



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE EDUCACION**  
**CARRERA: ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL**

**TEMA**

**“La administración de los tiempos de respuesta y su incidencia en la logística de productos terminados en la Planta Novacero S.A. de la ciudad de Guayaquil”**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN  
ASIGNATURAS SECRETARIALES**

**AUTORAS:**

**Srta. Yadira Geovanna Delgado Cabezas**

**Srta. Ximena Vanessa Parrales Montiel**

**TUTORA:**

**LCDA. JUDITH ERAZO DE FALCONÍ**

**2015 - 2016**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

## CONTENIDO

CARATULA.....	I
CONTENIDO .....	II
INDICE DE TABLAS .....	V
INDICE DE GRÁFICOS .....	VI
INDICE DE ILUSTRACIONES.....	VII
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	VIII
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DERECHOS DE AUTOR .....	IX
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	IX
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	X
AGRADECIMIENTO .....	XI
AGRADECIMIENTO .....	XII
DEDICATORIA .....	XIII
DEDICATORIA .....	XIV
RESUMEN EJECUTIVO.....	XV
INTRODUCCIÓN .....	1
EL PROBLEMA A INVESTIGAR .....	3
1.1.  Tema.....	3
1.2.  Planteamiento del problema.....	3
1.3.  Formulación del problema .....	4
1.4.  Delimitación de la investigación.....	4
1.4.1.  Campo: Gestión.....	4
1.4.2.  Área: Logística.....	4
1.4.3.  Aspecto: Administrativo .....	4
1.4.4.  Delimitación espacial.....	4
1.4.5.  Delimitación temporal.....	4
1.5.  Justificación .....	4
1.6.  Sistematización de la investigación .....	6
1.7.  Objetivo general de la investigación.....	7
1.8.  Objetivos específicos de la investigación.....	7
1.9.  Límites de la investigación.....	7
1.9.1.  De tiempo.....	7

1.9.2.	De espacio .....	7
1.9.3.	De recursos.....	7
1.10.	Identificación de las variables .....	8
1.10.1.	Variable independiente.....	8
1.10.2.	Variable dependiente.....	8
1.11.	Hipótesis.....	8
1.11.1.	General .....	8
1.11.2.	Particular .....	8
1.12.	Operacionalización de las variables .....	9
MARCO TEÓRICO.....		11
2.1.	Antecedentes Referentes .....	11
2.2.	Marco teórico referencial .....	11
2.2.1.	Administración del Tiempo.....	11
2.2.1.1.	Características de la Administración.....	11
2.2.1.2.	Proceso Administrativo.....	12
2.2.1.3.	Etapas básicas del Proceso Administrativo.....	12
2.2.1.4.	Propósitos importantes en la administración del tiempo.....	13
2.2.1.5.	Sistema de Gestión en la Administración del Tiempo .....	14
2.2.1.5.1.	Subsistemas de gestión.....	17
2.2.1.5.2.	Estrategias en la gestión del tiempo .....	19
2.2.1.5.3.	Ventajas del sistema de gestión.....	21
2.2.2.	El tiempo como recurso .....	23
2.2.2.1.	Administración efectiva del tiempo .....	25
2.2.2.2.	Uso del tiempo laboral .....	26
2.2.2.3.	Tiempo de respuestas .....	27
2.2.3.	Logística.....	29
2.2.3.1.	Manipulación de materiales .....	31
2.2.3.2.	Transporte y logística.....	32
2.2.3.3.	Cadena logística .....	32
2.2.3.4.	Producción de logística .....	33
2.2.3.5.	Procesos de logística .....	35
2.2.3.6.	Características del proceso de logística.....	36
2.2.3.7.	Gestión de logística.....	36
2.2.4.	Productos terminados .....	38

2.2.4.1.	Organización en bodegas de productos terminados .....	40
2.2.4.2.	Beneficios del embalaje del producto terminado .....	41
2.2.4.3.	Funciones del embalaje .....	41
2.2.4.4.	Condiciones del embalaje .....	41
2.3.	Marco legal .....	42
2.4.	Marco Conceptual .....	43
3.1.	Método de Investigación .....	45
3.1.1.	Tipo de investigación .....	46
3.1.1.1.	Investigación exploratoria.....	46
3.1.1.2.	Investigación descriptiva.....	46
3.1.1.3.	Investigación de campo.....	47
3.2.	Población y Muestra.....	47
3.2.1.	Población.....	47
3.2.2.	Muestra.....	48
3.3.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	48
3.3.1.	La encuesta.....	48
3.3.2.	La entrevista.....	49
3.4.	Recursos, fuentes, cronograma y presupuesto para la recolección de datos .....	49
3.5.	Tratamiento y procesamiento de la información.....	52
3.6.	Presentación de Resultados .....	74
	PROPUESTA.....	75
4.1.	Título de la Propuesta.....	75
4.2.	Justificación de la Propuesta .....	75
4.3.	Objetivo General de la Propuesta.....	75
4.4.	Objetivos Específicos.....	75
4.5.	Listado de Contenido y Flujo de la Propuesta.....	76
4.6.	Desarrollo de la Propuesta .....	76
4.7.	Impacto/Producto/Beneficio obtenido .....	87
4.8.	Validación de la Propuesta.....	88
	CONCLUSIONES .....	90
	RECOMENDACIONES .....	91
	BIBLIOGRAFÍA .....	92
	ANEXOS .....	94

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables.....	9
Tabla 2: Operacionalización de las variables.....	10
Tabla 3: Empresa Novacero S.A.....	53
Tabla 4: Interesa a Novacero S.A. ....	54
Tabla 5: Productos Adquiridos.....	55
Tabla 6: Entrega de Producto.....	56
Tabla 7: Atendido en forma ágil .....	57
Tabla 8: Retraso en la entrega de productos .....	58
Tabla 9: Tiempos de Entrega .....	59
Tabla 10: Retroalimentación Continua .....	60
Tabla 11: Horas del Proceso .....	61
Tabla 12: Tiempo de Recepción .....	62
Tabla 13: Tiempo de Labores en Novacero S.A.....	63
Tabla 14: Guía de Funciones.....	64
Tabla 15: Productos más solicitados .....	65
Tabla 16: Tiempo de despacho .....	66
Tabla 17: Capacitación.....	67
Tabla 18: Administración del Tiempo .....	68
Tabla 19: Conocimiento sobre administración del tiempo.....	69
Tabla 20: Quejas de Clientes por entrega tardía .....	70
Tabla 21: Entrega del Protucto terminado .....	71
Tabla 22: Entrega de Instructivo .....	72

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Empresa Novacero S.A.....	53
Gráfico 2: Interesa a Novacero S.A. ....	54
Gráfico 3: Productos Adquiridos .....	55
Gráfico 4: Entrega de Producto.....	56
Gráfico 5: Atención de Empleados .....	57
Gráfico 6: Retrasos.....	58
Gráfico 7: Tiempos de Entrega .....	59
Gráfico 8: Retroalimentación Continua .....	60
Gráfico 9: Horas de Proceso .....	61
Gráfico 10: Tiempo de Recepción .....	62
Gráfico 11: Tiempo de Labor.....	63
Gráfico 12: Guía de Funciones .....	64
Gráfico 13: Productos más solicitados.....	65
Gráfico 14: Tiempo de Despacho .....	66
Gráfico 15: Capacitación.....	67
Gráfico 16: Administración del Tiempo .....	68
Gráfico 17: Conocimiento sobre Administración del Tiempo .....	69
Gráfico 18: Quejas de Clientes .....	70
Gráfico 19: Atención de Problemas .....	71
Gráfico 20: Entrega de Instructivo.....	72

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Departamento de Logística .....	100
Ilustración 2: Sala Espera para Clientes .....	100
Ilustración 3: Encuesta Asistente de Logística .....	101
Ilustración 4: Encuesta Cliente Megahierro .....	101

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la carrera de Administración Secretarial.

### **CERTIFICO**

Yo, Judith Erazo de Falconí, certifico que el Proyecto de Investigación con el tema: “La administración de los tiempos de respuesta y su incidencia en la logística de productos terminados en la Planta Novacero S.A. de la ciudad de Guayaquil”, ha sido elaborado por las señoritas Yadira Geovanna Delgado Cabezas y Ximena Vanessa Parrales Montiel bajo mi tutoría y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe al efecto.

### **TUTOR**

---

**Lcda. Judith Erazo De Falconí**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DERECHOS DE AUTOR**

### **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Nosotras Yadira Geovanna Delgado Cabezas y Ximena Vanessa Parrales Montiel en calidad de autoras, declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y responsabilizo de los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de la investigación que he realizado.

Que somos las únicas autoras del trabajo del Proyecto de Investigación: “La administración de los tiempos de respuesta y su incidencia en la logística de productos terminados en la Planta Novacero S.A. de la ciudad de Guayaquil”.

Que el perfil del proyecto es de nuestra autoría, y que en su formulación se han respetado las normas legales y reglamentos pertinentes, previa la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación Asignaturas Secretariales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

---

**Yadira Geovanna Delgado Cabezas**

---

**Ximena Vanessa Parrales Montiel**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

De conformidad con lo establecido en el Capítulo I de la ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, su reglamento y normativa institucional vigente, dejamos expresado nuestra aprobación de ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, en una o varias veces, en cualquier soporte, siempre y cuando sea con fines sociales, educativos y científicos.

Las autoras garantizan la originalidad de sus aportaciones al proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede.

Yadira Geovanna Delgado Cabezas y Ximena Vanessa Parrales Montiel

**AUTORAS**

## AGRADECIMIENTO

Primero que nada le agradezco a Jehová, Dios de los Ejércitos mi escudo y mi fortaleza, él es la gloria quien levanta mi cabeza, a quien le debo lo que soy y lo que tengo, por que ha creído en mí, me adoptó y me hizo su hija, todo lo que hago y lo que soy se lo debo a su gracia y a su infinita misericordia que me acompaña todos los días de mi vida, porque ante él reconozco que no soy nada, él sí me seguirá siendo Dios todo poderoso pero yo sin él no soy nada, gracias Señor por todo lo que haces en mí vida y por todo lo que continúas haciendo en ella, a ti sea todo honor y gloria Santísimo Padre Celestial por los siglos de los siglos.. Amén!!

También quiero agradecer a mi esposo Gustavo Mueckay, mi amigo y compañero, una de las personas más importantes de mi vida, quien con su paciencia y su amor me alienta a seguir adelante.

Así mismo, le agradezco a mi amiga Ximena Parrales, por haber confiado en mí para hacer este proyecto juntas, reconozco que sin su ayuda, empuje y confianza yo nunca hubiera podido hacerlo posible, que Dios bendiga siempre tu vida, querida amiga.

Agradezco también a mi mamá Martha Cabezas por haberme dado la vida, a mi tía Jenny Cabezas de Holguín., a mi segundo hogar mi amada Iglesia Bautista Israel y a mis amados Pastores por guiarme espiritualmente.

---

**Yadira Delgado Cabezas**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento especial al creador del universo Dios por ser mi guía y mi sustento, al él, quien me da las fuerzas para seguir adelante y que me permitió realizar este sueño tan esperado e importante en mi vida y por todas sus bendiciones que han llenado mi vida de felicidad.

A mis padres Andrés Parrales y Leonor Montiel por ser los pilares fundamentales en mi vida y que gracias a sus consejos y buenos valores inculcados desde la niñez han sido de vital importancia para ser de míuna mujer optimista que lucha por sus ideales.

A mi esposo Raúl Pastor quien ha estado en todo momento proporcionándome su apoyo incondicional a mis hijas que son el motivo para salir adelante, a mi amiga Adriana Salvador quien fue de gran ayuda en este trabajo y especialmente a mi tutora la Lcda. Judith Erazo de Falconi que gracias a sus conocimientos, enseñanzas y paciencia nos ha guiado para culminar este proyecto con éxito.

Finalmente a Novacero S.A. y al Ing. Juan C Andrade Molina Gerente de Planta quien me permitió realizar este proyecto en la compañía.

---

**Ximena Vanessa Parrales Montiel**

## DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación al creador del cielo y la tierra, a mi Dios padre, por haberme dado capacidades y talentos que no sabía que tenía y que sin él nada hubiera podido hacer.

A mi esposo por su amor y su apoyo cuando más lo he necesitado.

A mi querida amiga Ximena Parrales por su confianza y empuje.

A mi madre y mi tía Jenny por su amor y su apoyo incondicional

A mi amada Iglesia Bautista Israel y a mis amados Pastores.

A mis familiares, amigos y hermanos en Cristo por su amor y confianza.

A mis profesores maestros por sus conocimientos impartidos.

A mí querida empresa en la que laboro, a mi jefe Don Sergio Garzón y cada uno de mis compañeros.

Para todos ustedes le dedico este proyecto, pues sin su apoyo incondicional no hubiera sido posible cumplir este anhelo de mi corazón.

---

**Yadira Delgado Cabezas**

## **DEDICATORIA**

Este proyecto va dedicado a mis padres, esposo e hijas ellos que son mi motivación principal para salir adelante y cumplir este objetivo con éxito que ha sido de mucho sacrificio, tiempo y dedicación pero sobre todo de mucha satisfacción.

---

**Ximena Vanessa Parrales Montiel**

## RESUMEN EJECUTIVO

El siguiente trabajo investigativo sobre la administración de los tiempos de respuestas, se lo ejecutó en la empresa Novacero S.A. de la ciudad de Guayaquil, que tiene 45 años en el mercado de la industria nacional del acero. El objetivo general fue determinar las causas que afectan a la administración de los tiempos de respuesta para que la entrega de los productos terminados sea oportuna; para eso se elaboró un diagrama del proceso de despachos para detectar el punto crítico, se identificó las distancias operativas del proceso de despacho y se diseñó un instructivo para que mejore la logística de productos terminados. Es una investigación exploratoria porque se conoció las dificultades del proceso logístico; es descriptiva porque recoge información cuantificable del público encuestado para la representación y análisis estadístico; es de campo porque el levantamiento de la información se llevó a cabo directamente en Novacero S.A. Planta Guayaquil. Se aplicaron encuestas y entrevista a través de preguntas cerradas y abiertas respectivamente a una población de 16 personas. Los resultados de esta investigación se traducen en que, efectivamente, la mayor parte de los clientes no se sienten satisfechos porque existen muchos retrasos en la entrega de los productos, generando molestias que llegan a ser pérdidas económicas para la empresa, por este motivo se propone la elaboración de un instructivo el mismo que será de mucha ayuda para el cliente.

Palabras claves: Administración, tiempos de respuesta, logística, productos terminados.

## INTRODUCCIÓN

La administración de los tiempos de respuesta y su incidencia en la logística de productos terminados en la Planta Novacero S.A. de la ciudad de Guayaquil, es un proyecto que enfoca a la administración como una herramienta que las empresas usan para mejorar sus procesos y tener éxito en el logro de sus objetivos y propósitos planteados con el fin de obtener rentabilidad en el mercado de la industria.

El objetivo de la investigación es determinar las causas que afectan a la administración de los tiempos de respuesta con el fin de que los productos terminados sean entregados en forma oportuna, para lo cual se elaboró un instructivo que servirá de guía y orientación para el personal involucrado para este estudio.

Para conocer la problemática se aplicó encuestas y entrevistas a clientes, empleados y directivo de la empresa y con esa información se pretende abordar en una mejora directa en los puntos más álgidos que se encontraron.

En el Capítulo I se determina el problema a investigar sobre La administración de los tiempos de respuesta y su incidencia en la logística de producto terminado de Novacero S.A. de la ciudad de Guayaquil, se fijan los objetivos que se deben alcanzar para mejorar el proceso de logística, se justifica el porqué del problema a investigar, se realiza la identificación de variable independiente (La administración de los tiempos de respuesta) y variable dependiente (Logística de productos terminados).

Capítulo II Trata todo sobre la fundamentación teórica, donde se investiga la información que está relacionada con el tema a tratar, todo el contenido esta en base a la investigación que se realizó por medio de consultas en libros, internet. Se estableció el marco legal que trata sobre las normas y por último el mapa conceptual donde se detalla la teoría respectiva.

Capítulo III Detalla la metodología de investigación que manejamos para implantar la modalidad del estudio, el tipo de investigación, la población y muestra, por medio de las encuestas que se realizan en este capítulo se pudo obtener los resultados para desarrollar la propuesta del proyecto de investigación.

Capítulo IV Se muestra la propuesta del presente proyecto de investigación. El propósito es proponer un instructivo para mejorar los procesos logísticos de producto terminado, finalizando con las conclusiones, recomendaciones, fuentes bibliográficas y anexos.

## **CAPITULO I.**

### **EL PROBLEMA A INVESTIGAR**

#### **1.1. Tema**

La administración de los tiempos de respuesta y su incidencia en la logística de productos terminados en la Planta Novacero S.A. de la ciudad de Guayaquil.

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

Novacero S.A. es una fábrica con 41 años al servicio de la Industria Ecuatoriana que se dedica a la fabricación y distribución de una amplia gama de productos elaborados en acero como perfilería, tuberías, planchas de zinc además del servicio de galvanizado, lo que hace que esta empresa tenga una alta demanda en ventas a nivel nacional, esto provoca que en varias ocasiones el despacho del material sea tardío y como consecuencia existe el malestar del cliente externo e interno por no alcanzar la meta propuesta en el mes.

Pese a que esta empresa tiene una aceptación a nivel nacional la demora en la entrega del producto terminado se da con frecuencia por que no existe una adecuada coordinación del personal que reemplace las funciones administrativas en ausencia de los encargados del área; además se produce suspensión continua o periódica de los procesos en la entrega del producto terminado; el compromiso del personal con la empresa deja mucho que desear y no se cumplen los objetivos proyectados en el plan de negocios, provocando que la variable económica sea afectada en los indicadores mensuales de la compañía.

El trabajo a realizar se proyecta a mejorar los tiempos de respuesta en la logística de productos terminados para que la distribución del material sea controlada y que al final se refleje en la satisfacción del cliente externo e interno y en el cuidado de la imagen corporativa de Novacero S.A, de la ciudad de Guayaquil.

### **1.3. Formulación del problema**

¿Cómo incide la falta de administración de los tiempos de respuesta en la logística del producto terminado?

### **1.4. Delimitación de la investigación**

**1.4.1. Campo:** Gestión

**1.4.2. Área:** Logística

**1.4.3. Aspecto:** Administrativo

#### **1.4.4. Delimitación espacial**

Planta Novacero S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil, Av. de las Esclusas Mz. 11 Solar 2.

