------------|
| Departamento | Posición | Recopilación |
| LOGÍSTICA | SEÑALIZACIÓN | RC-PRS-001 |

Señalización

Propósito: Ubicar señaléticas en los departamento

Meta: Logística, Transporte, Distribución, Almacén

| #º | Responsable | Acción |
|-----|-----------------------|--|
| 1.- | Jefatura de Logística | Ubicar las señaléticas en función a las tareas correspondientes. |

| Normas de señalización | |
|-------------------------------|---|
| 1.- | La señalética deben ser colocada de un manera de que no obstruya el paso y que puedan ser visible al momento de trabajar en la organización |
| 2.- | La señalética no es recomendable colocarlas tan seguidas con la finalidad de no disminuir la eficacia. |

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|--------------------------------|-----------------|------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 1 de 3 |

| | | |
|---|---------------------------|---------------------|
|  | | |
| Departamento | Posición | Recopilación |
| LOGÍSTICA | DOCUMENTOS CODIFICADOS | RC-INDC-001 |

Propósito: Documentos codificado.

| # | Acción |
|----|---|
| 1. | Las iniciales empiezan RC: RCH DEL ECUADOR. |
| 2. | Para los procedimientos las iniciales empiezan: PR |
| 3. | Para los registros las iniciales empiezan: RG |
| 4. | Para los instructivos las iniciales empiezan: IN |
| 5. | Para las iniciales de un rango por ejemplo Selección del personal empieza con: SP |
| 6. | Para las numeración de un rango empieza con: 001 |

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|-------------------------|----------|-----------------|--------------------------------|---------------|--------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 1 de 1 |



| Departamento | Posición | Recopilación |
|--------------|---------------------------------|--------------|
| LOGÍSTICA | LIMPIEZA E HIGIENE DEL PERSONAL | RC-PRLH-001 |

LIMPIEZA E HIGIENE DEL PERSONAL

Propósito: Conocer sobre la Limpieza e Higiene de los trabajadores de todos los departamentos de la organización

Meta: Logística

| # | Responsable | Acción |
|-----|-----------------------|--|
| 1.- | Jefatura de Logística | Asignar en cada departamento de trabajo materiales e insumos de higiene personal |

Normativas legales de la limpieza e Higiene del Personal

| | |
|-----|--|
| 1.- | El personal debe realizarse los chequeos médicos respectivo, con la finalidad de conseguir una valoración médica e idónea para realizar el trabajo respectivo. |
| 2.- | Si el trabajador sufre alguna lesión (cortadura, erupción en la piel, quemaduras) deberán ser comunicados al jefe inmediato. |

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|-------------------------|----------|-----------------|--------------------------------|---------------|--------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 1 de 3 |



| Departamento | Posición | Recopilación |
|---------------------|---------------------------------|---------------------|
| LOGÍSTICA | LIMPIEZA E HIGIENE DEL PERSONAL | RC-PRLH-001 |

| | |
|-----|--|
| 3.- | El Uniforme que entrega la organización a los trabajadores debe ser usado en las todas las jornadas de trabajo |
| 4.- | Todas las personas que ingresen a la organización deben cubrir su cabeza con una cofia. |
| 5.- | Los trabajadores que son parte del proceso deberán utilizar guantes al momento de manipular los productos |
| 6.- | Utilizar mallas en los calzados para evitar así contaminación en el área |

| # | Acción |
|----------|---|
| 1. | Todo el personal operativo y administrativo deberán lavarse las manos adecuadamente ante de regresar a su puesto de trabajo |
| 1.1. | Sanitizar las manos con gel |

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|--------------------------------|-----------------|------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 2 de 3 |



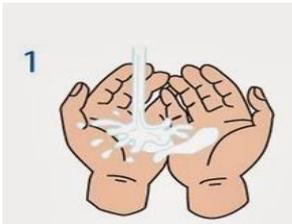
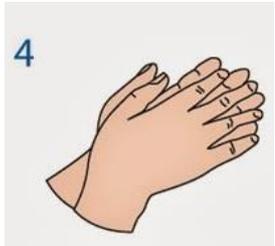
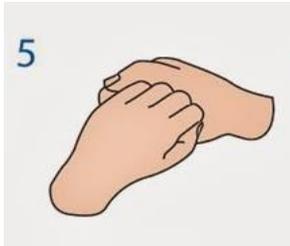
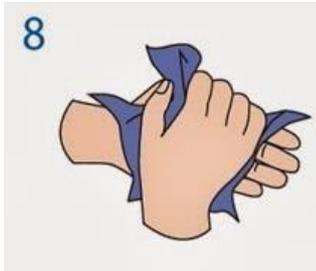
| Departamento | Posición | Recopilación |
|---------------------|---------------------------------|---------------------|
| LOGÍSTICA | LIMPIEZA E HIGIENE DEL PERSONAL | RC-PRLH-001 |

| | |
|------|--|
| 1.3. | Mojarse las manos con abundante jabón. |
| 1.4. | Lavarse la parte de los brazos para desinfectar la suciedad. |
| 1.5. | Enjuagar las manos con abundante agua. |
| 2. | Evitar riesgos de suciedad de actos en los baños y áreas. |
| 2.1. | Rascarse la cabeza. |
| 2.2. | Introducirse los dedos para limpiarse las manos. |

