



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE TECNOLOGÍA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**PROPUESTA DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA
PARA MEJORAR EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
ELECTROLUX EN EL CANTÓN DURÁN**

Autora: **Cornejo Robayo Carmen Karola**

Tutor: **Simón Alberto Illescas Prieto**

Guayaquil – Ecuador

2018



DEDICATORIA

A mi amada hija, Tiffany Miranda, por su inmenso amor y paciencia por todo el tiempo que no pude dedicarle, que día a día me ha dado fuerzas para lograr todo lo que soy ahora y ser parte de la superación que me prometí y juré a Dios, como el principio de las bendiciones que vendrán.

A mi esposo, Russell Miranda, eres vida en mi vida escalemos juntos el camino al éxito.

Con todo mi amor, a ustedes, mi familia.

Cornejo Robayo Carmen Karola



AGRADECIMIENTO

Gracias a mi mamá, Carmen, por acompañarme en cada uno de mis pasos y ser un pilar fundamental en mis decisiones. Por su luz, por su persistencia, por sostenerme siempre, por su amor incondicional y por ser la más grande bendición de mi vida.

A mis hermanos: Jazmín, Priscilla, María José y Holger, por su perseverancia y sus incansables deseos de superación.

A mi querida amiga Cecibel por toda su inspiración y aliento.

A mis docentes, por su guía durante toda mi carrera.

Y de manera especial a mi tutor, por su dirección para la realización de este proyecto.

Cornejo Robayo Carmen Karola



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“PROPUESTA DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA ELECTROLUX EN EL CANTÓN DURÁN, PROVINCIA DEL GUAYAS”** y problema de investigación: **¿Qué características debe tener un modelo de gestión logística con la finalidad de mejorar la eficiencia organizacional en la empresa ELECTROLUX, ubicada en el cantón Durán, Provincia del Guayas, en el año 2018?**, presentado por Cornejo Robayo Carmen Karola como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Cornejo Robayo Carmen Karola

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, CARMEN KAROLA CORNEJO ROBAYO, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: PROPUESTA DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA ELECTROLUX EN EL CANTÓN DURÁN, PROVINCIA DEL GUAYAS, de la modalidad de SEMIPRESENCIAL realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

CARMEN KAROLA CORNEJO ROBAYO

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cédula: 0913479945

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA
PARA MEJORAR EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
ELECTROLUX EN EL CANTÓN DURÁN**

Autor: **Cornejo Robayo Carmen Karola**

Tutor: **Simón Alberto Illescas Prieto**

Resumen

El presente proyecto tiene como tema la propuesta de diseño de un modelo de gestión logística para mejorar eficiencia organizacional de la empresa Electrolux, misma que tiene como principal objetivo la implementación de una herramienta que permita alcanzar la eficiencia organizacional de la empresa. Para ello, se ha realizado la utilización de las herramientas de entrevista y ficha de observación con la finalidad de conocer en detalle la situación actual del problema. Posterior a ello se ha realizado una investigación de tipo bibliográfica para considerar precedentes referenciales que permitan orientar de mejor manera las soluciones requeridas. Finalmente se planteó un instrumento que permita dar prácticas y duraderas soluciones al problema de la institución.

Diseño

Eficiencia

Logística



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA
PARA MEJORAR EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
ELECTROLUX EN EL CANTÓN DURÁN**

Autor: **Cornejo Robayo Carmen Karola**

Tutor: **Simón Alberto Illescas Prieto**

Abstract

The present project has as its theme the Proposal for the design of a logistics management model to improve organizational efficiency of the Electrolux company, which has as its main objective the implementation of a tool that allows achieving the organizational efficiency of the company. For this purpose, the interview tools and observation card have been used in order to know in detail the current situation of the problem. After that, a bibliographic research has been carried out to consider reference precedents that allow better orienting the required solutions. Finally, an instrument was proposed that allows to give practices and lasting solutions to the problem of the institution.