#### **1.4.5. Delimitación temporal**

Año 2015

### **1.5. Justificación**

La Organización Empresarial indica que la administración del tiempo es uno de los recursos más importantes en el ámbito laboral para obtener eficiencia en el trabajo, adoptando medidas de control y eliminando las pérdidas de tiempo. Se detalla los pasos para que un trabajo sea más eficaz:

- Organización y limpieza en el lugar de trabajo
- Cuidar la presentación personal
- Realizar las cosas en Orden

- Llevar una planificación adecuada en la agenda diaria
- Cumplir la palabra dada al cliente
- Organizar alrededor del teléfono lo que más nos haga falta a la hora de consultar con nuestros clientes
- Saber escuchar al cliente
- Estar bien informado de los productos
- Realizar anotaciones cuando hables con un cliente

Si bien es cierto el conocimiento y la experiencia nos permiten establecer reglas empíricas que se deben cumplir, es más importante realizar una buena administración del tiempo para mejorar los procesos del área de despachos y mantener satisfecho al cliente; así se evita que se generen diariamente hojas de servicio al cliente donde se detallan las quejas ya sea por incumplimiento en los horarios de entrega o por la demora en la salida de los.

Este trabajo pretende mejorar la administración de los tiempos de respuesta en la logística de productos terminados en el área de Logística de la Planta Novacero S.A. de la ciudad de Guayaquil.

Además esta investigación no sólo favorecerá a la empresa en el incremento de sus ventas, sino que los clientes se sentirán satisfechos porque serán atendidos de forma oportuna, eficiente y se convertirán en agentes multiplicadores del prestigio e imagen de la empresa.

## 1.6. Sistematización de la investigación

<b>Unidad responsable:</b>	Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
<b>Personas responsables:</b>	Yadira Geovanna Delgado Cabezas Ximena Vanessa Parrales Montiel
<b>Período de ejecución:</b>	mayo 2015
<b>Fecha del plan:</b>	Octubre 2015
<b>Período ejecución encuesta:</b>	Octubre 2015
<b>Experiencia a sistematizar:</b>	Toma de muestras mediante realización de encuestas a clientes, personal administrativo; y entrevistas a Jefe de Logística.
<b>Título:</b>	La administración de los tiempos de respuesta y su incidencia en la logística de productos terminados en la Planta Novacero S.A. de la ciudad de Guayaquil.
<b>Descripción:</b>	Se hará un estudio acerca de la administración de los tiempos de respuesta y como ésta influye en la entrega oportuna de productos terminados a los clientes internos y externos.

### **1.7. Objetivo general de la investigación**

Determinar las causas que afectan a una buena administración de los tiempos de respuesta para que la entrega de los productos terminados sea oportuna en la Planta de Novacero, Guayaquil.

### **1.8. Objetivos específicos de la investigación**

1. Realizar un diagrama donde se detalle el proceso del despacho del producto terminado para detectar el punto crítico de la salida de los pedidos.
2. Identificar las distancia operativas en los procedimientos de despacho para que la entrega del producto sea ágil y oportuno.
3. Diseñar un instructivo para la administración de los tiempos de respuesta en beneficio de la logística de productos terminados.

### **1.9. Límites de la investigación**

#### **1.9.1. De tiempo**

Este trabajo se desarrollará en el año 2015, tiempo en el cual se realizarán las observaciones, las entrevistas y las encuestas al personal de Novacero S.A. y sus clientes.

#### **1.9.2. De espacio**

Se desarrollará en la ciudad de Guayaquil, sector sur, Guasmo Central

#### **1.9.3. De recursos**

En esta investigación se utilizará recursos humanos, materiales y económicos

## **1.10. Identificación de las variables**

### **1.10.1. Variable independiente**

La administración de los tiempos de respuesta.

### **1.10.2. Variable dependiente**

Logística de productos terminados.

## **1.11. Hipótesis**

### **1.11.1. General**

La administración de los tiempos de respuestas permitirá que la logística de productos terminados sean oportunos en la empresa NOVACERO S.A. planta Guayaquil.

### **1.11.2. Particular**

La logística de productos terminados ayudará a reducir las quejas de los clientes externos y la satisfacción de los colaboradores por haber realizado las actividades a tiempo, logrando una proyección positiva para NOVACERO S.A.

### 1.12. Operacionalización de las variables

**Variable independiente:** La administración de los tiempos de respuesta.

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Técnicas Instrumentales
La administración de los tiempos de respuestas: Se refiere a la gestión del tiempo para cumplir un cronograma de actividades; asegurando que se realice en términos definidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características</li> <li>• Procesos</li> <li>• Gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de insatisfacción cliente externo</li> <li>• Índice de insatisfacción cliente interno HSC (Hojas de Servicio al Cliente)</li> <li>• Horas perdidas por despachos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta a clientes</li> <li>• Encuesta a empleados</li> <li>• Entrevista al Jefe de Logística.</li> </ul>

**Tabla 1: Operacionalización de las variables**

**Fuente:** Elaborado por Yadira Delgado y Ximena Parrales

**Variable dependiente:** Logística de productos terminados

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Técnicas Instrumentales
<p>La logística de productos terminados: Tiene como objetivo cumplir con la satisfacción del cliente y el de los colaboradores logrando el éxito en el cumplimiento de las actividades programadas mensualmente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detección rápida de los retrasos</li> <li>• Minimización de rutas de transporte y de carga</li> <li>• Uso apropiado del espacio</li> <li>• Alineación de operaciones sucesivas</li> <li>• El inventario en el procesamiento y almacenamiento</li> <li>• Mejor calidad haciendo menos daño</li> <li>• Condiciones de trabajo y aumento de la seguridad</li> <li>• Minimizar los costos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacio físico del despacho del producto.</li> <li>• Reuniones de trabajo.</li> <li>• Uso del celular</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta a clientes</li> <li>• Encuesta a empleados</li> <li>• Entrevista al Jefe de Logística.</li> </ul>

**Tabla 2: Operacionalización de las variables**

**Fuente:** Elaborado por Yadira Delgado y Ximena Parrales

## **CAPITULO II.**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes Referentes**

La palabra administración se deriva del latín (*ad*, dirección hacia, tendencia; *minister*, comparativo de inferioridad, y el sufijo *ter*, que indica subordinación u obediencia).

La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos organizacionales para cumplir con eficiencia los objetivos planteados.

En el campo laboral el tiempo es un recurso indispensable para las empresas o instituciones y la administración del mismo es un talento especial que debe tener cualquier directivo o ejecutivo para poder desarrollar un trabajo eficiente.

#### **2.2. Marco teórico referencial**

##### **2.2.1. Administración del Tiempo**

Según Granica(2012), “la administración del tiempo es una disciplina que todo el mundo reconoce como valiosa, pero que al mismo tiempo ignora” (pág.11)

De acuerdo a lo indicado por el autor se determina que la administración del tiempo es muy importante en el ámbito laboral, ya que mediante él se puede realizar el cronograma de diferentes actividades, cuyo objetivo primordial de la gestión del tiempo es describir los procesos necesarios para la realización de las actividades, asegurando que se cumpla con términos definidos en un cronograma de actividades.

##### **2.2.1.1. Características de la Administración**

La administración cuenta con ciertas características que la hace diferente a otras disciplinas, ciencias o artes como las que detallamos a continuación:

- Es universal y se la puede aplicar en cualquier tipo de organismo ya sea formal, social o político.
- Se la considera como valor instrumental porque es el medio para lograr o alcanzar un fin determinado cumpliendo los objetivos establecidos.
- La administración es de carácter específico al no confundirla con otra técnica o ciencia.
- Es flexible ante las técnicas o principios de una organización o institución.

#### **2.2.1.2. Proceso Administrativo**

Un proceso es considerado como un sistema de hacer las cosas de forma sistematizada. La administración es un proceso que todos los directivos o ejecutivos de una institución deben tener claro para poder alcanzar los propósitos o metas de la organización o institución que dirigen.

#### **2.2.1.3. Etapas básicas del Proceso Administrativo**

- **Planeación**

Es el proceso donde se fijan planes los mismos que establecen los procedimientos para alcanzar los objetivos de una organización. La planeación también es considerada una guía para comprometer y obtener los recursos que se necesitan para cumplir con las metas propuestas.

- **Organización**

Es el proceso donde se compromete a un grupo de personas para trabajar en equipo de manera organizada para lograr el propósito de una o varias metas u objetivos específicos.

- **Dirección**

Es el proceso que se encarga de dirigir, también influye en el dinamismo de un grupo u organización de trabajo con relación a una tarea. Dirigir también se puede determinar cómo: mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen las tareas fundamentales.

- **Control**

Es considerado como la última fase del proceso administrativo. El ejecutivo o directivo debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización, los mismos que lo conducen hacia los objetivos y metas establecidas.

#### **2.2.1.4. Propósitos importantes en la administración del tiempo**

1. Reaccionar seriamente ante situaciones frecuentes que implican riesgo del mal uso del tiempo
2. Equiparar con precisión las causas particulares del desperdicio del recurso
3. Elaborar una lista de prioridades de acción
4. Diferenciar entre acciones importantes y acciones urgentes
5. Valorar con imparcialidad el tiempo para comenzar acciones correctivas

La administración del tiempo es el acto o proceso de organización y control bien ejecutado sobre la cantidad de tiempo dedicado a actividades específicas, sobre todo para aumentar la eficacia o la productividad.

Es una acción en donde se tiene como meta principal aumentar el beneficio general de un conjunto de actividades donde se mide la cantidad limitada de tiempo.

### **2.2.1.5. Sistema de Gestión en la Administración del Tiempo**

Según Atehortua(2012), “el sistema de gestión es un programa estructurado para medir y controlar los procesos dados en determinada organización, mediante políticas y reglas generales, de tal manera que puedan cumplirse los objetivos.” (pág. 25)

El sistema de gestión es un programa que tiene como fin permitir que las empresas puedan medir los procesos que se realizan en torno a ella, por otra parte se podría decir que el sistema de gestión es una herramienta de dirección que tiene como pauta primordial el control.

Un sistema de gestión, también puede llamarse como un modelo estructurado para la administración de la organización, basada de forma consistente y eficaz, de tal manera que se pueda llevar un control sostenible de la empresa y por ende de sus actividades tanto de comercialización como de acciones internas en ella.

Estos sistemas de gestión permiten que la administración de la organización tenga un mejor direccionamiento, mediante estrategias y métodos que debe seguir la gestión, con el objetivo de que pueda mejorar cada uno de los procesos y los recursos de actuación y ejecución de la empresa, este sistema es utilizado generalmente por las empresas y organizaciones dentro del marco de la gestión de calidad y rentabilidad.

Un sistema de gestión permite que una empresa pueda implementar procesos dirigidos a la modificación y adaptación cumpliendo con la objetividad de la organización desarrollando con normalidad sus funciones.

Además es un conjunto de herramientas para recoger datos sobre objetos y medios que influyen en el comportamiento previsto para lograr ciertos objetivos controlados. El objeto del sistema de gestión puede ser tanto para el control técnico como para el comportamiento del personal de la empresa.

La estructura de gestión técnica es un dispositivo o conjunto de dispositivos para manipular el comportamiento de otros sistemas. El estado de la propiedad se caracteriza

por algunos valores cuantitativos, variando en el tiempo, es decir, las variables de estado.

De acuerdo a lo que establece Serra (2011), el sistema de gestión básicamente es un modelo que permite la dirección de las empresas en cuanto a sus procesos, y consiste generalmente en:

- Establecer los objetivos para todas las partes funcionales de la organización
- Medir dichos objetivos, mediante el recursos económico o presupuesto de la organización
- Controlar y evaluar continuamente que las normas sean cumplidas en la organización
- Tomar decisiones para corregir acciones contrarias a los objetivos

La gestión permite realizar un examen o análisis de las propiedades con el objetivo principal en la identificación, la modelización y la identificación de los parámetros del modelo. De particular interés para el sistema de trazabilidad, la manipulación, la estabilidad y los procesos de flujo temporal indirectamente, se determinan por las propiedades de las características de frecuencia del sistema. Es decir, la creación de un nuevo sistema para la síntesis de una de las tareas más importantes es la definición del dispositivo de control.

Según Ogalla(2012), “el sistema de gestión de la empresa se asocia a menudo por los responsables de la estructura u organización del organigrama” (pág.41). Su visión limitada no incluye otros aspectos importantes del sistema de gestión, es decir, el aspecto de la funciones instrumental.

El sistema de gestión en el sentido tradicional es una superestructura jerárquica del poder ejecutivo, y se compone de puestos directivos (lineales). Órganos colegiados de

decisión, células especializadas y posiciones de organización, cuyas actividades se centran en la identificación y solución de las tareas de gestión.

Por otra parte el sistema de control de gestión permite a la empresa incluir factores importantes dentro de la organización como base de todas sus funciones y tareas las cuales son:

- Una estructura organizativa
- Un modelo económico
- Un control presupuestario
- Un control interno
- Un cuadro de mando

Dentro de las funciones que debe llevar una organización a fin de ejercer un sistema de gestión pueden ser los siguientes:

- Estrategias
- Procesos
- Recursos
- Estructura organizacional
- Documentos

### **Las estrategias**

Corresponden a la fijación de los objetivos y políticas de la empresa, a fin de que puedan lograr la satisfacción del cliente y que la imagen de la misma pueda tomar mayor nivel, las políticas que se establezcan deben tener una misma dirección al igual que los objetivos.

### **Los procesos**

Deben ser alineados acorde a las actividades necesarias para la realización de los productos o servicios de la organización de tal manera que estos puedan alcanzar los

objetivos ya estipulados y proyectados por la empresa, por otra parte dichos procesos deben ser analizados y controlados para que lleven una manifestación adecuada a lo esperado.

### **Los recursos**

Son todas las herramientas a utilizar en una organización como su fuerza de personal para llevar a cabo las actividades de calidad que pretende seguir y así tener un sistema de gestión, como parte de este proceso incluye la disponibilidad de equipos o maquinarias a utilizar.

### **La estructura organizacional**

Consiste en la determinación de funciones o responsabilidades dentro de las áreas de la empresa para que exista una comunicación entre los funcionarios de la misma, también en esta parte se definen los cargos y autoridades de los personajes responsables de la organización.

### **La documentación**

Debe incluirse necesariamente en los procesos de cada una de las actividades de la empresa, tales como formularios, registros, entre otros, para llevar a cabo la operación adecuada de la organización.

#### **2.2.1.5.1. Subsistemas de gestión**

De acuerdo a lo que estipula Muñiz(2011), con respecto a las organizaciones se incluye los siguientes subsistemas:

- Sistema de apoyo para toma de decisiones
- Sistema operativo
- Sistema de información
- Sistema integrado

La toma de decisiones del sistema (control y gestión), cuya tarea es analizar el entorno y el interior de la organización y la toma de decisiones relacionadas con los objetivos, la misión, las formas y los programas para alcanzarlos. El ajuste se realiza mediante la modificación de los incentivos adecuados, provocando desviaciones de alineación de la norma (los objetivos fijados) como resultado de la operación del sistema. Incluye puestos de directivos, establecer jerarquía (estructura organizacional) y la separación de poderes.

El sistema operativo es el que se implementa para diseñar un sistema de gestión de tareas. Su labor es procesar materiales, materias primas y otros recursos en sus fases de transformación tecnológica. Esto incluye células directas de producción, células de implementación para los servicios alternativos de mantenimiento, y otros que tienen un impacto directo en los procesos de funcionamiento de la transformación.

Subsistema de información es un componente esencial del buen funcionamiento de la organización, ya que el intercambio de información es un requisito previo para una adecuada interacción. El papel del sistema de información es satisfacer las necesidades de búsqueda de los tomadores de decisiones, porque a fin de tomar la decisión correcta, deben tener lo necesario para llevar la información.

El sistema de información es un sistema de integración de la tecnología y las actividades humanas en la empresa. El sistema de gestión integrado es una combinación de procesos, procedimientos y prácticas utilizadas en la organización para implementar sus políticas, que pueden ser más eficaces en el logro de los objetivos del enfoque de política que a través de sistemas separados.

Para las empresas se recomienda una implementación del Sistema Integrado de Gestión y es la mejor solución para una organización que va a introducir un número de diferentes sistemas de gestión. Dependiendo de la industria se tiene previsto que la

organización lo puede lograr en un tiempo determinado, se está implementando un sistema de gestión integrado compuesto por diferentes subsistemas. Por lo general, la base para la mayoría de estos proyectos es el sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001.

#### **2.2.1.5.2. Estrategias en la gestión del tiempo**

Las estrategias en la gestión del tiempo a menudo están asociada con la recomendación de establecer metas personales, un proyecto, un plan de acción, que consiste en una lista de actividades sencillas.

Las actividades individuales presentan objetivos que pueden establecer una calificación de importancia, determinar plazos y prioridades asignadas.

Es importante que se establezca un período de programación diaria, semanal, mensual o de otro tipo en los diferentes campos de la planificación o revisión, se toma en cuenta los siguientes puntos:

- **La lista de tareas**

La lista de tareas permite recordar las actividades que se van a realizar y verificar que se cumplan con cada uno de los objetivos de la jornada esta misión se la considera como exitosa.

- **Lista de organización**

La lista de organización es al igual que la lista de tareas, esta debe de ser planteada en todas las organizaciones para poder tener un mejor desarrollo de las actividades que se realicen dentro y fuera de la organización.

Es importante mencionar que existen varias formas de establecer prioridades, una de las técnicas que se utiliza hace mucho tiempo atrás es el análisis ABC.

- **Análisis ABC**

Es una técnica que se utiliza desde hace mucho tiempo en la gestión empresarial, cuya clasificación es de diferentes grupos, que son llamados A, B y C:

**A:** Las tareas evaluadas que se consideren urgentes e importantes

**B:** Las tareas que son importantes pero no urgentes

**C:** Las tareas que no son consideradas urgentes ni importante

Cada grupo se ordena por prioridad, el análisis ABC también puede incluir más de tres grupos.

- **Análisis de Pareto**

Este análisis supone que el 80% de las tareas se pueden completar en un 20% del tiempo disponible. El 20% restante de las tareas se completará en 80% de las veces. Este principio es utilizado para ordenar las tareas en dos partes. De acuerdo con esta forma de "eficiencia de Pareto", se recomienda que las tareas que entran en la primera categoría se le asigna una prioridad más alta.

La ley 80/20 se puede aplicar para aumentar la productividad: se asume que el 80% de la productividad se puede obtener mediante la formación de 20% de las tareas. Si la gestión del tiempo tiene como objetivo la productividad, entonces este 20% de las tareas debe recibir la máxima prioridad.

Depende del método que utilice se puede completar la tarea, siempre hay una más fácil y más rápida para completar, si se utiliza un método complejo requiere más tiempo, por lo que siempre se debe de encontrar maneras para completar cada tarea.

- **Método de Eisenhower**

Todas las actividades son evaluadas de acuerdo a cuatro criterios:

- 1. Importantes y urgente**

Son aquellas actividades que se van a realizar con brevedad y en persona

- 2. Importante y no urgente**

Son aquellas actividades donde se establece fecha límite y es personalizado

- 3. No importante y urgente**

Actividades para delegar si es posible

- 4. No es importante y no es urgente**

Son aquellas actividades para eliminarse

- **Método POSEC**

El método POSEC, significa prioridad, racionalización, ahorro de las organizaciones, el método requiere de un modelo que haga hincapié en el sentido inmediato de la persona, exponiendo su seguridad emocional, es importante que la persona sea responsable, se toma como referencia los siguientes puntos:

- **Prioridad:** Se debe de definir el tiempo
- **Organizar:** Una serie de actividades que se necesitan para conseguir la seguridad y la estabilidad para desarrollarlas con éxito.
- **Contribuir:** Prestar atención a las cosas que hacen la diferencia.