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|--------------------------------|-----------------|------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 3 de 3 |



| | | |
|---------------------|-----------------|---------------------|
| Departamento | Posición | Recopilación |
| LOGÍSTICA | LAVADO DE MANO | RC-INLM-001 |

| | | |
|--|---|---|
|  <p>1 Mojarse la mano con abundante agua</p> |  <p>2 Echarse abundante jabón en la mano</p> |  <p>3 Estregarse en las partes superiores de las manos</p> |
|  <p>4 Verificar que el jabón cubra toda la mano al momento de restregar.</p> |  <p>5 Restregar todos los dedos de las manos</p> |  <p>6 Mojarse los pulgares de las manos</p> |
|  <p>7 Sanitizar las manos en todas las partes superiores</p> |  <p>8 Secarse la mano con una toalla o papel desechable</p> | |

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|-------------------------|----------|-----------------|--------------------------------|---------------|--------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 1 de 1 |



| | | |
|---------------------|-----------------|---------------------|
| Departamento | Posición | Recopilación |
| LOGÍSTICA | SEÑALIZACIÓN | RC-PRS-001 |

Señalización

Propósito: Ubicar señaléticas en los departamento

Meta: Logística, Transporte, Distribución, Almacén

| #º | Responsable | Acción |
|-----|-----------------------|--|
| 1.- | Jefatura de Logística | Ubicar las señaléticas en función a las tareas correspondientes. |

| Normas de señalización | |
|------------------------|---|
| 1.- | La señalética deben ser colocada de un manera de que no obstruya el paso y que puedan ser visible al momento de trabajar en la organización |
| 2.- | La señalética no es recomendable colocarlas tan seguidas con la finalidad de no disminuir la eficacia. |

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|-------------------------|----------|-----------------|--------------------------------|---------------|--------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 1 de 3 |



| | | |
|---------------------|-----------------|---------------------|
| Departamento | Posición | Recopilación |
| LOGÍSTICA | SEÑALIZACIÓN | RC- PRS-001 |

| | | | |
|---|---|--|---|
| 1.1. | Señaléticas de la prohibición de la empresa | | |
|  |  |  |  |
| Prohibido Humear | Prohibido jugar con fuego en el área | Prohibido apagar con agua | No tomar agua no potable |
|  |  | | |
| Prohibido manipular | Solo personal autorizado | | |
| 1.2. | Señalética de salvamento de auxilio | | |
|  |  |  |  |
| Emergencia | Tabladillo | Área de ducha | Dispositivos de lavado de ojos |

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|-------------------------|----------|-----------------|--------------------------------|---------------|--------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 2 de 3 |



| | | |
|---------------------|-----------------|---------------------|
| Departamento | Posición | Recopilación |
| LOGÍSTICA | SEÑALIZACIÓN | RC- PRS-001 |

| | |
|---|------------------------|
| <p>Salidas de emergencia al personal administrativo y operativo</p> | <p>Línea de flujos</p> |
|---|------------------------|

1.3. Señalización de los equipos de Protección al Personal

| | | | |
|--|--|---|--|
| <p>Equipo de protección personal gafas</p> | <p>Equipo de protección personal casco</p> | <p>Equipo de protección personal oídos</p> | <p>Equipo de protección personal vías respiratoria</p> |
| <p>Equipo de protección personal botas</p> | <p>Equipo de protección personal guantes</p> | <p>Equipo de protección personal agarradera</p> | <p>Equipo de protección personal, obligación general</p> |

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|-------------------------|----------|-----------------|--------------------------------|---------------|--------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 3 de 3 |

| | | |
|---|-----------------|---------------------|
|  | | |
| Departamento | Posición | Recopilación |
| LOGÍSTICA | EPP | RC- PREPP-001 |

EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)

Propósito: Resguardar la seguridad física del personal

Meta: Almacén, Logística, Distribución

| #° | Responsable | Acción |
|-----|-----------------------|--|
| 1.- | Jefatura de Logística | Proporcionar a todos los trabajadores un equipo de protección con la finalidad de salvaguardar la integridad del personal. |

| Normas de protección personal | |
|--------------------------------------|---|
| 1.- | Los trabajadores de la organización están obligados a utilizar los equipos de protección como dispongan dentro y fuera del almacén. |
| 2. | Todos los trabajadores que le entreguen los equipos de protección personal deben contar con un dialogo periódico de uso. |

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|-------------------------|----------|-----------------|--------------------------------|---------------|--------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 1 de 2 |



| Departamento | Posición | Recopilación |
|--------------|----------|---------------|
| LOGÍSTICA | EPP | RC- PREPP-001 |

| | |
|-----|---|
| 3.- | Los trabajadores tienen terminante prohibido llevarse la protección a la casa. |
| 4.- | Al momento de no usar un equipo de protección el personal deberá guardarlo en una repisa y mantenerlo limpio. |
| 5.- | Si algún equipo de protección se encuentra dañado deberán reportarlo al jefe inmediato para su reposición. |

| #º | Acción | | |
|----|---|---|---|
| 1. | Equipo de Protección | | |
| |  Orejeras |  Protección audio visuales |  Protección Vía respiratoria |
| |  Guantes |  Botas |  Cinturón de Seguridad |