Design

Efficiency

Logistics

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDOS	Páginas
Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Certificado de Aceptación del Tutor	iv
Cláusula	v
Certificado de Aceptación del Cegescit	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice General	ix
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xi

CAPITULO 1

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del Problema en un Contexto	1
Situación – Conflicto	2
Causas del Problema y Consecuencias	3
Formulación del Problema	3
Delimitación del Problema	4
Formulación del Problema	4
Variables de Investigación	4
Evaluación de la Investigación	4
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
Interrogantes de la Investigación	5
Justificación e Importancia	6
VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	7

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTO TEÓRICA

Antecedentes Históricos	8
Antecedentes Referenciales	21
Fundamentación Legal	23

Variables conceptuales de la Investigación	25
Definiciones Conceptuales	25

CAPITULO III METODOLOGÍA

Datos de la empresa	28
Diseño de la Investigación	33
Tipos de Investigación	33
POBLACIÓN Y MUESTRA	34
Población	34
Muestra	35
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	35
Técnicas e Instrumentos de Investigación	36
Procedimientos de Investigación	36

CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a las técnicas e instrumentos	37
Plan de Mejoras	58
Conclusiones	62
Recomendaciones	63
Bibliografía	64
ANEXOS	67

ÍNDICES DE TABLAS

Tabla	Título	Página
1	Indicios	3
2	Nómina de trabajadores del área logística	30
3	Tipos de Investigación	33
4	Universo	34
5	Procedimientos	36
6	Frecuencia de la comunicación	37
7	Frecuencia de empleo de los sistemas de control	38
8	Cumplimiento de las funciones departamentales	39
9	Cumplimiento de las funciones departamentales	40
10	Frecuencia en que las instalaciones son útiles	41
11	Frecuencia en la que se dispone de materiales y herramientas de trabajo	42
12	Disposición de maquinaria para la gestión logística	43
13	Capacidad de producción	44
14	Proceso de pedidos	45
15	Cumplimiento de las órdenes de pedido del área logística	46
16	Frecuencia con la que los clientes son satisfechos	47
17	Funciones generales departamentales necesarias para el área	59
18	Presupuesto de implementación	67
19	Calendario de actividades	68

ÍNDICES DE GRÁFICOS

Gráfico	Título	Página
1	Organigrama de la empresa Electrolux	28
2	Geolocalización de Electrolux	29
3	Niveles de frecuencia de la comunicación interna del departamento logístico	37
4	Niveles de frecuencia en los que se controla procesos	38
5	Nivel de conocimiento de las funciones departamentales por parte del personal del área logística	39
6	Porcentaje de cumplimiento de las funciones departamentales del personal del área logística	40
7	Porcentaje de utilidad y empleabilidad de las instalaciones	41
8	Nivel de frecuencia de la disposición de materiales y herramientas de trabajo	42
9	Frecuencia de la disponibilidad de la maquinaria necesaria	43
10	Nivel de respuesta de la producción logística	44
11	Nivel de procesamiento oportuno de pedidos por parte del área logística	45
12	Frecuencia de cumplimiento con las órdenes de pedido	46
13	Porcentajes de medición de satisfacción al cliente	47
14	Estructura de gestión logística	58
15	Proceso de oportunidad de mejora #1	60
16	Proceso de oportunidad de mejora #2	61

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Ubicación del Problema en un contexto

La empresa suiza Electrolux tiene presencia en Ecuador hace cerca de veinte años. Está ubicada en el cantón Durán de la Provincia del Guayas y es una compañía líder mundial en electrodomésticos, que ofrece soluciones completas para consumidores domésticos y profesionales, con productos de primera necesidad que incluyen refrigeradoras, cocinas, lavadoras, aspiradoras, entre otros.

La corporación multinacional sueca Electrolux, nace en el año 1901 con el lanzamiento de la lámpara Lux, su primer producto, misma que funcionaba a queroseno para usos al aire libre. (Wikipedia, 2018)

Posterior a ello y con un gran posicionamiento en ventas, Electrolux amplía paulatinamente sus productos y empieza a comercializar aspiradoras, refrigeradores, lustradoras, cocinas y demás enseres para el hogar e industria, popularizándose por la venta puerta a puerta, en las que, en medida de lo posible, se incluían demostraciones del producto en las casas, como muestra de las soluciones que sus artefactos podían proporcionar a las familias.