### **2.2.1.5.3. Ventajas del sistema de gestión**

Según lo que expone Sagi(2012), implementado el sistema de gestión permite que la empresa pueda obtener resultados como:

- Entorno más armonioso y dinámico del desarrollo de la empresa

- Reducción y optimización de los costos asociados con la implementación y mantenimiento del sistema.
- La capacidad en forma simultánea del proceso de certificación y supervisión del sistema por lo tanto se debe aumentar los beneficios y la rentabilidad.
- Mejor organización del trabajo, una definición clara de las tareas, la competencia y la responsabilidad de los empleados y su disposición a cumplir con los requisitos del cliente
- Organizar y eliminar las duplicaciones de esfuerzos en todas las áreas de la empresa y reducir las incoherencias internas
- La gestión eficaz de los recursos disponibles.
- Estandarizar y reducir la cantidad de documentación para que los procedimientos sean transparentes y coherentes.
- Aumentar la flexibilidad de realizar los cambios
- Mejorar la gestión, las operaciones y establecer una base para la posible introducción de la idea de la empresa de total qualitymanagement
- Facilitar el cumplimiento de los requisitos legales para garantizar la rápida adaptación de la normativa interna a los cambios en el sistema legal
- El fortalecimiento de la posición de la empresa en el mercado
- La conformación de una imagen positiva ante los ojos de los clientes, socios y organismos de la sociedad o de supervisión del estado
- Aumentar el prestigio y la confianza en la empresa.

La gestión del tiempo puede ser ayudado por una serie de habilidades, herramientas y técnicas que se utilizan para administrar el tiempo, cuando la realización de tareas específicas, proyectos y metas cumplan con una fecha de vencimiento.

Todo esto incluye una amplia gama de actividades, tales como la planificación, la asignación, la fijación de metas, la delegación, el análisis del tiempo, la supervisión, organización, planificación y priorización.

Inicialmente es utilizado en el comercio o negocio, pero al final el término se ha ampliado para incluir cualquier actividad personal, como disciplina, técnicas cognitivas y conductuales.

### **2.2.2. El tiempo como recurso**

De acuerdo a lo que estipula Mackenzie(2012 ), “el tiempo es considerado como el mayor recurso de todos los seres humanos, a su vez es el único irrecuperable, ya que no se rige al pasado sino que se apega al futuro, en un camino constante.” (pág.444)

Acorde a lo que señala el autor, el tiempo es el recurso muy valioso e irremplazable, el tiempo puede ser capaz de orientar a la naturaleza, como lo han determinado algunos pensadores de tiempos antiguos, por ejemplo; Aristóteles dijo, “el tiempo es la plataforma del suceder de la naturaleza”; Einstein dijo, “el tiempo es la contraparte del espacio”. Lo que se quiere dar a entender es que el tiempo es generalmente la base de todo, aún siendo el patrón de la naturaleza.

Por otra parte en la vida cotidiana se mencionan un sin número de frases que hacen alusión al tiempo, la dependencia que el hombre tiene de él, y las oportunidades que presenta el tiempo en una sola instancia, por ejemplo: “dar tiempo al tiempo”, “ganar el tiempo”, “perder el tiempo”, estas frases tan comunes reflejan la importancia de este factor, su limitación y valor.

El tiempo en el ámbito laboral es un recurso con muchas más limitaciones, por tanto, el hombre debe dividir ese tiempo en una forma equilibrada, el tiempo que pertenece a las relaciones sociales y el tiempo correspondiente a los aspectos laborales, la jornada periódica de labores está determinada acorde a las necesidades de producción y competencia, a su vez de las facultades físicas, emocionales e intelectuales para el individuo.

El tiempo de trabajo está limitado por distintos factores influyentes, tales como sociales, políticos, económicos, administrativos, que en su comprensión hacen que el tiempo pueda ser utilizado hasta cierto marco, lo que implica la utilización de este recurso adecuadamente.

Acorde a lo que señala Drucker (2012 ), “el empresario eficaz es aquel que no empieza a desarrollar una acción antes de medir su tiempo, para la debida aplicación, valoración y aprovechamiento del mismo.” (pág. 25)

De acuerdo a lo que señaló Drucker, el empresario eficaz verifica su tiempo antes de actuar, de tal manera que ese tiempo pueda ser totalmente productivo, para ello establece tres etapas de un empresario eficaz, en los siguientes puntos:

- **Diagnosticar las actividades en el tiempo**
  - Dentro de este proceso se valoran las actividades que pueden ser más provechosas en el marco de tiempo dispuesto.

- **Determinar las causas que no permiten aprovechar el tiempo**
  - En este contexto se verifica si se están realizando acciones que desequilibran la correcta labor de las operaciones, por ejemplo, mala administración de reuniones.
- **Consolidar el tiempo**
  - Mantener un equilibrio, espacio para las actividades que forman parte del desarrollo de lo prioritario.

### **2.2.2.1. Administración efectiva del tiempo**

Según González(2013), “debido a que el tiempo es un recurso, su administración es muy importante para el logro de objetivos, desarrollo personal, profesional y laboral, por ello se debe seguir un proceso que permita utilizar efectivamente dicho recurso.” (pág. 453)

La administración efectiva del tiempo, empieza desde una perspectiva personal, para que pueda ser adaptable al ámbito laboral, se rige a un esfuerzo sistemático de acciones, para lograr este objetivo; se requiere de una fuente de energía, predisposición, afinamiento, responsabilidad, deseos para un desempeño productivo.

A continuación se presentan algunas herramientas que permiten la administración del tiempo, las cuales son muy importantes y ayudarán a los individuos para manejar este recurso, estas herramientas se simplifican en cinco funciones:

- **Despojar la preocupación**
  - Eliminar la distracción, y hacer cambios que no generen hábitos rutinarios, de tal manera que los intereses se definan en un panorama mucho más amplio.

- **Manejar la energía**
  - No agotarla mediante actividades sin provecho alguno, como las actitudes negativas.
- **Desarrollar la facultad de percepción**
  - Indagando en marcos de ideas distintas.
- **Ampliar las habilidades**
  - Desarrollar aptitudes mediante el ejercicio continuo de las mismas.
- **Emplear los recursos obtenidos**
  - Mediante el servicio y la ayuda a otros individuos.

Para poder administrar el tiempo, el individuo debe considerar las variables más importantes correspondientes a sus intereses, es decir, lo que posibilita mayor oportunidad y aprovechamiento de sus recursos.

#### **2.2.2.2. Uso del tiempo laboral**

Según Durán (2012), “el tiempo debe ser administrado de tal forma que cubra las necesidades requeridas en todos los ámbitos del hombre, en consecuencia actividades personales y laborales, al equilibrarlos el desarrollo será balanceado.” (pág. 26)

En determinación de las cuestiones personales un individuo debe fijar metas y objetivos en los aspectos laborales, es decir, cuál será el alcance que desea conseguir mediante el desarrollo de una actividad, después que determine las razones por las cuales va a actuar, empleará debidamente sus esfuerzos, recursos y tiempo.

En este sentido, al estar en un campo laboral, el ejecutivo o empleado de determinada empresa, debe realizar un autoanálisis sobre el aprovechamiento del tiempo productivo, para ello, debe considerar algunos factores que aluden a este análisis sobre la utilización del tiempo laborado los cuales son:

- Necesidades personales del trabajo
- Metas y objetivos de desarrollo laboral
- Control sobre el trabajo
- Presiones o márgenes de supervisión

Al tomar en cuenta estos elementos, el emplear y aprovechar el tiempo en el aspecto laboral será mucho más fácil, para llevar a cabo un plan que permita incidir en el desarrollo efectivo de sus energías y capacidades dentro de una organización; al considerar el tiempo como un recurso, administrarlo debidamente, el uso eficaz de este recurso se empleará en todos los ámbitos de la vida cotidiana del hombre.

### **2.2.2.3. Tiempo de respuestas**

Según Arjona (2011), “el tiempo de respuesta es el contacto que se tiene con el cliente, luego que se ha recibido una consulta de un cliente y este recibe una respuesta por parte del vendedor.” (pág.21)

El tiempo de respuestas es la transición que se tiene durante el tiempo que el cliente se pone en contacto con el distribuidor o vendedor y este es atendido o recibe su respuesta por el mismo, el tiempo de respuesta puede ser determinada de dos maneras, tales como;

- Tiempo de respuesta real
- Tiempo de respuesta percibido

El tiempo de respuesta real es el periodo de tiempo calculable entre el contacto y la respuesta y el tiempo de respuesta percibida es la vista que el cliente tiene del tiempo de respuesta real, es decir, como el cliente percibe o juzga el desempeño de la atención o servicio.

La satisfacción del cliente es el objetivo, y el primero que llega es el ganador. Sin embargo, muchas organizaciones no están incluso compitiendo. Los estudios muestran que inclusive con las redes sociales, el tiempo de respuesta de las empresas a sus clientes es demasiado lento. Esto crea resistencia y la insatisfacción con la marca, los productos y la empresa.

Los consumidores de hoy viven su momento. La velocidad es la clave y se convierte en una verdadera ventaja competitiva. Las redes sociales son una de las grandes promesas para el marketing en tiempo real. Conexión del teléfono es una cosa del pasado: los consumidores de hoy desean expresarse y conectarse con las empresas a través de la web, de tal manera se mide el tiempo de respuestas en la actualidad.

Cuando la empresa proporciona un canal de comunicación directa con sus clientes, es con la finalidad de servirle eficientemente. Cuando no se utiliza de manera eficaz, puede ser una empresa de referencia pobre. En este sentido, los medios de la web permiten el contacto rápido, efectivo y directo con el cliente. Sin embargo, debido a la falta de planificación y la estrategia definida, se la utiliza muy poco en algunas empresas.

### 2.2.3. Logística

Según lo expuesto por Santos(2012), la logística es organizar, planificar, gestionar y ejecutar el flujo de mercancías, y de la ciencia. Esto comienza desde el desarrollo y la adquisición de un producto, a través de la producción y la distribución a los consumidores finales, y tiene como objetivo el costo y óptimo uso de capital para satisfacer las necesidades del mercado. (Pág. 123)

La logística se determina como el envío correcto en el momento oportuno, en el lugar indicado, en las cantidades adecuada a un costo mínimo. Esto implica la búsqueda de un equilibrio entre los objetivos a alcanzar. La logística tiene como objetivo principal la minimización de costos a bajo uso de capital, además de maximizar el servicio al cliente. En un mundo que cambia rápidamente, donde cada vez existen más empresas, una buena gestión de la logística es un requisito fundamental.

La logística es el proceso de gestión de material y de los flujos de información, elementos que son inseparables. La logística no se trata sólo de los bienes de transporte, también incluye:

- Gestión de inventario
- El uso eficiente de la maquinaria
- El suministro lo antes posible a la ordenes de los clientes
- Técnicas de logísticas que se pueden utilizar en la organización de los procesos de producción

La logística se originó como una disciplina proveniente del régimen de la ciencia, esto se debió principalmente a la efectividad de una decisión central. Napoleón realizó la función de "Mariscal de Logis" este fue el hombre responsable de encontrar refugio para las tropas. Por ende, surgió la palabra logística. Por lo tanto, no tiene nada que ver con la lógica o la lógica de hacer.

Según lo expresado por Ballou(2011), “la logística es algo más que el transporte de un lugar a otro. Es un término colectivo para todo lo que está involucrado en la organización, planificación, control y ejecución de un flujo de bienes desde la primera hasta la última etapa”. (Pág. 19)

Para que los procesos logísticos estén en la dirección adecuada, se debe determinar el momento en que las materias primas son adquiridas por la empresa y luego para cuando el producto final vaya a ser destinado al consumidor. Todo este proceso se le llama la "cadena logística" o en la "cadena de suministro".

La competencia entre las empresas se desplaza a otra área: la gestión de los flujos de productos, materias primas, información y dinero, a fin de reducir los gastos generales y aplicarlo en lo posible para mantener en el centro al cliente. Por tanto, la logística se ha convertido en una parte importante de la economía.

Por otro lado, Chávez & Torres(2012) explican que la logística se compone de las siguientes características:

- Se trata de un flujo de material y el flujo de la información;
- Se tiene en cuenta a los clientes y proveedores, los factores externos;
- Se lleva a cabo en varios niveles, por ejemplo, entre empresas, o la propia empresa.
- Cubre tanto la compra y entrega de mercancías.

Todo esto en conjunto puede resumirse como el proceso logístico. La logística permite que los productos estén en movimiento.

Logística abarca todo el proceso desde la compra de materia prima, producción y distribución de productos terminados al cliente final. Las empresas deben ser capaces de ofrecer rapidez y flexibilidad en el proceso de logística para movilizar los productos de sus empresas, para generar mayor competitividad en el mercado.

### **2.2.3.1. Manipulación de materiales**

Según lo determinado por Cos, Navascués, & Esteban(2012), el manejo de materiales puede ser descrito, en general, como la manipulación física de los bienes; Se relaciona con el transporte interno o físico de los materiales en movimiento. Estos materiales pueden ser tanto de materias primas, productos semielaborados, así como sus productos finales. El principal objetivo de manipulación del material en la producción es tratar de enviar las mercancías a través del proceso de fabricación de la forma más económica posible. (Pág. 36)

El manejo de materiales implica el movimiento de corta distancia dentro de los confines de un edificio o entre un edificio y un vehículo de transporte, se utiliza una amplia gama, semi-automática, equipos automatizados e incluye la consideración del mantenimiento, almacenamiento y control de los materiales a través de su fabricación, distribución, consumo y eliminación. Para realizar este proceso correctamente, es necesario tener en cuenta estos aspectos:

- Acelerar el rendimiento, la detección rápida de los retrasos
- Minimización de las rutas de transporte y de carga
- Hacer uso apropiado del espacio
- Alineación de operaciones sucesivas
- Minimizar el inventario en el procesamiento y almacenamiento
- Una mejor calidad haciendo menos daño
- Mejores condiciones de trabajo y aumento de la seguridad
- Minimizar los costos

### **2.2.3.2. Transporte y logística**

Dentro del sector de la logística, el transporte desempeña un rol primordial. Sin transporte no se puede completar con éxito el proceso de logística. Entre casi todos los eslabones del proceso de la logística, el transporte juega un papel importante, ya que representa un factor clave al momento de realizar este proceso adecuadamente. Pues bien, Anaya (2015) explica:

- Sin los transporte, la logística simplemente no tendría sentido. Si no se tiene una planificación adecuada, las mercancías no llegan a tiempo al cliente, lo que generará que el cliente opte por escoger otra compañía.
- No sólo es importante el vehículo que se utilice para transportar, sino también muchas cosas diferentes, como el tráfico, las carreteras, y algunas prohibiciones. Depende de una buena planificación que todos estos inconvenientes que pueden ocurrir no produzcan una distribución retardada al cliente.

### **2.2.3.3. Cadena logística**

Según lo indicado por Payá(2013), la cadena logística se trata de las etapas como la producción, almacenamiento y distribución en el proceso de logística, se trata de “viaje” de las materias primas en las diferentes etapas de la cadena. Los pasos en la cadena logística puede ser de naturaleza muy diferente: estática o dinámica (Pág. 241)

También se puede diferenciar de otras maneras: la logística en interiores (en una fábrica o almacén) exteriores (transmisión y distribución). El "interior-logística" también llamada logística interna (o la logística de transporte) se centran en temas como

los recursos de almacenamiento, gestión de almacenes, tamaño de las poblaciones y herramientas tales como carretillas elevadoras y carretillas retráctiles. El "no-logística" es llamada oficialmente logística externa y se ocupa de cuestiones como: elección de transporte, planificación de la distribución, el transporte nacional e internacional.

Los procesos logísticos pueden ser simples o complejos. El inicio puede ser un proceso de transporte, almacenamiento o procesamiento, tales como la fabricación o montaje. En la producción de un coche, por ejemplo, las materias primas se alimentan a los fabricantes de los componentes (tales como frenos, tableros de instrumentos o de hoja de metal); estos componentes son transportados a la fábrica (línea de montaje), donde se monta el vehículo.

Todo coche se envía a una distribución nacional y, finalmente, llega a través del distribuidor para el contacto del cliente. El almacenamiento y traslado a una planta también se cuenta, se puede nombrar a diez o más conexiones que juegan un papel en este proceso.

En una empresa de acero, es indispensable que se mantenga una buena logística externa para la distribución correcta del inventario, donde se pueda brindar el producto a tiempo al cliente. Para que esto ocurra, es fundamental que la compañía cuente con adecuados procesos de logística interna y no se generen inconvenientes al momento de sus ventas.

#### **2.2.3.4. Producción de logística**

Según lo determinado por Torres(2012), "el propósito de la producción de la logística es asegurar que cada máquina y estación de trabajo está siendo alimentados con el producto adecuado en la cantidad, calidad, y tiempo adecuado. (Pág. 142)

La producción de logística es la elaboración de bienes; estos productos son simples o también complejos. La logística tiene que ver con la buena marcha del proceso de

producción, los productos adecuados y sin una gran cantidad de residuos al precio más bajo posible.

En el caso de la logística de producción, el proceso inicia en el departamento de compras. Este departamento es responsable de la compra de todos los materiales y suministros necesarios por la empresa para la fabricación de los productos. Se debe planificar cuidadosamente para que las materias primas sean las correctas.

Deben ser cantidades adecuadas y el lugar correcto, para que puedan ser entregados en la empresa, y así garantizar que la mercancía llegará a tiempo. Por otro lado, los costos también deben ser supervisados, por lo que no es recomendable que exista demasiada compra, ya que le cuesta una gran cantidad de dinero a la empresa, y, con el dinero invertido en la acción, la empresa no puede financiar otras inversiones. A veces, el proveedor de servicio de logística también es responsable del montaje y manipulación de mercancías.

Además, la vida útil del producto, la calidad, el envasado y el etiquetado son aspectos importantes. Antes de llegar al usuario final, las mercancías se envían a menudo a otros puntos de distribución; las actividades tales como carga, descarga, almacenamiento, escaneo y recolección, que tiene lugar en una distribución de este tipo es la logística de almacenes mencionados.

Para gestionar este proceso logístico, muchos documentos son necesarios, como albaranes, facturas, pedidos de equipos, órdenes de compra, documentos de aduana y certificados. Hay que asegurarse de que las mercancías vayan acompañadas, en toda la cadena de suministro de los documentos correctos y la contabilización de tareas específicas dentro del proceso logístico.