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|-------------------------|----------|-----------------|--------------------------------|---------------|--------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 2 de 2 |



| Departamento | Posición | Recopilación |
|---------------------|---|---------------------|
| RRHH | SELECCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO | RC-PRSP-001 |

Propósito: Establecer la contratación de los trabajadores de la empresa

Meta: Área de Logística, Transporte, Distribución

| #º | Responsable | Acción |
|-----------|--------------------|--------------------------------------|
| 1.- | Jefe de TTHH | Determinar el puesto según a ocupar. |

Concepto de la Selección del Personal administrativo y Operativo

| | |
|-----|---|
| 1.- | Cargo: persona responsable en realizar actividades dentro de la organización |
| 2.- | Área: Lugar donde el personal desempeña su labor |
| 3.- | Funciones: Actividades asignadas al trabajador |
| 4.- | Selección: Persona encargada en seleccionar candidatos a cubrir vacantes en la organización |

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|--------------------------------|-----------------|------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 1 de 3 |



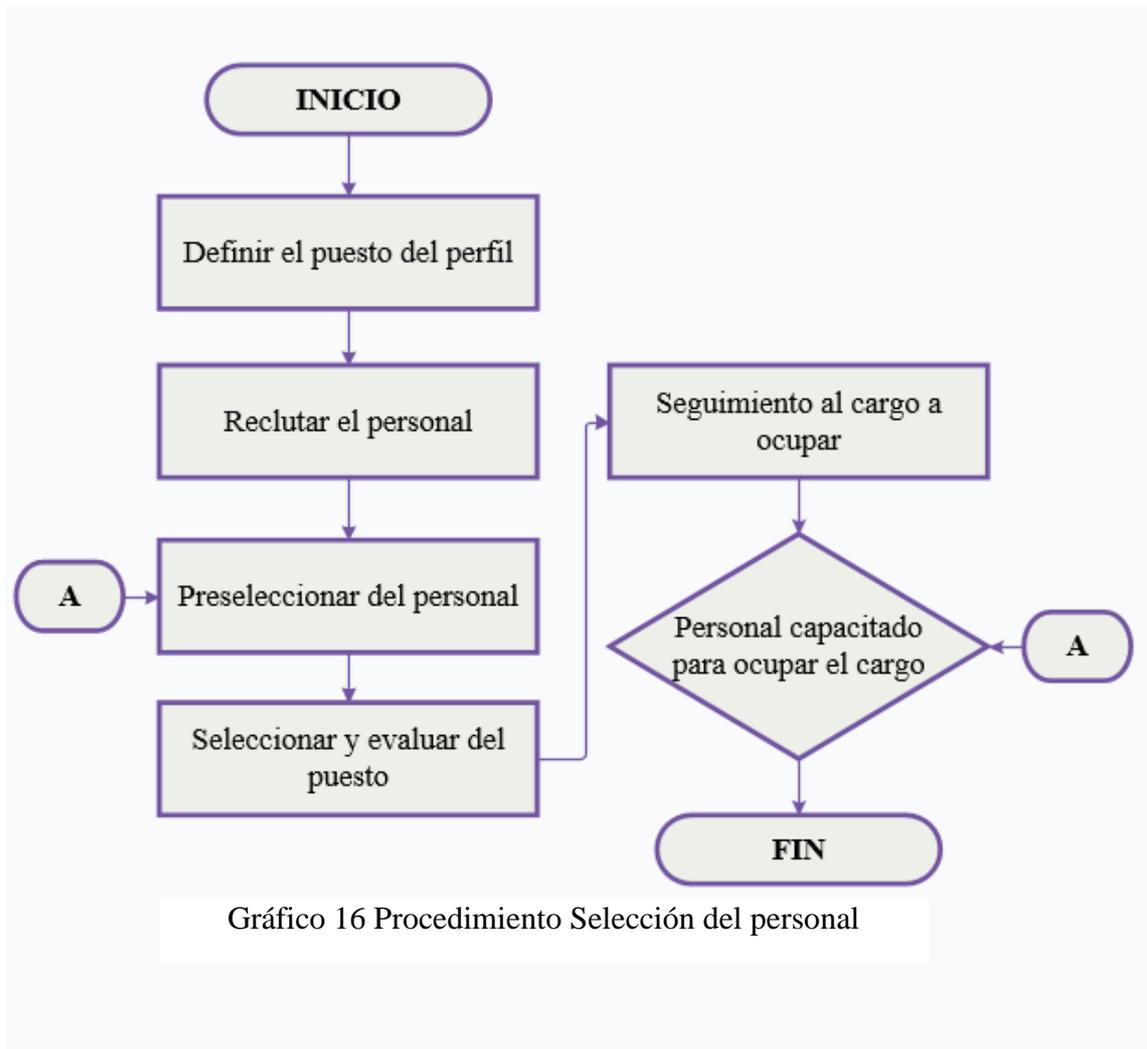
| Departamento | Posición | Recopilación |
|---------------------|---|---------------------|
| TTHH | PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL | RC-PRSP-001 |

| # | Acción |
|----------|--|
| 5. | Definición de la vacante a ocupar |
| 6. | Convocatoria del personal |
| 7. | Preselección del postulante a ocupar el cargo |
| 8. | Selección y evaluación del postulante |
| 9. | Entrevista al postulante a ocupar el puesto de trabajo |
| 10. | Seguimiento al vacante seleccionado |
| 11. | Personal capacitado para laborar |