Como evidencia del gran alcance y predilección de los consumidores por la marca, Electrolux comercializa más de 50 millones de productos al año en 160 países, lo cual obviamente demanda una gran organización, canales y estructura logística, en donde precisamente se enfoca este estudio.

Es así como se evidencia que la importancia de la operatividad del proceso de distribución y logística de productos radica en el dinamismo, constante control, innovación permanente y altos estándares de calidad que permitan que la organización fluya de manera productiva.

Estos preceptos de fluidez y dinamismo pueden verse fácilmente comprometidos en escenarios en los que la compañía no está lista para responder a la demanda o no está conectada con herramientas tecnológicas o innovadoras que le ayuden a responder al oleaje de consumidores.

Así mismo, en contraparte a la popularidad y demanda, las ventas pueden verse afectadas directamente en casos de que existieran clientes insatisfechos por temas de servicio o atención recibida. Se conoce que es realmente perjudicial para cualquier compañía, la publicidad negativa que se propaga en cadena cuando existe un consumidor descontento.

Situación – Conflicto

Las grandes empresas, como es el caso de Electrolux, suelen apostar por considerables inversiones en publicidad, imagen corporativa, capacitación en ventas y servicio al cliente y no en todos los casos, en ajustes, evaluaciones y mejoras en el área logística o de distribución.

Es así que se conoce que **“ la distribución, es una estrategia necesaria para manejar de forma integral la cadena de suministros, de tal forma que logre el balance óptimo entre las necesidades del cliente y los recursos disponibles de la empresa”** (Lopez, 2001); es decir que las acciones destinadas hacia la implementación de nuevos procesos, sistemas, adaptaciones y cambios en el área logística, son categóricamente necesarios para el soporte de la operación diaria, representada con carácter multifuncional: sumar esfuerzos de manera

conjunta para el logro exitoso del objetivo final, que en este caso, es obtener la satisfacción de los clientes.

Por otra parte, es cierto que muchas empresas consideran importante este detalle y no han escatimado esfuerzos ni recursos a la hora de invertir en soluciones, pero, la ausencia de un sistema de medición y control de efectividad, puede obviar significativamente el desperdicio de tiempo y dinero.

En respuesta a este caso de estudio, el proyecto aspira proporcionar un diseño de modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Electrolux, como principal motor para garantizar la satisfacción y fidelización de los clientes, y por ende, el éxito de la compañía.

Causas del Problema y Consecuencias

Tabla 1: Indicios

Causas	Consecuencias
Falta de innovación y soluciones logísticas en procesos internos.	Disminución de la productividad.
Baja demanda de productos por la insatisfacción de clientes.	Pérdida de clientes.
Déficit de seguimiento a niveles de calidad.	Insatisfacción en los procesos y retraso en procesos internos.

Nota – Autora: Cornejo, K.

Delimitación del Problema

Campo : Administración

Área : Gestión Logística

Aspectos: Gestión Logística y Eficiencia Organizacional.

Tema : Propuesta de diseño de un modelo de gestión logística para mejorar eficiencia organizacional de la empresa Electrolux en el cantón Durán, Provincia del Guayas

Formulación del Problema

¿Qué características debe tener un modelo de gestión logística con la finalidad de mejorar la eficiencia organizacional en la empresa ELECTROLUX, ubicada en el cantón Durán, Provincia del Guayas, ¿en el año 2018?

Variables de Investigación

Variable Independiente: Gestión Logística

Variable Dependiente : Eficiencia Organizacional

Evaluación del Problema

Concreto: la propuesta de un diseño de modelo de gestión logística permitirá puntualmente proporcionar una forma óptima de evaluar, medir y solucionar los conflictos que pudiera presentar el área logística dentro del proceso de venta, que siempre debe ser direccionado a la total satisfacción del cliente.

Delimitado: con resultado de la falta de evaluación del status del proceso de distribución logística, no es posible detectar el 100% de las falencias que pudiera presentar el sistema, pero, la incorporación y adopción de un modelo de gestión, reducirá significativamente lo errores y permitirá aplicar correctivos en los cuellos de botella que impiden la fluidez de la gestión operativa.