### **2.2.3.5. Procesos de logística**

Según lo expresado por Tejero & Martín(2012), indica que un proceso logístico es una secuencia de actividades en las áreas de aprovisionamiento, producción, distribución y eliminación, así como los procesos. El punto de partida es la entrada (por ejemplo, datos de pedido). El proceso abarca todas las actividades de logística, y el resultado es la salida (por ejemplo, orden enviada). Entre todos los sub-procesos, un intercambio de información se lleva a cabo. El proceso de logística no se describe bastante uniforme en la literatura. (Pág. 49)

La logística es una acción planificada y controlada de manera que los productos requeridos lleguen en la cantidad correcta, en el momento adecuado y en lugar específico. El proceso logístico se identifica como el conjunto de acciones que se utilizan para efectuar una logística ordenada.

“Los procesos logísticos se conectan con el transporte multimodal a la función de la cadena de suministro en general y de sus numerosos componentes entrelazados.” (pág.163)

Un proceso logístico trata de encontrar la mejor solución para la fabricación y distribución de bienes considerando como el mercado utiliza estos productos. Como parte de este proceso, una empresa siempre debe considerar la ubicación de un producto y analizar los diversos factores asociados con estos lugares.

Esto incluye los costos de producción, personal, tiempo y costo requerido para la desconsolidación, y las posibilidades de almacenamiento, incluyendo el costo y el espacio. Como parte de este proceso, una empresa también debe considerar los factores que afectan la calidad de la producción y el transporte eficiente entre los centros.

### 2.2.3.6. Características del proceso de logística

El proceso de logística tiene las siguientes características:

- **El contacto cercano con el cliente:** En el proceso logístico, en la mayoría de las actividades se tiene contacto con los clientes, puede ser breve como en su totalidad. La industria determina las características en los procesos de la logística de servicios de operaciones y el cliente de alta resistencia de contacto.
- **La imprevisibilidad:** La gran mayoría de la salida de los procesos logísticos se establecen como un servicio, impredecible, donde sólo puede ser experimentado por el cliente.
- **Complejidad:** Debido a que el proceso de logística se vea afectada por otros factores y limitaciones, los procesos logísticos tienen generalmente un multinivel, multiactividad característica de la coordinación y gestión de gran dificultad.

### 2.2.3.7. Gestión de logística

Según lo mencionado por Roux(2010), indica que gestión logística es el procedimiento de planear, organizar y gestionar el flujo eficaz y efectiva de depósito de bienes, servicios e información referente desde el lugar de origen hasta el destino de consumo o uso, de tal forma que óptimamente obedecen con los requerimientos de los clientes puesto que se integra con el objetivo de ampliar la ayuda del progreso de todas las partes interesadas. (Pág. 164)

La gestión logística es una actividad que equipa el trabajo al mundo de los negocios con experiencia y habilidades holísticamente integrados, la comprensión de los desafíos operacionales, la comunicación, la colaboración, la ética y la habilidad en el uso de tecnologías de la información.

Una apropiada gestión logística comprende un papel muy importante en el desarrollo de una empresa, además está conformada por elementos de logística, gestión de la logística integrada, canales de distribución, servicio al cliente, aspectos estratégicos de la gestión de la logística, la organización de la logística eficaz, logística internacional, y las nuevas tendencias.

La gestión logística es la acción de utilizar ciertos principios, métodos y recursos, a través de una serie de actividades específicas de las acciones y de liderazgo, de modo que todos los miembros trabajen rigurosamente para lograr los objetivos del proceso de logística. La gestión logística es un componente de la cadena de suministro que se utiliza para satisfacer las demandas de los clientes a través de la planificación, control y ejecución del movimiento efectivo y almacenamiento de información conexas, bienes y servicios de origen a su destino.

El proceso de gestión de la logística comienza con la acumulación de la materia prima hasta la etapa final de la entrega de los bienes a su destino. Al adherirse a las necesidades del cliente y los estándares de la industria, la gestión logística facilita la estrategia de procesos, planificación y ejecución

Para que la gestión de logística cumpla con las metas relacionadas a su trabajo, se debe:

- **Primero:** Determinar los objetivos a alcanzar, así como el propósito de la labor que se lleva a cabo.
- **Segundo:** Analizar los objetivos, puesto que el proceso de la logística es llegar a cualquier influencia externa, especialmente en factores desfavorables y determinar medidas contra estos agentes negativos.
- **Tercero lugar:** Realizar un seguimiento y orientación de los objetivos logísticos, recursos humanos, materiales y lograr los recursos financieros de las

medidas específicas. La aplicación en esta etapa comprende de la gestión de la logística que es la fase de implementación continua de las actividades.

Todas estas etapas en la gestión de la logística se han convertido en la posición más prominente. Esto se debe a que en este período el programa se pondrá a prueba y la implementación será específica. Mientras tanto, también es la gestión de la logística y la logística de las actividades específicas que son llevadas a cabo en estrecha colaboración.

#### **2.2.4. Productos terminados**

Según Mendoza (2011), “los productos terminados son los que están listos para el consumo final, es decir que constituye el principal resultado del proceso de producción, y están destinados a la venta.” (pág. 12)

Son esos productos terminados comprados para ser lanzado al mercado a sí mismos. Este proceso de transformación del producto, la información propia de la empresa debe ser deducido, en su caso, por el volumen de negocio o almacén. Los productos terminados generalmente son los que están listos para ser adquiridos por los clientes o consumidores finales. Un producto final es el resultado del procesamiento industrial de los recursos naturales de la materia prima, por su extracción, y un cierto número de transformaciones (intermedio o productos semiacabados) para producir un resultado, deseado por el diseñador, dirigido por el fabricante, a la satisfacción de las necesidades conocidas o previstas de los clientes.

Un producto acabado es un producto que está listo para ser comercializado, dependiendo del modo de distribución de este puede ser un producto a granel (por ejemplo, un tipo de verduras en un mercado), una gran cantidad del mismo producto una paleta si se trata de la unidad de venta o de diferentes productos agrupados.

Para obtener un producto terminado, las operaciones requeridas pueden ser tan simples como una limpieza de vegetal, o el embalaje de un producto fabricado, pero también pueden ser mucho más complejos como en la fabricación de un forro o una refinería. Los productos terminados es el tipo de inventario que está listo para su entrega a un cliente. Es el producto final de un ciclo de producción.

Si las especificaciones proporcionan las ventas de productos en presencia del cliente, el producto se considera listo después de que son tomadas por los representantes del cliente y acto de aceptación. Los productos terminados son para ser transferidos al cliente. Todos los productos terminados se suelen alquilar en un almacén en la rendición de cuentas con una persona financieramente responsable. Las excepciones son objetos voluminosos de los productos que no pueden ser entregados al almacén por razones técnicas.

Los productos por tipo se dividen en:

- Realizado (se vende) - brutos menos los inventarios de salida de productos terminados, productos en curso, productos semiterminados, herramientas y repuestos de producción propia;
- Comparables - productos que se hacen en la organización en el período anterior.
- Incomparable - productos que se hacen en el período y que se examina por primera vez.

Evaluación del producto terminado se lleva a cabo por:

- Costo real de producción - es la suma de todos los costos asociados con la fabricación de productos
- Regulador o coste de producción planificada - determinada por separado las desviaciones del costo real de la producción para el período que se examina

desde una (normativa) precio de coste previsto (desviaciones detectadas en la cuenta de 40 "de salida (trabajos, servicios);

- Los precios de inscripción (al por mayor, contractuales, etc.) - se tiene en cuenta por separado la diferencia entre el costo real y el coste contable. Hasta el momento, esta opción valoración de los bienes terminados es la más común, pero ahora debido a los cambios bruscos los precios son utilizados con menos frecuencia;

- La venta de los precios y tarifas (sin IVA y el impuesto de ventas), es el más utilizado;

Así es como los productos terminados se determinan como bienes que han completado su proceso de fabricación, pero que aún no han sido vendidos a los clientes; por otro lado, los que sí han sido adquiridos se los reconoce como mercancía.

#### **2.2.4.1. Organización en bodegas de productos terminados**

Las bodegas son espacios donde se deben guardar materiales o productos terminados, y de esta manera conservarlos para su distribución o destino final. A continuación se detalla los pasos a seguir para cumplir con los objetivos dentro de una bodega.

- Recepción
- Estiba
- Inspección
- Ubicación
- Manipulación
- Despacho
- Distribución
- Control de inventario
- Mantenimiento

#### **2.2.4.2. Beneficios del embalaje del producto terminado**

- Facilitar el almacenamiento y el manejo
- Promover una mejor utilización del equipo de transporte
- Brindar protección al producto
- Promover la venta del producto
- Cambiar la densidad del producto
- Facilitar el uso del producto
- Proporcionar valor de reutilización para el cliente

#### **2.2.4.3. Funciones del embalaje**

- Proteger el contenido
- Facilitar la manipulación
- Informar sobre las condiciones de manejo
- Requisitos legales
- Composición
- Grafismos (Impresiones de empaque)

#### **2.2.4.4. Condiciones del embalaje**

- Deben de estar acondicionados y cerrados para evitar pérdidas del producto.
- El material con que este hecho el embalaje no debe formar combinaciones nocivas o peligrosas con el producto.
- Los embalajes deben ser resistentes y sólidos.

### **2.3. Marco legal**

#### **Del Plan Estratégico del Ministerio de Transporte y Obras Públicas**

**Política 1:** Garantizar una óptima movilidad de personas y mercancías, en todos los modos y medios de transporte, a través de planificación, diseño, regulación, control seguimiento y evaluación del sector.

Acorde a lo que establece la política 1 del plan estratégico de transporte y obras públicas, se debe garantizar el ejercicio correcto de movilidad, tanto para las personas como de mercancías, a través de los medios de transporte, en lo cual respecta un debido diseño y control dentro de este ámbito.

**Política 2:** Promover la seguridad, calidad, conectividad y accesibilidad en la movilidad de personas y mercancías a nivel nacional e internacional (Operación).

En acuerdo a lo que estipula la política 2 del plan estratégico mencionado, en el Ecuador se promueve el buen desarrollo del proceso de movilidad y accesibilidad de las personas y mercancías mediante la utilización de medios de transporte de calidad, en el marco nacional e internacional.

**Política 3:** Desarrollar la integración multimodal de los sistemas de transporte, generando desarrollo interno, que incentive los procesos productivos nacionales e internacionales (Productividad y competitividad).

Dentro de la política 3 se establece, el desarrollo de integración de los diferentes modos y sistemas de transportes, en lo que concierne la productividad y competitivas, acorde a ello, se sumerge la logística como medio y herramientas para los procesos productivos.

## 2.4. Marco Conceptual

**Administración del tiempo:** Repasar y examinar la manera correcta de cómo se utiliza este recurso, es decir saber administrar el tiempo de tal manera que se pueda mejorar el tiempo que se dispone y cumplir con el objetivo determinado.

**Proceso:** Es considerado como un sistema de hacer las cosas de forma sistematizada y con esto poder alcanzar los propósitos o metas de una organización o institución.

**Planeación:** Fijar planes para establecer los procedimientos y de esta manera alcanzar los objetivos.

**Organización:** Proceso donde se compromete a un grupo de personas a trabajar en equipo de forma organizada para lograr un propósito o meta.

**Dirección:** Es el proceso que se encarga de dirigir, influye en el dinamismo de un grupo u organización de trabajo con relación a una tarea. Dirigir también se puede determinar cómo: mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen las tareas fundamentales.

**Control:** Es la última fase del proceso administrativo. El ejecutivo o directivo debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización, los mismos que lo conducen hacia los objetivos y metas establecidas.

**Racionalización:** Se refiere a la optimización de tiempo, costos y esfuerzos en base a una proyección o la reducción de algún concepto a una noción racional.

**Tiempo de respuesta:** Contacto que se tiene con el consumidor final, posterior de haber recibido una consulta por parte de un cliente, y este por su parte recibe respuesta del vendedor, en pocas palabras es la transición del tiempo entre el cliente y el distribuidor o vendedor

**Sistema de gestión:** Es un programa con una estructura que permite regular y controlar los métodos dados en determinada organización a través de políticas y reglas de manera que se cumpla el objetivo trazado.

**Logística:** Conjunto de medios y métodos necesarios que permiten la organización de una empresa o servicio

**Manipulación:** Transporte interno o físico de los materiales en movimientos pueden ser materias primas, productos semielaborados o productos finales.

**Transporte:** Es un medio que desempeña un rol muy importante en el proceso de la logística.

**Cadena logística:** Consiste en etapas como la producción, almacenamiento y distribución en el proceso de logística.

**Producción de logística:** Conlleva con la buena marcha del proceso de producción, productos adecuados y sin una gran cantidad residuos a bajo precio.

**Gestión logística:** Proceso de idear, establecer y gestionar el flujo eficaz y efectivo de depósito de bienes servicios e información.

**Sistematización:** Viene de la idea de sistema, orden o clasificación bajo regla o parámetro, es decir tiene como objetivo conseguir mejores resultados posibles de acuerdo al fin que se tenga que alcanzar.

**Producto terminado:** Son los que están listos para su consumo final, es el principal resultado de la producción que está destinada a la venta.

**Costo real:** Es la suma de todos los costos asociados a la fabricación de un producto.

## CAPITULO III.

### MÉTODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Método de Investigación

Según lo manifestado por Gómez (2012), "El diseño de la investigación se basa en desarrollar una estrategia general para integrar los diferentes componentes del estudio de una manera coherente y lógica, garantiza abordar el problema de la investigación, siendo el modelo de recogida, medición y análisis de datos." (Pág. 85)

Es necesario tener definido cada uno de los componentes que formarán parte en el estudio, puesto que así, las autoras tendrán un mejor enfoque de la forma en que desarrollarán la investigación, a más de ello, aumentaría la posibilidad de que las mismas, lleguen a obtener los resultados esperados. Por ende, se expondrán a continuación cada uno de los procesos que se llevarán a cabo en el presente estudio.

- Conocer con total precisión el hecho que se pretende investigar de la empresa Novacero S.A.
- Acorde a la obtención de la información, determinar las fases o tipos de investigación a desarrollar.
- Establecer la herramienta o instrumento de investigación que dé cabida a la obtención de la información.
- Especificar la técnica de estudio para la recolección de la información.
- Determinar la población que formará parte en la presente investigación, a más de ello reflejar el cálculo del tamaño de la muestra.
- Detallar la manera en que se realizará el levantamiento de la información.
- Analizar e interpretar los resultados, una vez culminado el estudio.

### **3.1.1. Tipo de investigación**

#### **3.1.1.1. Investigación exploratoria**

Según lo determinado por Grande & Abascal (2011), “la investigación exploratoria es la que proporciona conocimientos para el investigador cuando existe una pequeña cantidad de comprensión acerca de un acontecimiento o una problemática que se encuentra bajo estudio y que ha sido poco o nada indagado.” (Pág. 35)

Es menester conocer más sobre los procesos logísticos y demás acontecimientos que se ajusten con la principal problemática de la empresa Novacero S.A., siendo este, el bajo rendimiento de producción que se está dando en la logística de la empresa antes mencionada, puesto que no existe una correcta administración en los tiempos de respuesta sobre el despacho de los productos terminados, para ello es prescindible que el estudio se sustente bajo referencias bibliográficas que den cabida a un discernimiento pleno, para la realización de investigaciones posteriores.

#### **3.1.1.2. Investigación descriptiva**

Según lo expuesto por Malhotra(2011), “La investigación descriptiva recoge información cuantificable que se puede utilizar para la inferencia estadística sobre su público objetivo a través de análisis de datos; este tipo de investigación toma la forma de preguntas cerradas, lo que limita su capacidad que brindar una visión concreta.” (Pág. 78)

A través de la investigación descriptiva, mediante procesos estadísticos se podrá alcanzar posibles respuestas que detallen y expliquen el porqué de las falencias administrativas que se están dando en la empresa industrial Novacero S.A. llevando a cabo un estudio empírico, a través de técnicas de investigación que ayuden a medir con total precisión cada uno de los datos recolectados.

### **3.1.1.3. Investigación de campo**

Según lo definido por Muñoz (2011), “En el desarrollo de investigaciones de campo, el levantamiento de la información se lo lleva a cabo directamente en la zona donde radica el hecho o problemática, por ende toda actividad se encuentre dirigida a la recogida de datos primarios.” (Pág. 93)

Como es de conocer, es necesario recopilar los datos recurriendo específicamente a la empresa Novacero S.A. en Guayaquil debido a que es en aquella zona donde converge el problema de estudio, llegando a obtener información primaria de fuentes directas, siendo éste el personal de la misma empresa, a más de ello su cartera de clientes.

## **3.2. Población y Muestra**

### **3.2.1. Población**

Según lo mencionado por Fuentelsaz&Pulpón(2012), “Se define como población al conjunto de elementos o individuos que poseen ciertas características o propiedades y que son de interés conocer por parte del investigador, cuando tu tamaño es conocido, se considera una población finita, y cuando no se la conoce, es infinita.” (Pág. 55)

La población considerada para el presente estudio será en primera instancia el personal que labora en la empresa Novacero S.A. siendo alrededor de 250 empleados, a más de ello se tomó en consideración a los principales clientes con los que cuenta dicha empresa, siendo estos lo que adquieren en gran volumen los productos que elabora la misma, y por último, se estimó al jefe de logística de la organización.

No.	Detalle	Cantidad
1	Directivos	7
2	Personal Administrativo	60
3	Personal Operativo	183
<b>TOTAL</b>		<b>250</b>

### 3.2.2. Muestra

Ross (2012) señala que, “La muestra es el grupo de individuos que realmente se estudiarán, es un subconjunto y parte representativa de la población, puesto que reflejarán las características o propiedades de la misma.” (Pág. 55)

La muestra con la que se trabajará en la aplicación de encuestas y entrevistas está constituida por 16 personas que son las siguientes:

No.	Detalle	Cantidad
1	Directivo	1
2	Clientes	10
3	Empleados	5
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>

**Fuente:** Elaborado por Yadira Delgado y Ximena Parrales

## 3.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

### 3.3.1. La encuesta

Según lo aludido por Díaz (2011), “La encuesta es una técnica que se aplica de forma sistemática en la que el investigador, interroga a los investigados para llegar a obtener

los datos que desea obtener, para luego reunir datos que sean analizados a través de métodos cuantitativos y cualitativos.” (Pág. 13)

Mediante la encuesta se podrán obtener datos directos y puntuales, puesto que los resultados se verán reflejados de forma porcentual, siendo menos complejo para las autoras la codificación de los datos, aplicándose el método cuantitativo; por otro lado, aquellos resultados numéricos deberán ser analizados, para un mejor discernimiento, llevando a cabo el método cualitativo.