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|--------------------------------|-----------------|------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 2 de 3 |



| Departamento | Posición | Recopilación |
|--------------|---|--------------|
| TTHH | PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL | RC-PRSP-001 |



| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|-------------------------|----------|-----------------|--------------------------------|---------------|--------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 3 de 3 |



| Departamento | Posición | Recopilación |
|--------------|-----------------------|--------------|
| LOGÍSTICA | TEMPERATURA Y HUMEDAD | RC-PRTH-001 |

Propósito. Elaborar el procedimiento para el uso correcto de la toma de temperatura dentro de las bodegas de almacenamiento

Meta: Área de bodega, Producto Terminado

| #° | Responsable | Acción |
|-----|------------------------|---|
| 1.- | Jefatura de Producción | Registro periódicos de las temperaturas que posean la bodega de productos terminado |

| Concepto de la Temperatura y Humedad | |
|--------------------------------------|---|
| 1.- | Temperatura: Escala térmica en donde se visualiza el grado de calor que tiene un cuerpo |
| 2.- | Grado Centígrado: Es la unidad de medición de temperatura. |

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|-------------------------|----------|-----------------|--------------------------------|---------------|--------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 1 de 3 |



| | | |
|---------------------|-----------------------|---------------------|
| Departamento | Posición | Recopilación |
| LOGÍSTICA | TEMPERATURA Y HUMEDAD | RC-PRTH-001 |

| | |
|-----|---|
| 3.- | Bodega de producto terminado: Lugar establecido para ubicar el producto terminado antes de su respectivo despacho |
| 4.- | Los encargados de estar en esta área son únicamente personal que se encuentre capacitado y/o entrenado por parte de la organización para desempeñar las funciones respectivas |
| 5.- | El operador se les obligatorio en el desempeño de sus funciones colocarse vestimentas idóneas al realizarlas actividades asignadas a ellos por parte de la organización |
| 6.- | Se tiene prohibido el uso de todo accesorio como aretes, pulseras, relojes y toda bisutería que pueda ser partícipe de contaminación al producto en almacenamiento |

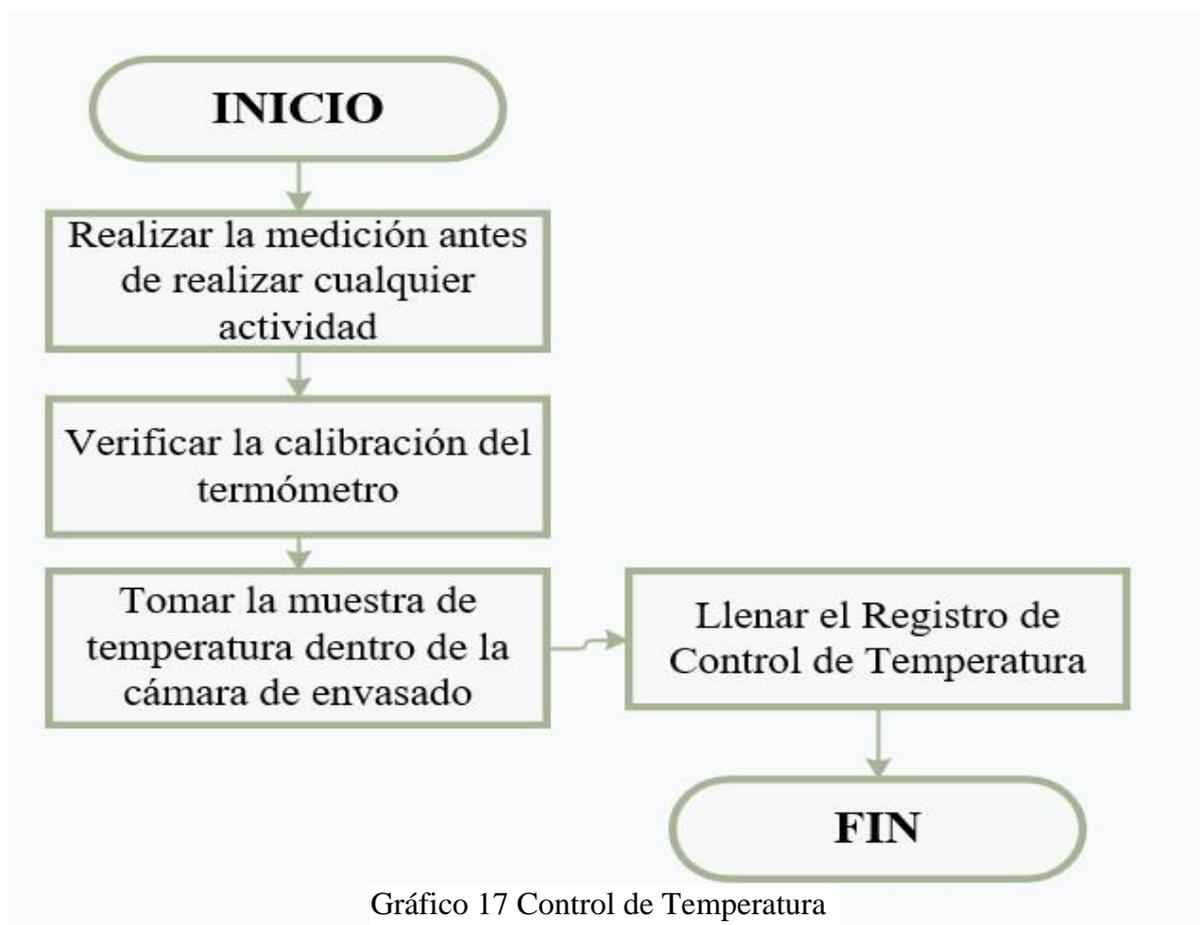
| #º | Acción |
|-----|--|
| 1.- | llevar la medición de temperatura antes y durante de la jornada de trabajo |
| 2.- | Comprobar la calibración del instrumento de medición de calor al momento de utilizarlo |