Relevante: como resultado de la aplicación e incorporación de un diseño de modelo de gestión logística, la empresa Electrolux no sólo beneficiaría al consumidor final, al satisfacer sus necesidades de manera oportuna,

sino también, logrará beneficiar a la compañía al controlar el posible desperdicio de talento humano y tiempo que puede estar afectando la gestión diaria y en general, la operatividad de la compañía.

Factible: con la ejecución de la presente propuesta, se atenderán todas las falencias que actualmente presenta el sistema de distribución, o en su defecto, se podrá potencializar los recursos destinados a esta área para su perfeccionamiento.

Evidente: el planteamiento del problema de investigación contempla como base la importancia que tiene la eficiencia organizacional para la compañía, dado que su correcta operatividad es el precursor de el crecimiento de la empresa en su más óptimo nivel.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Implementar un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Electrolux

Objetivos Específicos

- Analizar los procesos de gestión logística y eficiencia organizacional.
- Diagnosticar la organización logística de la empresa Electrolux.
- Elaborar un modelo de gestión logística.

Interrogantes de la Investigación

- ¿En qué aspectos repercute la falta de gestión logística en la eficiencia organizacional de una empresa?
- ¿Cuáles son las herramientas administrativas necesarias para implementar un modelo de gestión logística?

- ¿Cuáles son los principales beneficios que aportará un modelo de gestión logística para la eficiencia organizacional de la empresa Electrolux?

Justificación e Importancia

La logística coordina la utilización de recursos y optimiza los procesos dentro de una organización buscando siempre la reducción de costos, motivo por el que es de suma importancia una efectiva administración logística como herramienta organizativa para mejorar la eficiencia empresarial.

A partir de la propuesta de las grandes marcas, como Electrolux, frente a la demanda de compras en línea o compras masivas, es posible responder diariamente a una problemática basada en lograr un comercio limpio, con tiempos de transacción menores a los tradicionales, en respuesta a los beneficios de e-commerce para los clientes, que en este caso, funciona como motor propulsor para el desarrollo y crecimiento de los colaboradores y la productividad de la empresa, que repercutirá en significativos ingresos económicos.

Considerar la evaluación de cada uno de los eslabones que permiten el funcionamiento continuo y necesario para que la cadena de distribución permanezca activa, representan el corazón de la compañía, ya que la gestión de entrega a tiempo y sin complicaciones representa la importancia que representa para la institución, que sus clientes estén conformes con la adquisición y reiteren su predilección por la marca.

Por lo antes expuesto, este proyecto de investigación ambiciona solventar todos los preceptos de calidad, servicio y compromiso que representan a la marca Electrolux como resultante de su trayectoria y posicionamiento en el mercado global.

Viabilidad de la Investigación

Viabilidad Ambiental: un modelo de gestión logística que ayude a mejorar la eficiencia organizacional permitirá que la empresa Electrolux tenga prácticas ambientalmente responsables, ya que aminorará el desperdicio de recursos no renovables.

Viabilidad Económica:

Viabilidad Socio-Cultural: la propuesta de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional creará una cultura activa en la que los empleados sean fidelizados con la empresa y se sientan parte de un todo, adoptando una cultura organizacional en la que todos los colaboradores se sumen de forma positiva.

Viabilidad Financiera: la implementación del presente proyecto, no requerirá de inversión monetaria, dado que la adopción del diseño de modelo de gestión logística se realizará a través de mejoras e implementación de nuevos procesos administrativos.

Viabilidad Política: acorde con la misión y visión de la compañía, el presente proyecto a través de la implementación del diseño de modelo de gestión logística, permitirá que la organización alcance un mayor rendimiento operativo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación Teórica

Antecedentes Históricos

Recuento histórico de la empresa Electrolux

1901

AB Lux, se establece en Estocolmo. La compañía lanza la lámpara Lux, una lámpara de queroseno para el uso al aire libre, que demuestra un tremendo éxito de ventas. La lámpara también es utilizada en faros alrededor del mundo.