### **3.3.2. La entrevista**

Acevedo & López (2011), “La entrevista es una técnica, que entre muchas otras, viene a satisfacer los requerimientos de interacción personal, siendo un proceso de comunicación directa entre un investigador y el individuo que se encuentra bajo estudio, para así obtener en concepto amplio los puntos de vistas y pensamientos del mismo.” (Pág. 57)

La entrevista que se desarrollará será específicamente para dar a conocer los procesos logísticos que se llevan a cabo en la empresa Novacero S.A. llegando a obtener definiciones amplias ante aquel acontecimiento, identificando las falencias que se están dando en la organización, siendo de soporte para el desarrollo de posibles soluciones.

### **3.4. Recursos, fuentes, cronograma y presupuesto para la recolección de datos**

Para realizar el proyecto de investigación usamos los siguientes recursos:

- Cámara fotográfica para toma de imágenes en las encuestas realizadas a los clientes y empleados de Novacero S.A.
- Laptop para la elaboración y producción de datos y búsqueda de información.
- Fuentes como libros, revistas y páginas web

- Presupuesto para la Recolección de Datos:

<b>DESCRIPCION</b>	<b>COSTOS</b>
Material	30.00
Impresiones	100.00
Movilización	50.00
Equipos	1.000,00
Diseño de Instructivo	50,00
Varios	30.00
<b>TOTAL</b>	<b>1.260,00</b>

**Fuente:** Elaborado por Yadira Delgado y Ximena Parrales

### CRONOGRAMA

ACTIVIDADES REALIZADAS 2015	MESES																															
	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Revisión del tema, planteamiento, formulación y delimitación del problema. Justificación y sistematización de la investigación	**																															
Objetivos y límites de la investigación. Operacionalización de las variables	*	**																														
Operacionalización de las variables			**																													
Antecedentes referentes de la fundamentación teórica				**																												
Antecedentes referentes de la fundamentación teórica. Marco Teórico referencial					**																											
Corrección del Marco Teórico referencial.						**																										
Corrección del Marco Teórico referencial.							**																									
Marco legal.								**																								
Marco conceptual y correcciones									**																							
Capítulo III Métodos de Investigación.										**																						
Desarrollo Métodos de Investigación											****																					
Población y muestra											**																					
Técnicas e instrumentos de recolección de datos, correcciones.												**																				
Técnicas e instrumentos de recolección de datos, correcciones.													**																			
Recursos, cronograma y presupuesto														**																		
Procesamiento y análisis de la información.															**																	
Procesamiento y análisis de la información.																**																
Procesamiento y análisis de la información.																	**															
Procesamiento y análisis de la información.																		**														
Capítulo IV La propuesta.																			****													
Corrección de los objetivos de la justificación.																				****												
Listado de contenidos y flujo de la propuesta																					****											
Aprobación de la Propuesta.																							**									
Revisión de Conclusiones y Recomendaciones.																								**								
Conclusiones y Recomendaciones. Aprobación final del proyecto																												*				

### **3.5. Tratamiento y procesamiento de la información**

Para el levantamiento de la información, las autoras realizarán una investigación de campo, acudiendo a la empresa Novacero S.A., realizando las respectivas encuestas y entrevistas para la recolección de los datos. A más de ello, una vez obtenidos aquellos datos, a través de la herramienta informática Microsoft Excel se procesará la información, para proceder con la tabulación de las variables de estudio, reflejando su gráfico y tablas de frecuencias. Por último, se analizarán e interpretarán los resultados para llegar a una conclusión general del estudio efectuado.

## ENCUESTA PARA CLIENTES DE NOVACERO S.A.

**Pregunta 1: ¿Cuánto tiempo lleva siendo cliente de la empresa Novacero S.A.?**

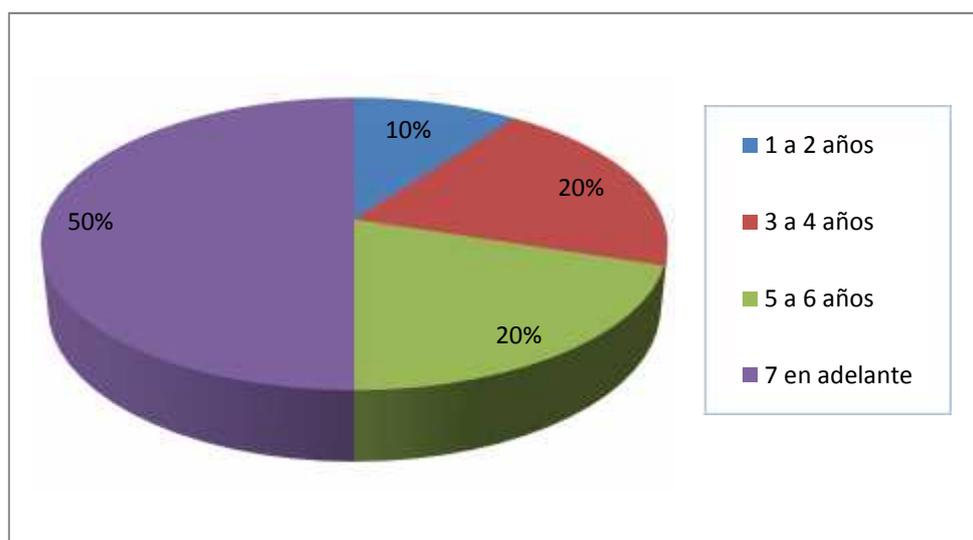
**Tabla 3: Empresa Novacero S.A.**

No.	Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	1 a 2 años	1	10%
2	3 a 4 años	2	20%
3	5 a 6 años	2	20%
4	7 en adelante	5	50%
TOTAL		10	100%

**Fuente:** Clientes de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

**Gráfico 1: Empresa Novacero S.A.**



**Fuente:** Clientes de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

A esta pregunta el 50% respondió que tiene 7 años y más como cliente de Novacero S.A., el 20% tiene de 5 a 6 años, el 20% de 3 a 4 años y un 10% de 1 a 2 años. Lo que demuestra que el mayor porcentaje son clientes antiguos.

**Pregunta 2: ¿Qué es lo que más le interesa de Novacero S.A.?**

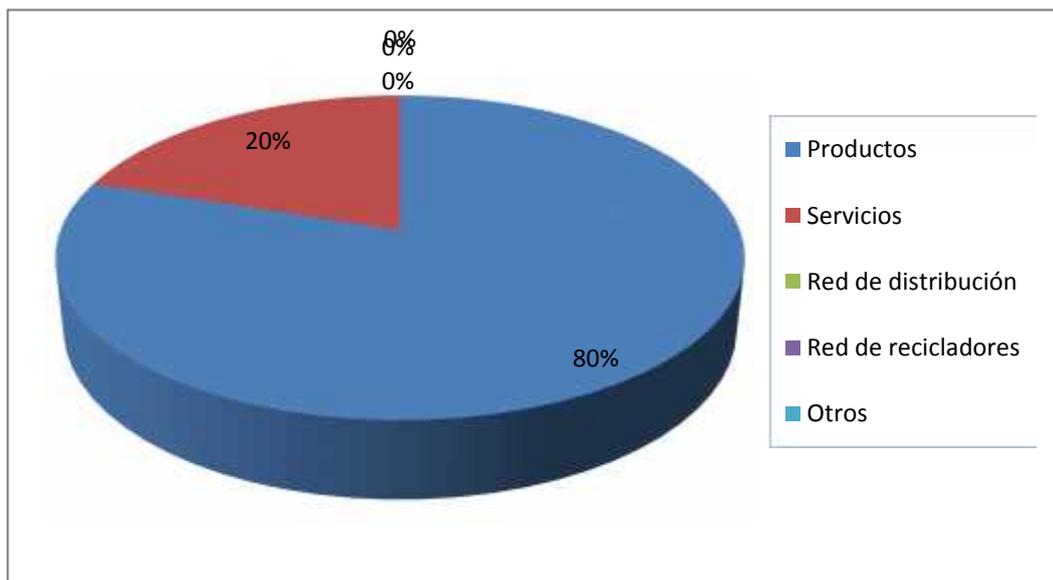
**Tabla 4: Interesa a Novacero S.A.**

No.	Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Productos	8	80%
2	Servicios	2	20%
3	Red de distribución	0	0%
4	Red de recicladores	0	0%
5	Otros	0	0%
TOTAL		10	100%

**Fuente:**Clientes de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

**Gráfico 2: Interesa a Novacero S.A.**



**Fuente:**Clientes de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

A esta pregunta el 80% respondió que tiene interés en los productos y un 20% en sus servicios. Lo que demuestra que el mayor porcentaje de clientes están interesados por los productos.

**Pregunta 3: ¿Cuáles son los productos que adquiere con mayor frecuencia?**

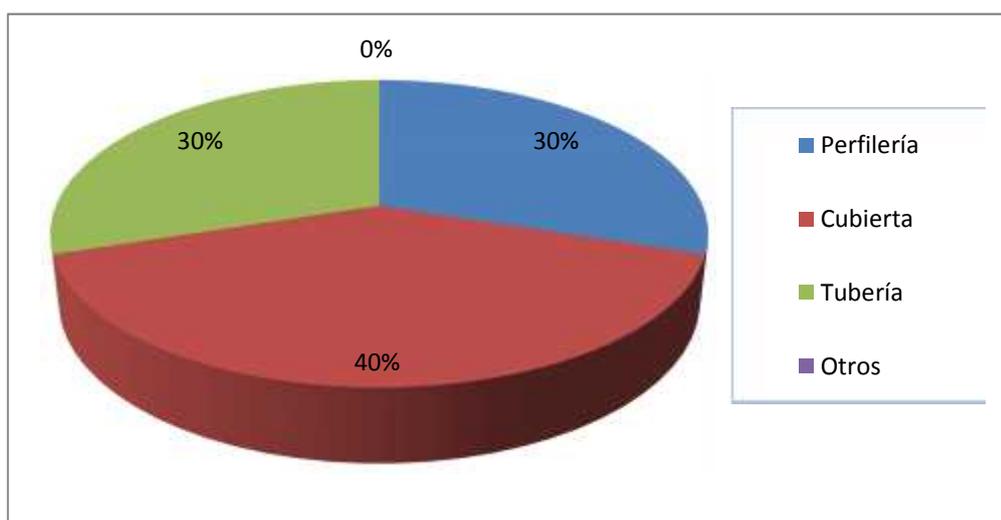
**Tabla 5: Productos Adquiridos**

No.	Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Perfilería	3	30%
2	Cubierta	4	40%
3	Tubería	3	30%
4	Otros	0	0%
TOTAL		10	100%

**Fuente:** Clientes de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

**Gráfico 3: Productos Adquiridos**



**Fuente:** Clientes de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

A esta pregunta el 40% responde que el producto de cubierta es el más adquirido, el 30% es la tubería al igual que la perfilería con un 30%. Dando como resultado que la cubierta es el producto más utilizado por los clientes.

**Pregunta 4: La entrega del producto por parte de Novacero S.A. Planta Guayaquil es:**

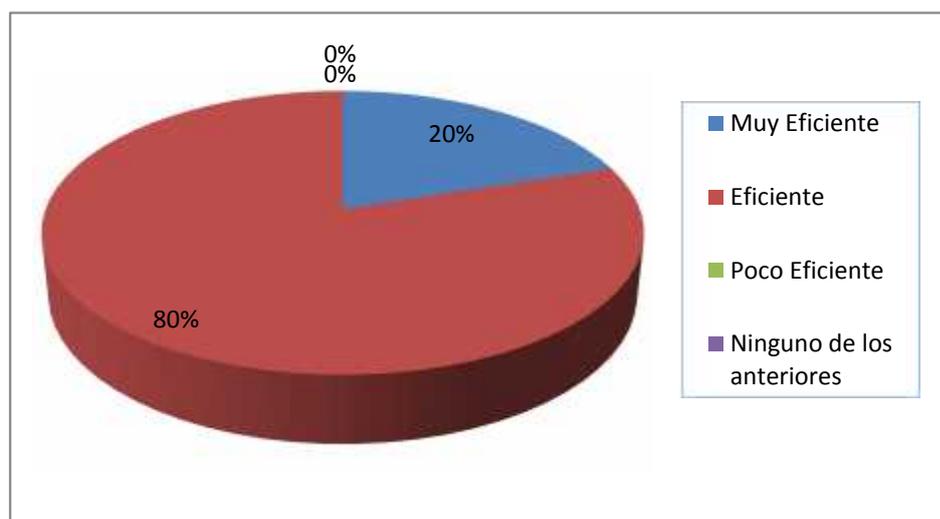
**Tabla 6: Entrega de Producto**

No.	Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Muy Eficiente	2	20%
2	Eficiente	8	80%
3	Poco Eficiente	0	0%
4	Ninguno de los anteriores	0	0%
TOTAL		10	100%

**Fuente:** Clientes de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

**Gráfico 4: Entrega de Producto**



**Fuente:** Clientes de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

A esta pregunta el 80% responde que la entrega de los productos de Novacero S.A. es eficiente y un 20% indica que es muy eficiente. Como resultado tenemos que la mayor parte de los clientes consideran que la entrega del producto es muy eficiente.

**Pregunta 5: Considera usted que es atendido en forma ágil por el personal de despachos de Novacero S.A. Planta Guayaquil**

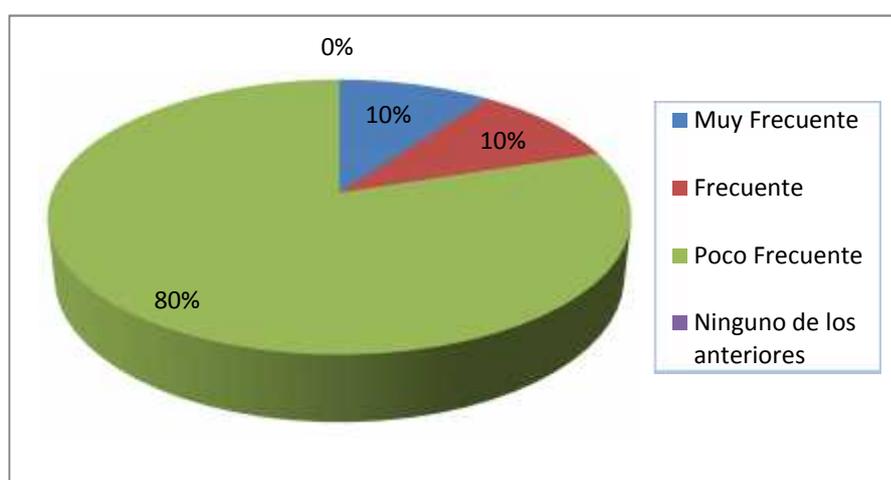
**Tabla 7: Atendido en forma ágil**

No.	Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Muy Frecuente	1	10%
2	Frecuente	1	10%
3	Poco Frecuente	8	80%
4	Ninguno de los anteriores	0	0%
TOTAL		10	100%

**Fuente:** Clientes de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena Parrales

**Gráfico 5: Atención de Empleados**



**Fuente:** Clientes de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena Parrales

A esta pregunta el 80% responde que es atendido con poca frecuencia, el 10% muy frecuente y por último un 10% frecuente. Dando como resultado que la mayor parte de los clientes no se sienten satisfechos con la atención brindada por parte del personal.

**Pregunta 6: ¿La empresa Novacero S.A. ha presentado algún retraso en la entrega de los productos?**

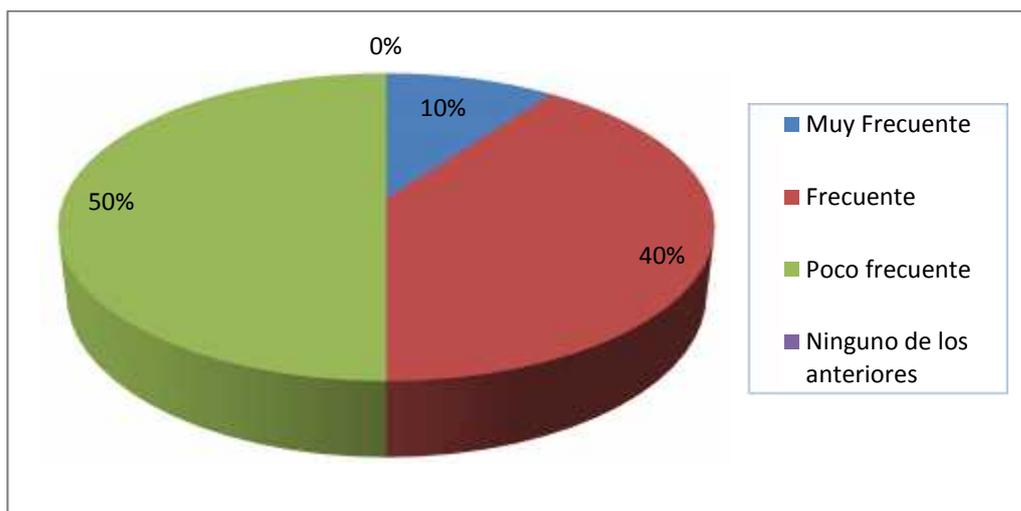
**Tabla 8: Retraso en la entrega de productos**

No.	Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Muy Frecuente	1	10%
2	Frecuente	4	40%
3	Poco frecuente	5	50%
4	Ninguno de los anteriores	0	0%
TOTAL		10	100%

**Fuente:** Clientes de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena Parrales

**Gráfico 6: Retrasos**



**Fuente:** Clientes de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena Parrales

A esta pregunta el 50% responde que es poco frecuente el retraso en la entrega del producto el 40% son frecuentes y el 10% muy frecuentes. Como resultado da que el gran parte de los clientes consideran que es poco frecuente el retraso.

**Pregunta 7: ¿Le gustaría que el tiempo de entrega del producto sea administrado más técnicamente?**

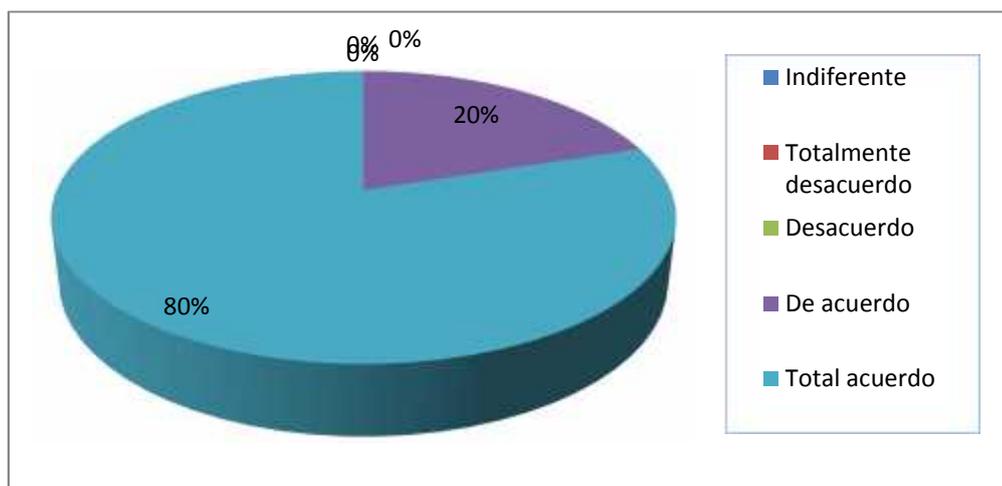
**Tabla 9: Tiempos de Entrega**

No.	Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Indiferente	0	0%
2	Totalmente desacuerdo	0	0%
3	Desacuerdo	0	0%
4	De acuerdo	2	20%
5	Total acuerdo	8	80%
TOTAL		<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

**Gráfico 7: Tiempos de Entrega**



**Fuente:** Clientes de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

A esta pregunta el 80% responde que está en total acuerdo que el tiempo de entrega del producto sea administrado técnicamente y el 20% está de acuerdo. Como respuesta los clientes consideran de vital importancia que el tiempo de entrega sea administrado técnicamente.