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|--------------------------------|-----------------|------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 2 de 3 |



| Departamento | Posición | Recopilación |
|--------------|-----------------------|--------------|
| LOGÍSTICA | TEMPERATURA Y HUMEDAD | RC-PRTH-001 |

| | |
|-----|---|
| 3.- | Realizar la toma respectiva de temperatura en la bodega de producto terminado |
| 4.- | Mantener lleno el registro de control de temperatura |



| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|-------------------------|----------|-----------------|--------------------------------|---------------|--------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 3 de 3 |



| Departamento | Posición | Recopilación |
|--------------|--|--------------|
| TTHH | PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO | RC-PRPC-001 |

Propósito: Crear procedimientos para solicitar gestión oportuna a las necesidades de las capacitaciones y entrenamiento de los trabajadores según lo que emita el programa

Meta: Áreas de bodegas y Distribución.

| # | Responsable | Acción |
|-----|-------------|---|
| 1.- | Jefe TTHH | Colaborador asignado en gestionar adecuadamente las necesidades de capacitaciones y entrenamientos del personal |

Conceptos básicos del Programa de Capacitación

| | |
|-----|--|
| 1.- | Entrenamiento: Introducción de conocimientos y aptitudes empíricas que se adquieren para la validación del desempeño de una actividad |
| 2.- | Capacitar: Retroalimentar información interpretada, consensuada y explícita con la finalidad de que el oyente enriquezca sus conocimientos |

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|-------------------------|----------|-----------------|--------------------------------|---------------|--------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 1 de 4 |



| Departamento | Posición | Recopilación |
|---------------------|--|---------------------|
| TTHH | ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN AL PERSONAL | RC-PREC-001 |

| | |
|-----|---|
| 3.- | La persona capacitadora tendrá la obligación de mantener una postura ética e idónea con los capacitados |
| 4.- | El encargado de la capacitación debe tener una comprensión explícita del o de los temas que está tratado |
| 5.- | El capacitador debe asegurarse de que el ambiente en donde se realizará la charla sea propicio e idóneo para las personas que estarán en ese lugar. |

| N° | Actividad |
|-----------|--|
| 1.- | Definir los temas a tratar acorde a las necesidades de la planta |
| 2.- | Buscar al capacitador que esté acorde en su perfil según el tema a tratar. |

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|--------------------------------|-----------------|------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 2 de 4 |



| Departamento | Posición | Recopilación |
|---------------------|--|---------------------|
| TTHH | ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN AL PERSONAL | RC-PREC-001 |

| | |
|-----|---|
| 3.- | Realizar una planificación de las actividades, entrenamiento y capacitación al personal de la planta |
| 4.- | Informar al personal de las capacitaciones y entrenamiento según corresponda |
| 5.- | Tener mantenido y actualizado el llenado del registro de capacitaciones y entrenamientos del personal |
| 6.- | Evaluar las habilidades, conocimientos y aptitudes del capacitador |

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|--------------------------------|-----------------|------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 3 de 4 |



| Departamento | Posición | Recopilación |
|--------------|--|--------------|
| TTHH | ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN AL PERSONAL | RC-PREC-001 |