1912

La primera aspiradora es producida en Suecia. Axel Wenner Gren desarrolla su distribución en varios países de Europa. Comienza la modalidad de venta puerta a puerta.

1915

La venta puerta a puerta adquiere un notable crecimiento. La demostración del producto en la propia casa de los consumidores es rápidamente aceptada.

1919

Nace Electrolux a raíz de la fusión de Elektromekaniska y Lux. Se designa a Axel Wenner-Gren como Gerente General.

1925

Electrolux lanza el primer refrigerador de absorción, el "D-fridge" en el mercado mundial. Para muchas personas "esta caja maravillosa" resuelve el problema de preservar la comida fresca en la propia casa

1930

Se lanza el primer refrigerador empotrado. Un producto compacto acorde a los pequeños espacios que conformaban los departamentos en aquel tiempo. Harry G Faulkner es designado presidente.

1940

La Segunda Guerra Mundial paraliza muchas de las plantas de Electrolux. El grupo reorganiza su producción y comienza a fabricar filtros aéreos para el ejército sueco.

1950

Electrolux comienza a fabricar aspiradoras y lustradoras en Sao Paulo.

1951

La primera lavadora hogareña es desarrollada.

1956

El Grupo lanza el primer Freezer de pozo. La facturación de aquel año excede los 55 millones de dólares.

1959

Se produce por primera vez el primer refrigerador combinado con Freezer.

1969

Inician negocios en Estados Unidos y en Asia. Poco a poco y de manera vertiginosa, la empresa inicia carrera de globalización y se va posicionando en la mente del consumidor como una marca profesional que brinda las soluciones que requiere el consumidor. La marca se expone como una empresa confiable.

1974

Eureka, una de las compañías más importantes, fabricante de productos de la línea de aspiración de USA, es adquirida por el Grupo, convirtiéndose de esta manera en el primer productor mundial de aspiradoras.

1978

Ampliando sus líneas de producto, Electrolux adquiere Husqvarna, empresa fabricante de productos relacionados con el jardín y con el campo.

1984

Con la adquisición de Zanussi, el Grupo se posiciona como el principal productor de electrodomésticos de Europa.

1986

Electrolux continúa consolidándose y adquiere en USA las compañías Frigidaire, Kelvinator, Gibson, White Westinghouse, Poulan y Weed Eater.

1994

El Grupo conmemora su 75º aniversario. Adquiere la división de electrodomésticos de AEG.

1996

La empresa se afianza en el mercado brasileño al adquirir la compañía Refripar.

1997

Michael Treschow es designado presidente del Grupo. Este mismo año la página de Internet de Electrolux es distinguida con premios honoríficos al "Mejor diseño" y el "Special Grand Award" en el Scandinavian Interactive Media Event (SIME).

1998

La familia Von der Becke compra el Grupo Lux a Electrolux, desligándose así Lux de Electrolux.²

1999

Electrolux y Ericsson se unen formando una empresa conjunta con el objetivo de explorar y desarrollar soluciones tecnológicas para las futuras "casas inteligentes".

2011

Electrolux compra al conglomerado chileno Sigdo Kopper, el 64% de las acciones de la Compañía Tecno Industrial(CTI), adquiriendo las marcas, Fensa, Mademsa y Somela.

2014

Electrolux intenta comprar por 3.300 millones de dólares la división de electrodomésticos de *General Electric* para ganar peso en América del Norte, sin embargo GE retira la venta de tal división.

Precedentes históricos de la logística

La logística como actividad empresarial es antigua y es lo que antes se conocía como distribución. Se originó en la actividad militar desarrollándose como herramienta para abastecer a las tropas con los recursos necesarios para afrontar largas jornadas, trascendiendo al ámbito empresarial hace poco más de 5 décadas.

A mediados de los sesenta, los empresarios latinoamericanos comprendieron que la reducción de inventarios y cuentas por cobrar aumentaba el flujo de caja y detectaron que la rentabilidad podía mejorar

si se planeaban correctamente las operaciones de distribución, por lo que aparece el concepto de gestión de materiales.