**Pregunta 8: ¿Cree usted que el personal encargado de la entrega del producto requiere una retroalimentación continua para que sus pedidos sean atendidos sin retraso?**

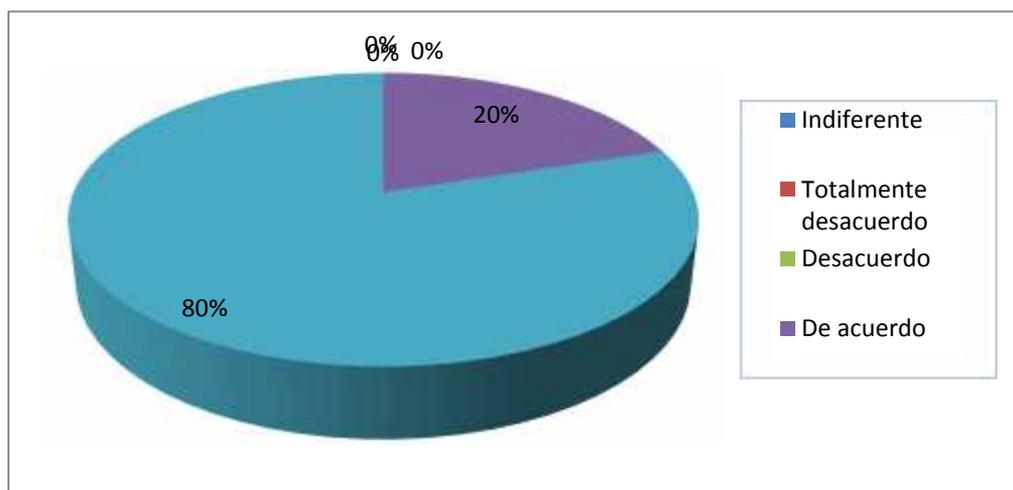
**Tabla 10: Retroalimentación Continua**

No.	Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Indiferente	0	0%
2	Totalmente desacuerdo	0	0%
3	Desacuerdo	0	0%
4	De acuerdo	2	20%
5	Total acuerdo	8	80%
TOTAL		10	100%

**Fuente:** Clientes de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena Parrales

**Gráfico 8: Retroalimentación Continua**



**Fuente:** Clientes de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena Parrales

A esta pregunta el 80% están en total acuerdo y un 20% están de acuerdo. Dando como resultado que la mayor parte de los clientes consideran que debe existir retroalimentación para que los pedidos sean atendidos sin retraso.

**Pregunta 9: ¿Cuántas horas se lleva el proceso actual de entrega del producto terminado?**

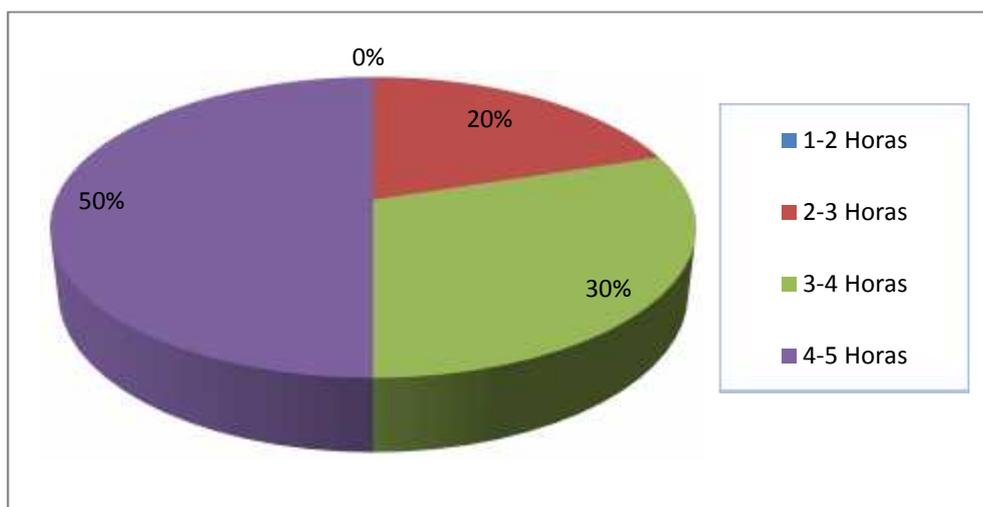
**Tabla 11: Horas del Proceso**

No.	Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	1-2 Horas	0	0%
2	2-3 Horas	2	20%
3	3-4 Horas	3	30%
4	4-5 Horas	5	50%
TOTAL		10	100%

**Fuente:** Clientes de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

**Gráfico 9: Horas de Proceso**



**Fuente:** Clientes de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

A esta pregunta el 50% responde que es de 4 a 5 horas y el 30% de 3 a 4 horas y el 20% 2 a 3 horas. Dando como resultado que proceso en la entrega de los productos demora mucho.

**Pregunta 10: ¿En qué tiempo le gustaría recibir el producto terminado?**

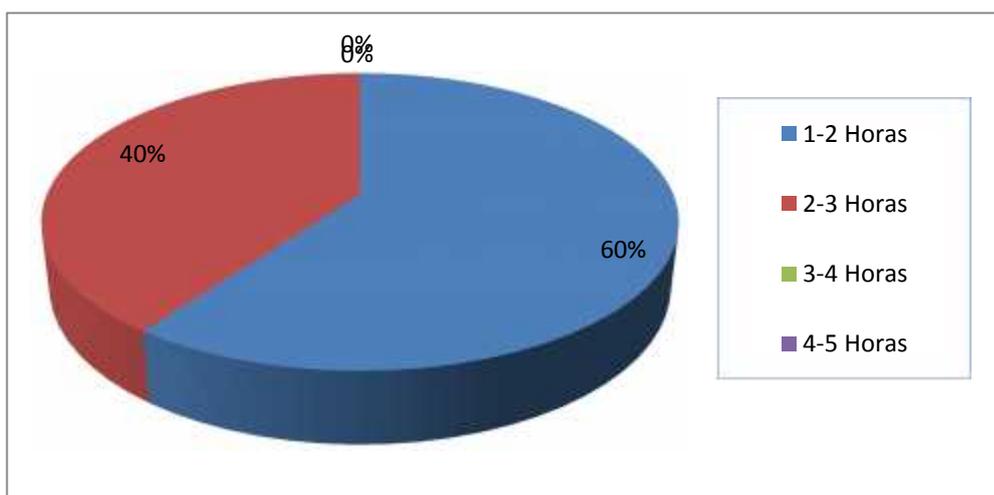
**Tabla 12: Tiempo de Recepción**

No.	Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	1-2 Horas	6	60%
2	2-3 Horas	4	40%
3	3-4 Horas	0	0%
4	4-5 Horas	0	0%
TOTAL		10	100%

**Fuente:** Clientes de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

**Gráfico 10: Tiempo de Recepción**



**Fuente:** Clientes de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

A esta pregunta el 60% les gustaría ser atendidos en el tiempo de 1 a 2 horas y el 40% 2 a 3 horas. Como resultado nos damos cuenta que la mayor parte desea ser atendidos en menos tiempo.

## ENCUESTA PARA EMPLEADOS DE NOVACERO S.A.

**Pregunta 1: ¿Cuánto tiempo tiene laborando en la empresa Novacero S.A.?**

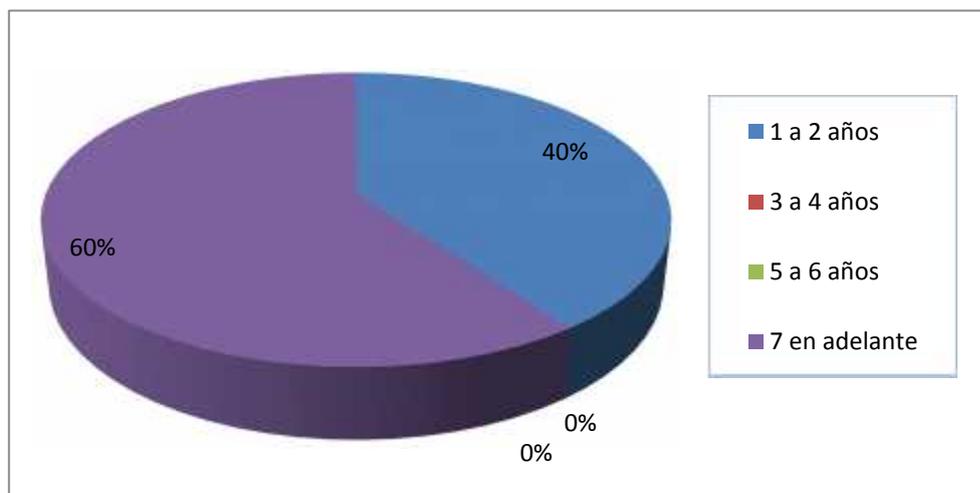
**Tabla 13: Tiempo de Labores en Novacero S.A.**

No.	Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	1 a 2 años	2	40%
2	3 a 4 años	0	0%
3	5 a 6 años	0	0%
4	7 en adelante	3	60%
TOTAL		<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

**Gráfico 11: Tiempo de Labor**



**Fuente:** Empleados de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

A esta pregunta el 60% respondió que tiene 7 años y más trabajando para Novacero S.A. y el 40% tiene de 1 a 2 años. Lo que demuestra que la mayor parte de los empleados son antiguos.

**Pregunta 2: ¿Las actividades que realiza en el departamento de despachos, en Novacero S.A. son las mismas que se detallan en su guía de funciones?**

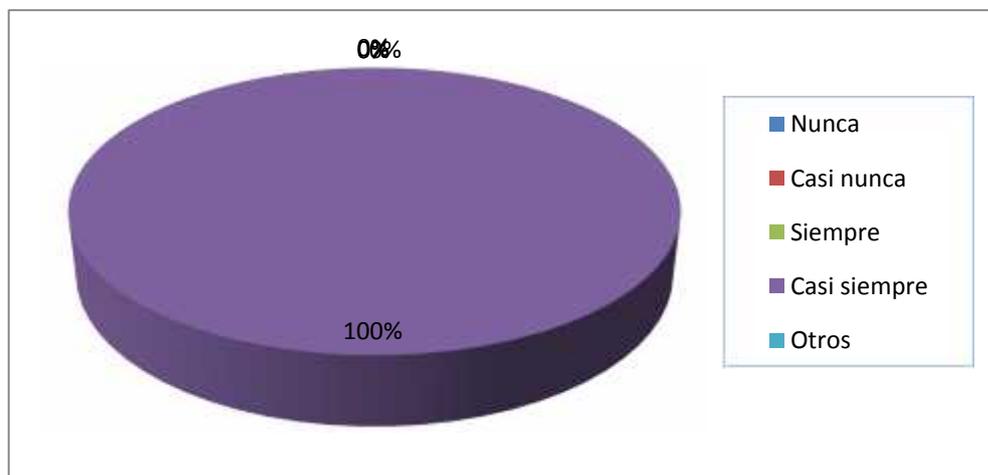
**Tabla 14: Guía de Funciones**

No.	Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	Siempre	0	0%
4	Casi siempre	5	100%
5	Otros	0	0%
TOTAL		5	100%

**Fuente:** Empleados de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

**Gráfico 12: Guía de Funciones**



**Fuente:** Empleados de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

A esta pregunta el 100% de los empleados indicaron que casi siempre realizan las actividades que se detallan en su guía de funciones. Dando como resultado que ellos realizan otras actividades fuera de sus funciones.

**Pregunta 3: ¿Cuáles son los productos de Novacero S.A. más solicitados por los clientes?**

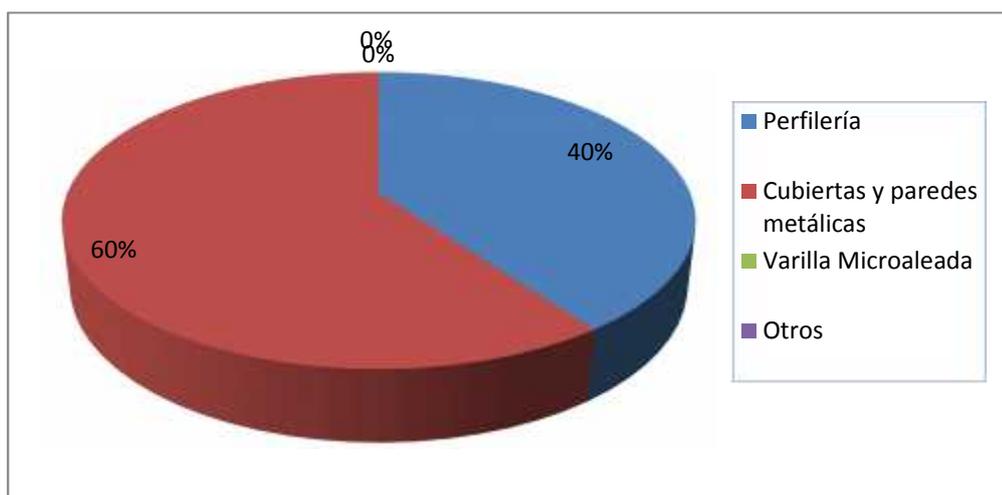
**Tabla 15: Productos más solicitados**

No.	Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Perfilería	2	40%
2	Cubiertas y paredes metálicas	3	60%
3	Varilla Microaleada	0	0%
4	Otros	0	0%
TOTAL		5	100%

**Fuente:** Empleados de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

**Gráfico 13: Productos más solicitados**



**Fuente:** Empleados de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

A esta pregunta da como resultado que el 60% son cubiertas y paredes metálicas y el 40% perfilería como resultado nos cuentas que coinciden que lo que nos indicaron los clientes en cuanto al producto más solicitado.

**Pregunta 4: ¿Cuál es el tiempo que tienen para despachar un producto?**

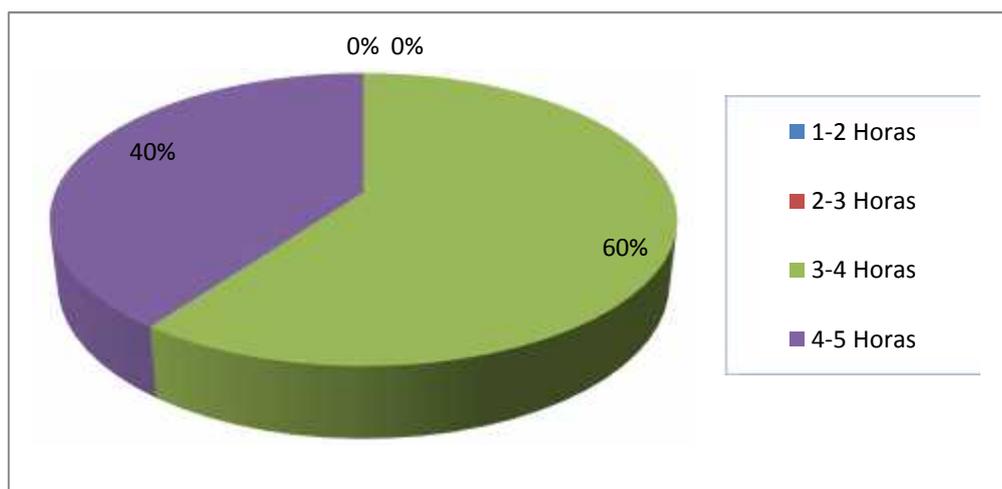
**Tabla 16: Tiempo de despacho**

No.	Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	1-2 Horas	0	0%
2	2-3 Horas	0	0%
3	3-4 Horas	3	60%
4	4-5 Horas	2	40%
TOTAL		5	100%

**Fuente:** Empleados de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena Parrales

**Gráfico 14: Tiempo de Despacho**



**Fuente:** Empleados de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena Parrales

A esta pregunta da como resultado que el 60% son de 3 a 4 horas y el 40% 4 a 5 como resultado nos damos cuenta que el personal no tiene claro cuál es el tiempo de entrega.

**Pregunta 5: ¿Usted ha sido capacitado por Novacero S.A. para ofrecer un buen servicio al cliente**

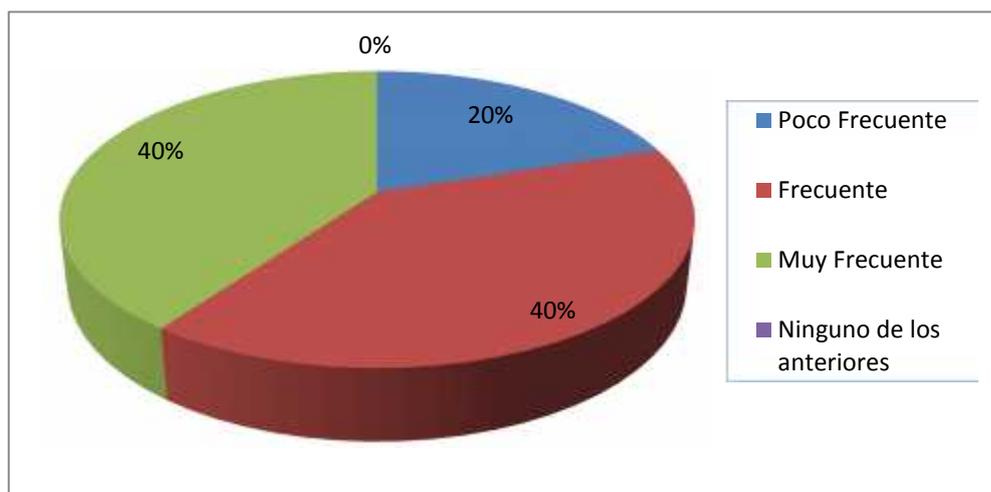
**Tabla 17: Capacitación**

No.	Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Poco Frecuente	1	20%
2	Frecuente	2	40%
3	Muy Frecuente	2	40%
4	Ninguno de los anteriores	0	0%
TOTAL		5	100%

**Fuente:** Empleados de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena Parrales

**Gráfico 15: Capacitación**



**Fuente:** Empleados de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena Parrales

A esta pregunta da como resultado que el 40% es frecuente un 40% más son muy frecuentes y un 20% poco frecuente. Como resultado tenemos que hace falta capacitación en cuanto a servicio al cliente.