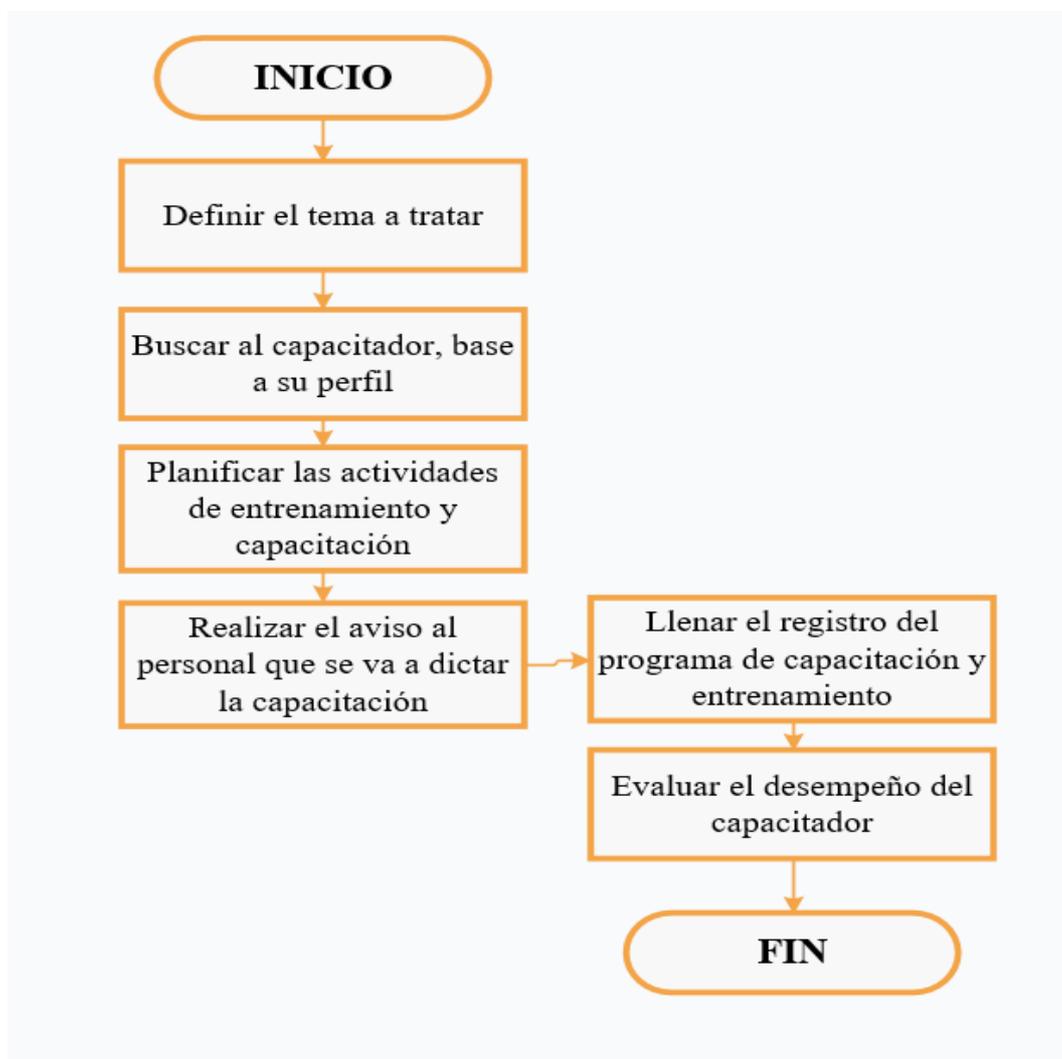


Gráfico 18 Programa de Capacitación y Entrenamiento

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|-------------------------|----------|-----------------|--------------------------------|---------------|--------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 4 de 4 |



| | | |
|---------------------|----------------------|---------------------|
| Departamento | Posición | Recopilación |
| LOGÍSTICA | RETIRO DE MERCADERÍA | RC-RGRM-001 |

| INFORMACIÓN GENERAL | | | | | |
|---------------------------------------|-----------------|----------------------------------|--------------|--------------|--|
| Fecha | | Hora de entrega | | | |
| Cliente : | | Usuario | | | |
| Guía de ruta | | Factura | | | |
| Productos afectos | | Número Unidades afectadas | | | |
| DETALLE DE DAÑOS DEL PRODUCTO | | | | | |
| Marque con una X según corresponda | | | | | |
| 1.¿Qué daños observa en el corrugado? | Sucio, Manchado | | Abierto | | Otro daño ¿Cuál? |
| | Aplastado | | Mojado | | El corrugado se encuentra en buen estado |
| 2.Las unidades afectadas estan : | Aplastadas | | Abiertas | | Mojadas |
| | Golpeadas | | Rotas | | Otro daño ¿Cuál? |
| Onservaciones | | | | | |
| | | | | | |
| Responsable | NOMBRE | | FIRMA | FECHA | |
| Responsable de la entrega | | | | | |
| Usuario | | | | | |
| Verificado por: | | | | | |

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|-------------------------|----------|-----------------|--------------------------------|---------------|--------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 1 de 1 |



| Departamento | Posición | Recopilación |
|---------------------|------------------------------|---------------------|
| LOGÍSTICA | REPORTE DE NOVEDADES EN RUTA | RC-RGRNR-001 |

Responsable: _____

Cliente: _____

| N DESC | CLIENTE | CIUDAD | BULTOS | DESCRIPCION DE NOVEDAD | FECHA DOCUMENTO | TIPO DE DEVOLUCIÓN |
|---------------|----------------|---------------|---------------|-------------------------------|------------------------|---------------------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|--------------------------------|-----------------|------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 1 de 1 |



| Departamento | Posición | Recopilación |
|---------------------|---------------------------------|---------------------|
| LOGÍSTICA | EMBARQUE Y CUADRE DE MERCADERÍA | RC-INCM-001 |

Propósito: Instrucciones básicas de mercadería.

| # | Acción |
|----------|---|
| 1. | Planificar las rutas correspondientes separándolas según la asignación respectiva |
| 2. | Comprobar la cantidad de bultaje en físico versus lo emitido en la factura (SIEMPRE). |
| 3. | Comprobar las condiciones de los bultos antes del respectivo embarcaje. (SIEMPRE). |
| 4. | Generación de guía y realizar cuadro de documentos versus lo detallado en la guía de ruta. (SIEMPRE). |

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|--------------------------------|-----------------|------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 1 de 1 |



| Departamento | Posición | Recopilación |
|---------------------|--|---------------------|
| LOGÍSTICA | INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DE TRANSPORTE | RC-PRIPT-001 |

Propósito: Requisito legal de inducción al personal

| # | Acción |
|----------|--|
| 1. | Reglamento 4872 del MSP: Buenas Prácticas de almacenamiento, distribución y transporte de productos farmacéuticos. |
| 2. | Requisitos de operación, normas internas, responsabilidades, y prohibición para el personal de transporte. |
| 3. | Plan de contingencia en transporte. |
| 4. | Seguridad física en procesos de transporte. |
| 5. | Manejo de guías de transporte de producto controlado. |
| 6. | Instrucciones para el transporte de producto de cadena fría. |

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|--------------------------------|-----------------|------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 1 de 1 |



| Departamento | Posición | Recopilación |
|--------------|---|--------------|
| TTHH | SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE TRANSPORTE. | RC-PRST-001 |

Propósito: Crear clausulas pertinentes y necesarias para evaluar al personal de transporte

Meta: Área de transporte y Distribución.

| # | Responsable | Acción |
|-----|--------------|--|
| 1.- | Jefe de TTHH | Comprobar las unidades de transporte que tengan documentación en regla a la fecha actual |

Concepto de la Selección y Contratación de Transporte

| | |
|-----|---|
| 1.- | Vehículo: Transporte que da la facilidad de entregar la mercancía |
| 2.- | Propietario: Dueño del vehículo |

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|-------------------------|----------|-----------------|--------------------------------|---------------|--------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 1 de 2 |



| Departamento | Posición | Recopilación |
|---------------------|---|---------------------|
| RRHH | SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE TRANSPORTE. | RC-PRST-001 |

Conceptos básicos de la Selección y Contratación de Transporte

| | |
|-----|---|
| 3.- | Conductor Contratado: Frecuente revisión periódica de documentos |
| 4.- | Ayudante de ruta: Persona contratada con la finalidad de dar soporte en la entrega de la mercadería |

| # | Acción |
|----------|---|
| 1.- | Establecer puntos claves para el dialogo de la entrevista de trabajo |
| 2.- | Buscar al capacitador que disponga para contratos temporales |
| 3.- | La documentación recogida estará bajo el encargo de un ayudante de ruta |
| 4.- | Para la contratación del transportista deberá tener la documentación al día del vehiculó para ser aprobado. |

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|--------------------------------|-----------------|------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 2 de 2 |



| Departamento | Posición | Recopilación |
|---------------------|--|---------------------|
| RRHH | LISTA DE CONTRATACIÓN Y VERIFICACIÓN A TRANSPORTISTA | RC-RGRLC-001 |

| DATOS DEL TRANSPORTISTA | | | | |
|--|---------------------|--|-----------|--|
| Representante del manejo del camión. | | | | |
| Correo electrónico | | | | |
| Número de teléfono convencional | | | | |
| Número de teléfono celular | | | | |
| REQUISITOS DE FLOTA | CUMPLIMIENTO | | | |
| Placa | | | | |
| Tonelaje | | | | |
| El chofer cumple con licencia profesional para manejar el camión. | Cumple | | No cumple | |
| La comunicación de Chofer y Ayudante de Ruta es idónea. | Cumple | | No cumple | |
| Revisión periódica de neumáticos y nivel de fluido en sistema hidráulico, frenos, entre otros. | Cumple | | No cumple | |
| Revisión periódica de parabrisas y retrovisores ni trizados ni rotos. | Cumple | | No cumple | |

| Fecha de implementación | Revisión | Fecha a revisar | Escrito por: | Aceptado por: | Hojas |
|--------------------------------|-----------------|------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------|
| Enero,8 2018 | 00 | | Stefanie Muñoz Freddy López | Alta Gerencia | 1 de 1 |

CONCLUSIONES

Al finalizar el trabajo de investigación el cual está orientado al cumplimiento de la normativa de Buenas Prácticas de Distribución y transporte en la empresa “RCH” se pudo evidenciar que del 100% solo un 40% cumple los requisitos de la normativa en mención y el 60% no se cumple, por lo que se ve la necesidad de establecer medidas de mejoramiento para disminuir el porcentaje de incumplimiento de entregas fallidas,

Las áreas que serán repotenciadas y se someterán a un ciclo de mejora continua (PHVA) serán la de seguridad, almacenaje, entrega e higiene con la finalidad de conseguir que los requisitos de la normativa de las buenas prácticas de almacenamiento y distribución se cumplan en su totalidad.