**Pregunta 6: ¿Cree usted que la empresa está llevando una administración del tiempo adecuada?**

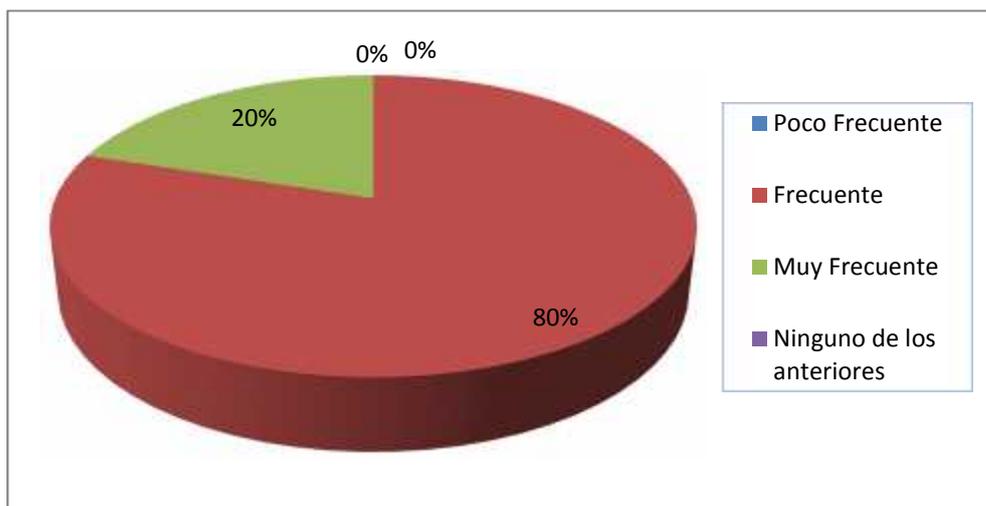
**Tabla 18: Administración del Tiempo**

No.	Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Poco Frecuente	0	0%
2	Frecuente	4	80%
3	Muy Frecuente	1	20%
4	Ninguno de los anteriores	0	0%
TOTAL		5	100%

**Fuente:** Empleados de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

**Gráfico 16: Administración del Tiempo**



**Fuente:** Empleados de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

A esta pregunta el 80% contestó frecuente y el 20% muy frecuente dando como resultado que los empleados consideran que la empresa no lleva una buena administración del tiempo.

**Pregunta 7: ¿Conoce usted que es la administración del tiempo?**

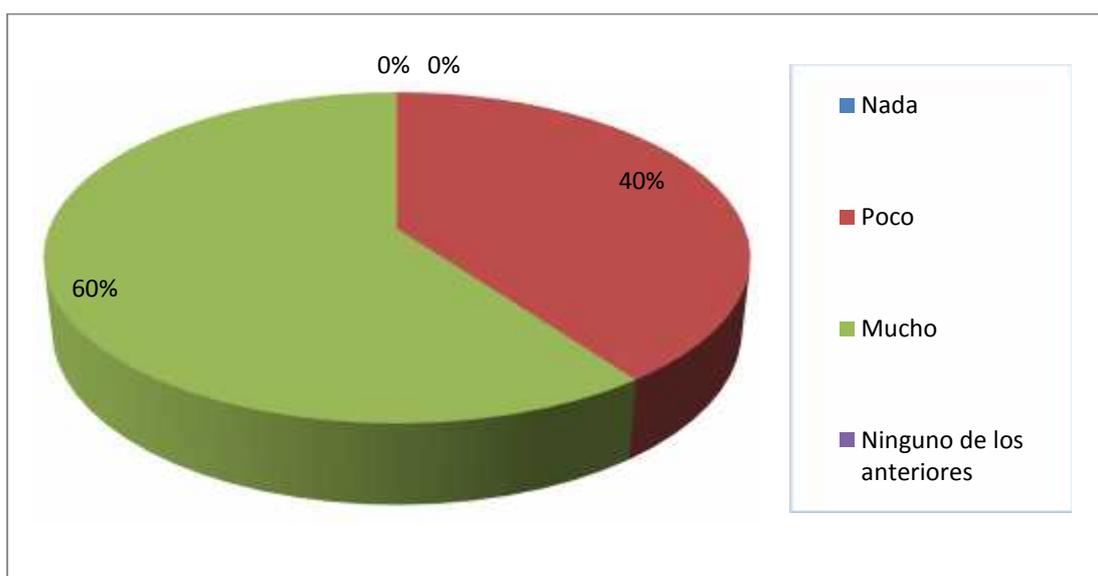
**Tabla 19: Conocimiento sobre administración del tiempo**

No.	Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Nada	0	0%
2	Poco	2	40%
3	Mucho	3	60%
4	Ninguno de los anteriores	0	0%
TOTAL		5	100%

**Fuente:** Empleados de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

**Gráfico 17: Conocimiento sobre Administración del Tiempo**



**Fuente:** Empleados de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

A esta pregunta el 60% conoce mucho sobre la administración del tiempo y el 40% poco dando como resultado que no todos conocen de esta herramienta que es de vital importancia.

**Pregunta 8: ¿Con que frecuencia recibe quejas por parte de los clientes, por la entrega tardía de los productos terminados?**

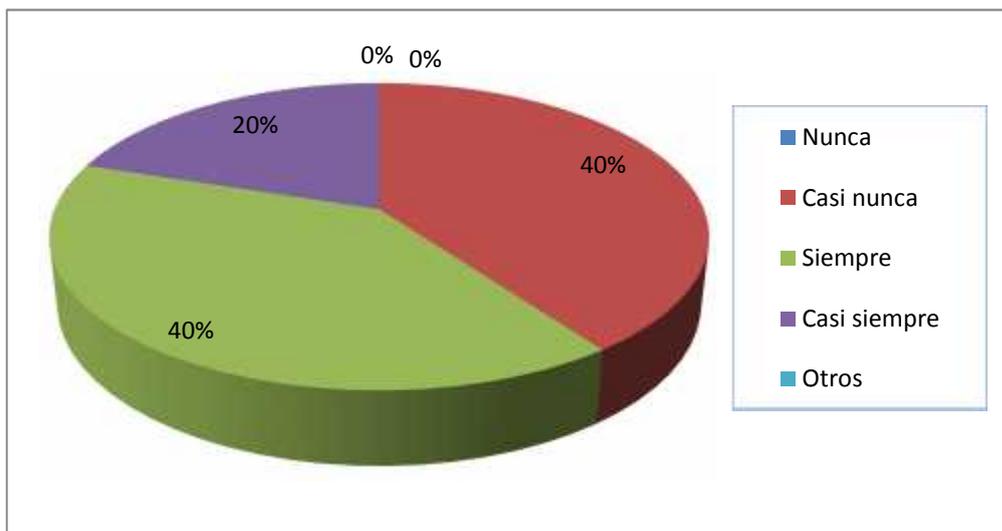
**Tabla 20: Quejas de Clientes por entrega tardía**

No.	Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	2	40%
3	Siempre	2	40%
4	Casi siempre	1	20%
5	Otros	0	0%
TOTAL		5	100%

**Fuente:** Empleados de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

**Gráfico 18: Quejas de Clientes**



**Fuente:** Empleados de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

A esta pregunta el 40% indica que siempre reciben quejas, el 40% más casi nunca y el 20% casi siempre. Como resultado los empleados saben que existe mucha insatisfacción del cliente.

**Pregunta 9: ¿Cree usted, que el problema que tiene Novacero S.A. en cuanto a la entrega del producto terminado debe ser atendido con prontitud?**

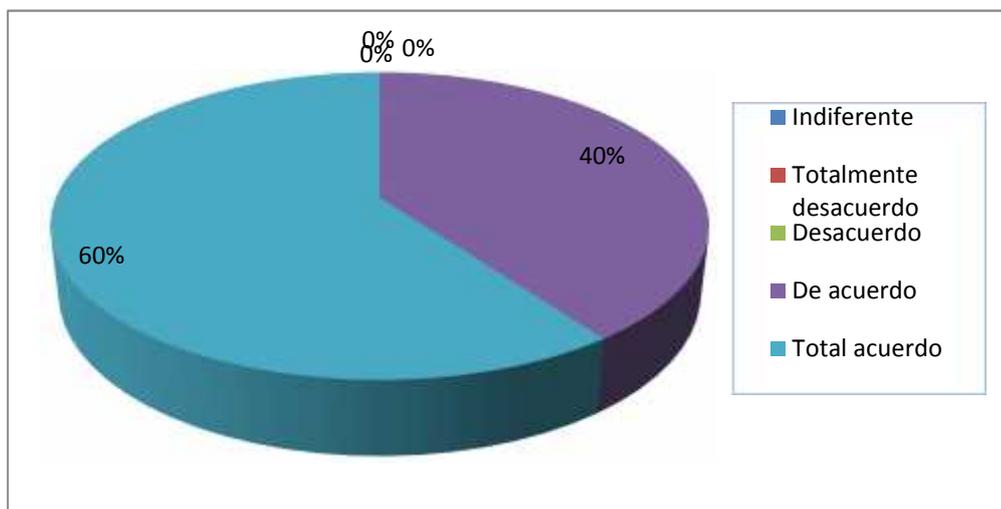
**Tabla 21: Entrega del Producto terminado**

No.	Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Indiferente	0	0%
2	Totalmente desacuerdo	0	0%
3	Desacuerdo	0	0%
4	De acuerdo	2	40%
5	Total acuerdo	3	60%
	TOTAL	5	100%

**Fuente:** Empleados de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

**Gráfico 19: Atención de Problemas**



**Fuente:** Empleados de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

A esta pregunta el da como resultado que el 60% está en total acuerdo y el 40% de acuerdo como resultado vemos que los empleados consideran que los problemas deben ser atendidos con prontitud.

**Pregunta 10:** ¿Cree usted, que con la entrega de un instructivo en el ingreso a la planta, se mejoraría la logística en la entrega del producto terminado a los clientes?

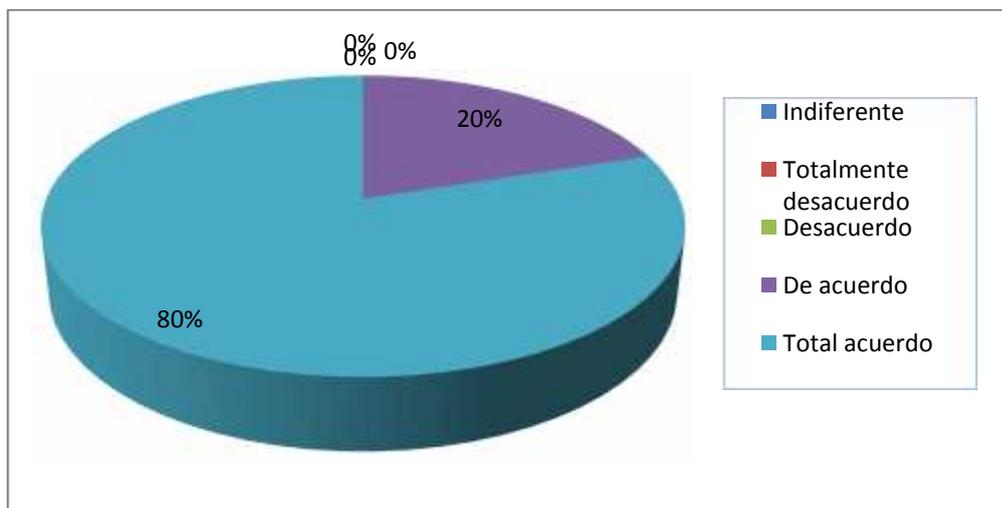
**Tabla 22: Entrega de Instructivo**

No.	Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Indiferente	0	0%
2	Totalmente desacuerdo	0	0%
3	Desacuerdo	0	0%
4	De acuerdo	1	20%
5	Total acuerdo	4	80%
	TOTAL	5	100%

**Fuente:** Empleados de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

**Gráfico 20: Entrega de Instructivo**



**Fuente:** Empleados de Novacero S.A.

**Elaborado por:** Yadira Delgado y Ximena PARRALES

A esta pregunta el 80% está en total acuerdo y el 20% de acuerdo. Como resultado los empleados tienen la perspectiva de que el instructivo va a hacer de mucha ayuda.

**ENTREVISTA JEFE DE LOGISTICA**  
**NOVACERO S.A. PLANTAGUAYAQUIL**

**1.- ¿Se ha visto afectada la parte económica de Novacero S.A. por problemas relacionados con la entrega oportuna de los productos terminados?**

En la medida en que se retrasen las fechas de entrega hay clientes que anulan sus pedidos por ende esto afecta económicamente las ventas de la empresa.

**2.- ¿A qué se debe esta demora en los tiempos de respuesta de los productos terminados?**

**Causas Internas:** Falta de personal, daño de puente grúa, daño de montacargas, falta en el stock de material, falta de transporte.

**Causas Externas:** Vías cerradas, huelgas, paros, deslaves esto en el caso de entregas por parte de la empresa.

**3.- ¿Cree usted que se debe mejorar la administración del tiempo por parte del personal que la labora en Novacero S.A.?**

Desde luego que si, y de manera urgente porque esta herramienta sobre la administración de tiempo nos ayudaría a mejorar la logística en la entrega del productoterminado.

**4.- Usted considera que un instructivo sería la herramienta que ayude a mejorar la administración de los tiempos de respuesta en la entrega de producto terminado**

Claro que si, sería considerada una mejora continua es decir que con esta propuesta los clientes se sentirían más satisfecho y conseguiríamos éxitos para la empresa.

### **3.6. Presentación de Resultados**

En las encuestas realizadas a los clientes se reflejó mediante cuadros estadísticos que 50% tiene entre 7 y más años como clientes de Novacero S.A., lo que indica que son clientes leales porque conocen de la calidad del producto que se comercializa.

El 80 % considera que no es atendido de forma ágil por parte de los empleados de la empresa lo que indica que existen retrasos frecuentes porque realizan las tareas en forma poco rápida.

Además los empleados indican que pese a que tienen una guía para su trabajo, les hace falta un conjunto de disposiciones que instruyan paso a paso el proceso logístico que deben seguir.

También un 60% indica que están en total acuerdo en que la empresa debe atender con prontitud los problemas sobre el despacho de los productos terminados.

Finalmente, los resultados de las encuestas, reflejan que existe insatisfacción del cliente por no ser atendido de forma oportuna; el incumplimiento en la entrega de los productos terminados.

## **CAPITULO IV.**

### **PROPUESTA**

#### **4.1. Título de la Propuesta**

Instructivo para la administración de los tiempos de respuesta en beneficio de la logística de productos terminados.

#### **4.2. Justificación de la Propuesta**

El presente Instructivo se pone a consideración de los clientes de la Empresa Novacero S. A. Planta Guayaquil, para servir a nuestros clientes de manera oportuna en la satisfacción de sus necesidades. Además permitirá que los indicadores de evaluación establecidos se mantengan en los niveles correctos de competitividad.

Una adecuada administración de los tiempos de respuesta se evidenciará en el logro de los objetivos institucionales y el incremento de los volúmenes de ventas y lo más importante mantener la línea de eficiencia, eficacia y efectividad en la entrega del producto.

#### **4.3. Objetivo General de la Propuesta**

Entregar el producto terminado dentro del tiempo establecido por la empresa para el cumplimiento cabal de los indicadores de evaluación y satisfacción del cliente.

#### **4.4. Objetivos Específicos**

- Identificar la importancia de aplicar el instructivo sobre el proceso logístico en la entrega de los productos terminados.
- Fortalecer la aplicación del instructivo para beneficiar a los clientes.

#### **4.5. Listado de Contenido y Flujo de la Propuesta**

1. Título
2. Misión
3. Visión
4. Procesos Logístico en la Entrega de los Productos Terminados
5. Diagrama Procesos de Despachos
6. Distancias Operativas para la Entrega del Producto
7. Mapa Ruta de Procesos Logísticos en la Entrega de los Productos Terminados
8. Detalle de Procesos Logísticos para el cliente en la entrega de Producto Terminado
9. Política Integral
10. Pilares Estratégicos
11. Valores

#### **4.6. Desarrollo de la Propuesta**



**INSTRUCTIVO PARA LA  
ADMINISTRACIÓN DE LOS  
TIEMPOS DE RESPUESTA  
EN LA LOGÍSTICA DE  
PRODUCTOS  
TERMINADOS.**



### **MISIÓN**

Ofrecer una amplia gama de productos y soluciones de acero generando valor para nuestros clientes, la comunidad y nuestro personal en forma sostenible.

### **VISIÓN**

Ser reconocida como una empresa innovadora, líder en la industria del acero en el Ecuador.



## **PROCESO LOGÍSTICO EN LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS TERMINADOS**

1. Notas de pedidos pendientes por despachar.
2. Cancelación de pedidos por parte del cliente: efectivo, cheque o crédito.
3. Aprobación de notas de pedidos por parte del departamento de cobranzas.
4. Reporte de aprobación de notas de pedidos.
5. Planificación del despacho de productos.
6. Generación de la lista de Embarque en original y copia:
  - o Una para el responsable de la bodega de producto terminado.
  - o Otra para el archivo en el departamento de logística junto con la guía de remisión.
7. Despacho de la nota de pedido al transportista o cliente de acuerdo al listado de embarque con el código del producto y número de lote.
8. Verificación del material cargado versus el listado de embarque que los realizará el jefe de la bodega de producto terminado, y en caso de haber diferencias, se procederá al registro de la cantidad real despachada.