El Personal deberá ser capacitado y motivado de manera periódica, para evitar la alta rotación que existe y a su vez que, mediante conocimientos teóricos y prácticos puedan repotenciar la productividad y desempeño del personal dentro de la Organización.

La adquisición de vehículos será una gran ventaja dentro de la Organización para mejorar las entregas de los productos.

RECOMENDACIONES

Debido a que el Diseño de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte son partes fundamentales para mejorar la organización, y es muy importante que se trabaje, se analice y se actualice la información para mantener al margen de la disposición de la normativa BPT.

La normativa de las Buenas Practicas de Almacenamiento, Distribución y Transporte una vez que se ponga en mención a las practicas a ejecutarse, se debe efectuar un cambio a la organización para observar el porcentaje de incumplimiento haya reducido.

Es bueno que la normativa de las Buenas Prácticas de Distribución y Transporte sea elaborada, revisadas y aprobada por un Jefe Técnico del área con la finalidad de cumplir y hacer cumplir la disposición en mención a la norma, y de ser necesario aplicar las medidas preventivas y correctivas dentro de la organización.

ANEXOS

1. Diagnóstico, pronóstico y control al pronóstico

| DIAGNÓSTICO | PRONÓSTICO | CONTROL AL PRONÓSTICO |
|--|--|--|
| TIEMPO | | |
| ENTREGAS TARDÍAS | PÉRDIDA DE CLIENTE | REDUCIR LOS TIEMPOS TARDÍOS |
| ALTO ROTACIÓN DE PERSONAL | DESCONOCIMIENTO DEL MERCADO (RUTAS) | MEJORAR CLIMA LABORAL |
| CRONOGRAMA | | |
| INCORRECTA PLANIFICACIÓN DE RUTAS | PÉRDIDA DE TIEMPO | CAPACITACIONES |
| LIMITACIÓN DE TRANSPORTE | FALTA DE COBERTURA | ADQUISICIÓN DE VEHÍCULOS |
| SERVICIO POST VENTA | | |
| CONFIRMACIÓN ENTREGA DE PEDIDOS | DESCONOCIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | CAACITACIÓN A UNA PERSONA PARA LA REALIZACIÓN DE LLAMADAS POST VENTA |
| NO HAY SEGUIMIENTO DE RECLAMOS DEL CLIENTE | INSATISFACCIÓN DEL CLIENTE | MEJORAR EL FLUJO DE INFORMACIÓN ENTRE ÁREAS (COMUNICACIÓN INTERNA) |

Anexo 1 Diagnóstico, pronóstico y control al pronóstico

1. Cuestionario Cliente interno

Encuesta

El objetivo de esta encuesta es identificar las entregas a tiempo de los productos y la satisfacción del Cliente externo

Centro de Belleza _____

Fecha: ___/___/___

País: Ecuador

Ciudad: Guayaquil

1) ¿Cuánto tiempo lleva Usted siendo cliente de la empresa LABORATORRIOS RCH DEL ECUADOR?

| 0-1AÑO | 2-3AÑOS | 3-4 AÑOS | 4-5AÑOS | 5 AÑOS EN ADELANTE |
|--------|---------|----------|---------|--------------------|
| | | | | |

2) ¿Cada cuánto tiempo Usted realiza sus pedidos?

| 15 días | 1 mes | 2 meses | 3 en adelante |
|---------|-------|---------|---------------|
| | | | |

3) ¿Cómo califica Usted el servicio de distribución o entrega de productos?

| Muy Bueno | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo |
|-----------|-------|---------|------|----------|
| | | | | |

Anexo 2 Cuestionario Cliente interno

2. Cuestionario Cliente externo

Encuesta

El objetivo de esta encuesta es identificar la satisfacción del cliente interno de la empresa del área operativo – servicio de distribución y el clima laboral en el que éste se encuentra.

Fecha: ___/___/___

País: Ecuador

Ciudad: Guayaquil

1) ¿Considera Usted que existe un buen ambiente de trabajo con sus compañeros?

| Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Algo de acuerdo | En desacuerdo |
|-----------------------|------------|-----------------|---------------|
| | | | |

2) ¿Al unirse a la compañía recibió Usted alguna inducción sobre su puesto de trabajo?

| Nunca | Casi nunca | Casi siempre | Siempre |
|-------|------------|--------------|---------|
| | | | |

Anexo 3 Cuestionario Cliente externo

BIBLIOGRAFÍA

Domingo-cabeza. (2012). *Logística inversa en la gestión de la cadena de suministro* . Buenos Aires : Anagrama .

E, V. (2014). *Planeación y control de la producción Administración de la cadena de suministro* . Barcelona : Miguel&Armani.

Fuente&Arisaca. (19 de 12 de 2017). *Repositorio Académico Upc*. Obtenido de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/617622/11/Tesis+final+++Propuesta+de+mejora.pdf>

Katerine-Acosta. (1 de 01 de 2018). *Escuela de Organización Industrial (EOI)*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/03/27/la-importancia-de-la-cadena-de-suministro-para-la-ventaja-competitiva/>

Mamani&Figuroa. (2015). *Propuesta de mejora en el proceso de abastecimiento de*. Lima-Perú: Eduardo&Asociados.