9. Registro de firmas de responsabilidad en el original y copia de la lista de embarque:

Autorizado —————> Jefe y/o Asistente

Despachado —————> Ayudante y/o  
despachador

Transportado —————> Transportista y/o cliente

Verificado —————> Jefe, asistente,  
bodeguero

10. Recepción de devoluciones y clasificación de acuerdo al control de “producto no conforme”.

11. Verificación en el sistema de los despachos realizados diariamente.

12. Reporte mensual de los indicadores:

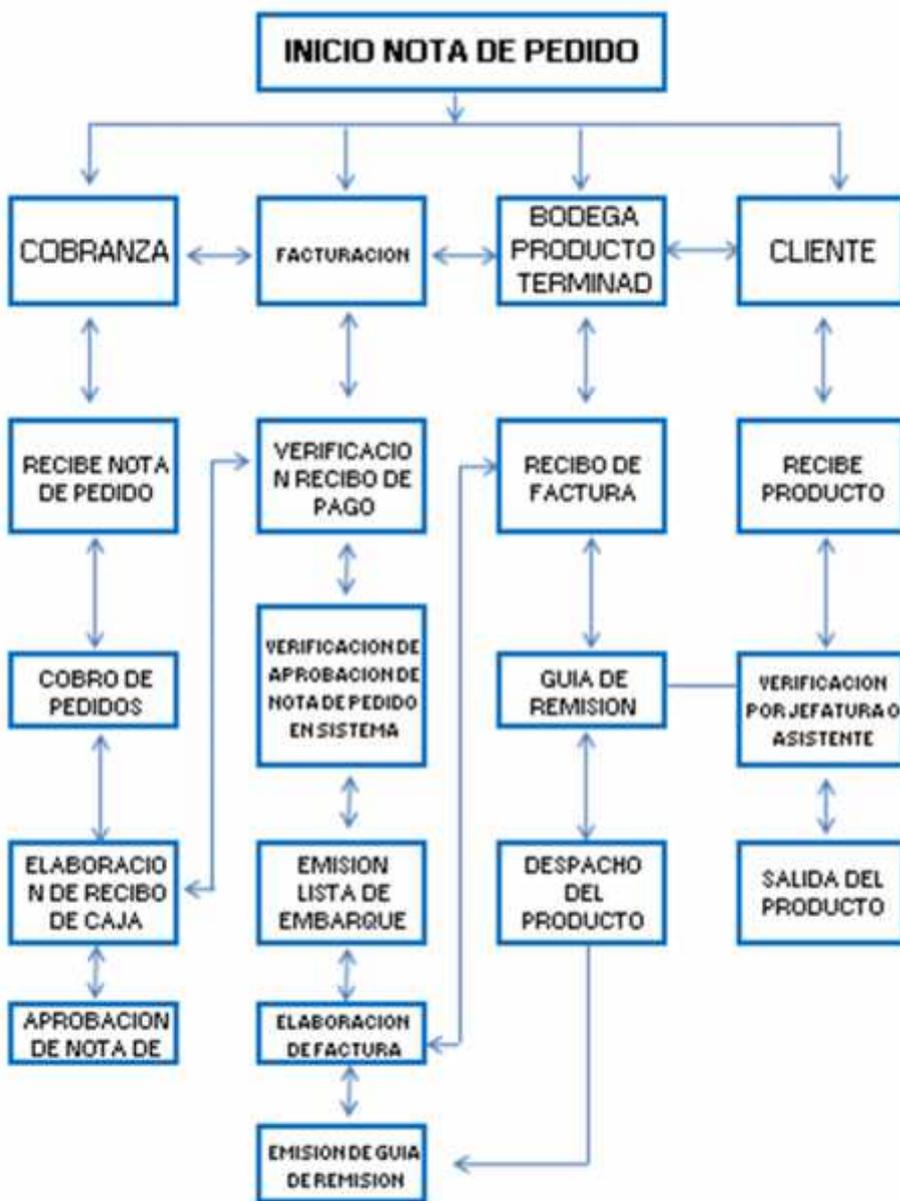
a. Cumplimiento de fechas de entrega

b. Tiempo reglamentario de entrega: 3 horas

13. Exposición de indicadores en el plan de negocios que se realiza mensualmente.



DIAGRAMA PROCESO DE DESPACHOS



## DISTANCIAS OPERATIVAS







**DETALLE RUTA DE PROCESOS LOGISTICOS PARA EL CLIENTE EN  
LA ENTREGA DE PRODUCTOS TERMINADOS**

Estimado cliente, si usted desea retirar su pedido debe seguir los siguientes pasos:

**1. Entrega de documentos habilitantes a la Secretaria de Gerencia de Planta, para la aprobación de pedidos:**

- Cheques
- Retenciones
- Aprobación de Pedidos

**2. Solicite al Asistente de Facturación los siguientes documentos:**

- Lista de Embarque
- Facturación
- Guía de Remisión

**3. Embarque del producto en el punto de carga a través de los siguientes pasos:**

- Carga del producto con personal operativo de turno.
- Verificación del producto con el jefe o asistente del departamento Logística.
- Aprobación de Lista de embarque.



### **POLITICA INTEGRAL**

1. Fabricar y comercializar productos y soluciones de acero, que cumplan con los requisitos y especificaciones técnicas aplicables, bajo un marco de responsabilidad social empresarial centrado en la persona.
2. Mantener procesos productivos eficientes que reduzcan la contaminación y que sean eficaces en la prevención de accidentes, incidentes y enfermedades en función de sus factores de riesgo.
3. Gestionar la eficacia y eficiencia de los procesos mediante la revisión de los indicadores, buscando la mejora continua y la satisfacción de nuevos clientes.
4. Cumplir las regulaciones técnicas y legales aplicables a la gestión ambiental, energética y SySo asignado los recursos necesarios, para un desarrollo sostenible, considerando que la industria siderúrgica está clasificada como de alto riesgo.
5. Mantener nuestro recurso humano competente, motivado, comprometido, brindando las condiciones adecuadas para el desempeño de su trabajo.



### **PILARES ESTRATÉGICOS**

Solidez financiera

Crecer responsablemente

Orientación al mercado

### **VALORES**

Liderazgo

Integridad

Innovación

Actitud de servicio

#### **4.7. Impacto/Producto/Beneficio obtenido**

En el transcurso de la evaluación se obtuvo como impacto: que el personal entendió que la misma fue puesta para determinar las causas por las cuales los clientes no se sienten satisfechos.

Como producto se realizó la elaboración de un Instructivo del Proceso Logístico en la entrega de los productos terminados para la planta Novacero S.A. de la ciudad de Guayaquil el mismo que ayudará a mejorar los objetivos de la empresa conjuntamente con la satisfacción del cliente.

Los beneficios que se obtendrán al usar el instructivo serán los siguientes:

- Directo: La satisfacción del cliente por una buena atención y agilidad en el despacho de los productos
- Semi-Directos: El bienestar de los empleados y directivos de Novacero S.A. por cumplir los objetivos del plan de Negocio.
- Indirecto: El éxito de la empresa al sentir que los consumidores o público en general obtiene los productos de calidad y sobre todo con agilidad.

#### **4.8. Validación de la Propuesta**

Yo, Javier Olalla Armendáriz, de Profesión Ingeniero, he analizado la propuesta que proponen las señoras egresadas Yadira Delgado Cabezas y Ximena PARRALES Montiel, y en mi opinión, considero que cumple con todos los lineamientos de presentación y estructura, redactada en términos razonables y de manera comprensible. Los ejes temáticos son de gran utilidad y aporte social, ya que las estrategias metodológicas potencian el carácter integrador entre la teoría y la práctica.

Las señoras Yadira Delgado Cabezas y Ximena PARRALES Montiel, podrán hacer uso del presente certificado como bien lo consideren.

Atentamente,

Ing. Javier Olalla Armendáriz

C.I.: 0916274699

Yo, Adriana Salvador, de Profesión Auditora, he analizado la propuesta que proponen las señoras egresadas Yadira Delgado Cabezas y Ximena PARRALES Montiel, y en mi opinión, considero que cumple con todos los lineamientos de presentación y estructura, redactada en términos razonables y de manera comprensible. Los ejes temáticos son de gran utilidad y aporte social, ya que las estrategias metodológicas potencian el carácter integrador entre la teoría y la práctica.

Las señoras Yadira Delgado Cabezas y Ximena PARRALES Montiel, podrán hacer uso del presente certificado como bien lo consideren.

Atentamente,

MSc. Adriana Salvador

C.I.: 0922481999

## CONCLUSIONES

Al haber realizado el presente proyecto de investigación, el mismo que trata sobre la administración de los tiempos de respuesta y su incidencia en la logística de productos terminados en la Planta Novacero S.A. de la ciudad de Guayaquil y luego de haber obtenido los resultados de las encuestas realizadas se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se pudo conocer que dentro del proceso logístico en la entrega de productos terminados que distribuye la empresa, el punto crítico se debe al retraso en el despacho de las notas de pedido y por ende la salida tardía del transporte de carga.
- Novacero S.A. tiene su propio manual de procedimientos en la logística de productos terminados, sin embargo no existe una adecuada coordinación entre el personal que ejecuta los despachos del producto.
- La mayor parte de las personas relacionadas o que ejecutan actividades en Novacero S.A. han visto la incidencia y el cambio real al ser evaluados, y están de acuerdo en establecer un instructivo como guía, que ayudará a la empresa en la entrega de sus productos a tiempo y seguir siendo pionera en el mercado de la industria a nivel nacional y de esta manera hacerse conocer a nivel internacional.

## RECOMENDACIONES

- Aplicar el instructivo expuesto en el proyecto de investigación en la planta Novacero S.A. de la ciudad de Guayaquil, permitirá de manera eficiente reducir los tiempos de respuestas en la entrega del producto terminado a los clientes.
- Capacitar constantemente al personal de Novacero S.A. sobre los procesos logísticos que la compañía tiene establecido para la entrega de productos terminados. Esta técnica debe ser evaluada y documentada para llevar un registro adecuado de las capacitaciones impartidas a los empleados.
- Novacero S.A. debe realizar de forma continua en cuestras de servicio al cliente donde se evalúe el proceso logístico de los productos terminados, y con los resultados hacer una retroalimentación con el personal encargado del proceso, esto permitirá ejercer un mejor dominio sobre los problemas de entrega tardía.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo, A., & López, A. (2011). *El proceso de la entrevista: conceptos y modelos*. Ciudad de México: Limusa.
- Anaya, J. (2015). *El transporte de mercancías 2ª edición: Enfoque logístico de la distribución*. Madrid: ESIC.
- Antún, J. P., Lozano, A., & Hernández, J. C. (2011). *Logística de Distribución Física a Minoristas*. México: UNAM.
- Ballou, R. H. (2011). *Logística: administración de la cadena de suministro*. México: Pearson.
- Chávez, J., & Torres, R. (2012). *Supply Chain Management (Gestión de la cadena de suministro)*. Santiago de Chile: RIL Editores.
- Cos, J. P., Navascués, R. d., & Esteban, M. Y. (2012). *Manual de logística integral*. Madrid: Diaz de Santos.
- Díaz, V. (2011). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. Madrid: ESIC.
- Drucker, P. (2012 ). *Drucker para todos los días* . Bogotá : Norma .
- Durán, M. (2012). *La investigación sobre el uso del tiempo*. Madrid : CIS .
- fuentelsaz, C., & Pulpón, A. (2012). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Barcelona: Edicions Universitat Barcelona.
- Gómez, M. (2012). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Buenos Aires: Editorial Brujas.
- González, M. (2013). *Gestión eficaz del tiempo* . Barcelona : Innovación y Cualificación .
- Grande, I., & Abascal, E. (2011). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. Madrid: ESIC.
- Granica. (2012). *Administración del tiempo al instante*. Sevilla: Granica.
- Mackenzie, M. (2012 ). *Cómo aprovechar el tiempo al máximo* . Madrid : FC .
- Malhotra, N. (2011). *Investigación de mercados*. Barcelona: Pearson Educación.
- Molinillo, S. (2014). *Distribución comercial aplicada* . Madrid: ESIC.
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Barcelona: Pearson Educación.
- Novacero s.a. (2015). *www.novacero.com*. Obtenido de [www.novacero.com](http://www.novacero.com): <http://www.novacero.com/catalogo-productos/cpvarilla-microaleada.html>

- Payá, J. C. (2013). *Gestión y logística del mantenimiento de vehículos*. San Vicente: Club Universitario.
- Ross, S. (2012). *Introducción a la Estadística*. Madrid: Reverte.
- Roux, M. (2010). *Manual de logística para la gestión de almacenes: Las claves para crear o mejorar su almacén*. España: Gestión 2000.
- Santos, I. S. (2012). *Logística y operaciones en la empresa*. Madrid: ESIC.
- Soret, I. (2013). *Logística y marketing para la distribución comercial*. Madrid: ESIC.
- Tejero, J. J. (2010). *Logística integral: la gestión operativa de la empresa*. Madrid: ESIC .
- Tejero, J. J., & Martín, S. P. (2012). *Innovación y mejora de procesos logísticos: Análisis, diagnóstico e implantación de sistemas logísticos*. Madrid: ESIC.
- Tenbrink, T. (2012). *Evaluación guía práctica para profesores*. Madrid: Narcea.
- Torres, M. M. (2012). *Logística y costos*. Madrid: Díaz de Santos.

# ANEXOS

## Anexo No. 1



## ENCUESTA PARA CLIENTES NOVACERO S.A. PLANTA GUAYAQUIL

La encuesta es anónima, por lo que se garantiza la confidencialidad de los datos seleccionados

Le agradecemos de antemano sus sinceras respuestas.

Seleccione con una X

1.- ¿Cuánto tiempo lleva siendo cliente de la empresa Novacero S.A.?


- 1 a 2 años
- 3 a 4 años
- 5 a 6 años
- 7 en adelante

2.- ¿Qué es lo que más le interesa de Novacero S.A.?


- Productos
- Servicios
- Red de distribución
- Red de recicladores
- Otros

3.- ¿Cuáles son los productos que adquiere con mayor frecuencia?


- Perfilería
- Cubierta
- Tubería
- Otros

4.- La entrega del producto por parte de Novacero S.A. Planta Guayaquil es:


- Muy Eficiente
- Eficiente
- Poco Eficiente
- Ninguno de los anteriores

- 5.- **Considera usted que es atendido en forma ágil por el personal de despachos de Novacero S.A. Planta Guayaquil**



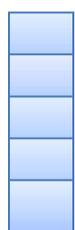
Muy Frecuente  
Frecuente  
Poco Frecuente  
Ninguno de los anteriores

- 6.- **¿La empresa Novacero S.A. ha presentado algún retraso en la entrega de los productos?**



Muy Frecuente  
Frecuente  
Poco frecuente  
Ninguno de los anteriores

- 7.- **¿Le gustaría que el tiempo de entrega del producto sea administrado más técnicamente?**



Indiferente  
Totalmente desacuerdo  
Desacuerdo  
De acuerdo  
Total acuerdo

- 8.- **¿Cree usted que el personal encargado de la entrega del producto requiere una retroalimentación continua para que sus pedidos sean atendidos sin retraso?**



Indiferente  
Totalmente desacuerdo  
Desacuerdo  
De acuerdo  
Total acuerdo

- 9.- **¿Cuántas horas se lleva el proceso actual de entrega del producto terminado?**



1-2 Horas  
2-3 Horas  
3-4 Horas  
4-5 Horas

**10.- ¿En qué tiempo le gustaría recibir el producto terminado?**



1-2 Horas

2-3 Horas

3-4 Horas

4-5 Horas

## Anexo No. 2



### ENCUESTA PARA EMPLEADOS DE NOVACERO S.A. PLANTA GUAYAQUIL

La encuesta es anónima, por lo que se garantiza la confidencialidad de los datos seleccionados

Le agradecemos de antemano sus sinceras respuestas.

Seleccione con una X

1.- ¿Cuánto tiempo tiene laborando en la empresa Novacero S.A.?


- 1 a 2 años
- 3 a 4 años
- 5 a 6 años
- 7 en adelante

2.- ¿Las actividades que realiza en el departamento de despachos en Novacero S.A. son las mismas que se detallan en su guía de funciones?


- Nunca
- Casi nunca
- Siempre
- Casi siempre
- Otros

3.- ¿Cuáles son los productos de Novacero S.A. más solicitados por los clientes?


- Perfilería
- Cubiertas y paredes metálicas
- Varilla Microaleada
- Otros

4.- ¿Cuál es el tiempo que tienen para despachar un producto?


- 1-2 Horas
- 2-3 Horas
- 3-4 Horas
- 4-5 Horas

5.- Usted ha sido capacitado por Novacero S.A. para ofrecer un buen servicio al cliente


- Poco Frecuente
- Frecuente
- Muy Frecuente
- Ninguno de los anteriores

6.- **¿Cree usted que la empresa está llevando una administración del tiempo adecuada?**


Poco Frecuente  
 Frecuente  
 Muy Frecuente  
 Ninguno de los anteriores

7.- **¿Conoce usted que es la administración del tiempo?**


Nada  
 Poco  
 Mucho  
 Ninguno de los anteriores

8.- **¿Con que frecuencia recibe quejas por parte de los clientes, por la entrega tardía de los productos terminados?**


Nunca  
 Casi nunca  
 Siempre  
 Casi siempre  
 Otros

9.- **¿Cree usted, que el problema que tiene Novacero S.A. en cuanto a la entrega del producto terminada debe ser atendido con prontitud?**


Indiferente  
 Totalmente desacuerdo  
 Desacuerdo  
 De acuerdo  
 Total acuerdo

10 **¿Cree usted, que con la entrega de un instructivo en el ingreso a la planta a los clientes, se mejoraría la logística en la entrega del producto terminado?**


Indiferente  
 Totalmente desacuerdo  
 Desacuerdo  
 De acuerdo  
 Total acuerdo



Ilustración 1: Departamento de Logística



Ilustración 2: Sala Espera para Clientes

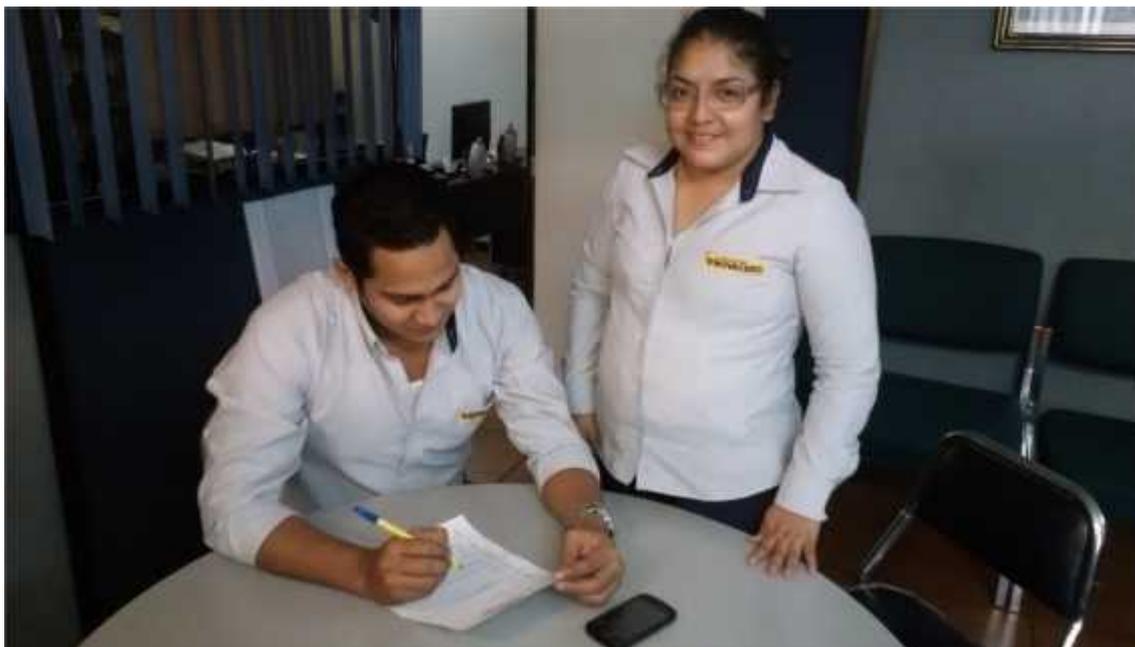


Ilustración 3: Encuesta Asistente de Logística



Ilustración 4: Encuesta Cliente Megahierro