En nuestro entorno, desde hace poco más de una década, la función logística empresarial ha tomado fuerza debido a que los mercados se han vuelto más exigentes, la integración y la globalización son un hecho; las firmas tienen que competir con empresas de todo el mundo y deben atender de la mejor manera a todos y cada uno de los clientes.

El diseño organizacional es el proceso de elegir una estructura de tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad dentro de las organizaciones. Se pueden representar las conexiones entre varias divisiones o departamentos de una organización en un organigrama.

Un organigrama es una representación de la estructura interna de una organización, donde se indica la forma en que se interrelacionan diversas tareas o funciones.

Las decisiones de diseño organizacional con frecuencia se relacionan con el diagnóstico de múltiples factores, entre ellos la cultura, el poder, los comportamientos políticos y el diseño de los puestos de una organización. El diseño organizacional representa los resultados de un proceso de toma de decisiones que incluye fuerzas ambientales, factores tecnológicos y elecciones estratégicas. Específicamente, debe:

1. Facilitar el flujo de información y de toma de decisiones para satisfacer las demandas de los clientes, proveedores y dependencia reguladoras.
2. Definir con claridad la autoridad y responsabilidad de trabajos, equipos, departamentos y divisiones.
3. Crear los niveles de integración (coordinación) deseados entre trabajos, equipos, departamentos y divisiones construyendo procedimientos para una rápida respuesta a cambios en el ambiente.

Gestión de la logística

Se puede definir la gestión de la logística como la gestión del flujo de materias primas, productos, servicios e información a lo largo de toda la cadena de suministro de un producto o servicio. En una definición informal se puede entender la logística como la gestión de todas las operaciones que buscan garantizar la disponibilidad de un determinado elemento (producto, servicio, información) en tiempo y forma óptimos.

Por tanto, la gestión de la logística comprende la gestión de un número variable de elementos en función del elemento cuyo flujo se gestiona, pero en general podemos establecer que incluirá:

- La gestión de los almacenes
- La gestión de los medios de transporte
- La gestión de los procesos logísticos
- La gestión de la información asociada

Factores Claves en el Diseño Organizacional

Todo diseño organizacional (con mayor descentralización y delegación de autoridad a los empleados) soluciona algunos problemas, pero al mismo tiempo crea otros.

Cada diseño organizacional presenta algunos inconvenientes, la clave radica en seleccionar un diseño organizacional que los minimice.

Es posible identificar algunas variables para cada uno de los tres factores primarios: ambientales, estratégicos y tecnológicos, que afectan las decisiones de diseño organizacional. Otros factores (por ejemplo, proveedores, consumidores y nuevos competidores) pueden afectar también el diseño organizacional.

Factores Ambientales

Los factores ambientales que gerentes y empleados necesitan evaluar son:

1. las características de los ambientes presentes y posiblemente futuros, y

2. la forma en que estas características afectan la capacidad de la organización para funcionar con eficacia.

Tal vez la mejor forma de entender el impacto del ambiente sobre el diseño organizacional es observar los diversos factores que comprende el ambiente.

Los cuatro factores que consideramos más importantes son: proveedores, distribuidores, competidores y consumidores.

Factores Estratégicos

Muchos factores estratégicos afectan las decisiones de diseño organizacional. Nos enfocamos en uno de los marcos de estrategias competitivas más conocidos.

De acuerdo a sus planteamientos, las organizaciones necesitan distinguirse y colocarse en posición diferente de sus competidores con el fin de construir y sostener una ventaja competitiva. Las organizaciones han tratado de construir una ventaja competitiva en diversas formas, pero tres estrategias parecen esenciales para crear esa ventaja: bajo costo, diferenciación y enfoque:

Bajo costo: Una estrategia de bajo costo se basa en la capacidad de la organización para proporcionar un producto o servicio a un costo inferior que sus rivales. Una empresa que elige una estrategia de bajo costo trata de obtener una ventaja significativa en costos sobre otros competidores y beneficiar a los consumidores con los ahorros, para ganar participación en el mercado. Este tipo de estrategia se encamina a vender un producto estandarizado que resulte atractivo para el cliente “promedio” en un mercado amplio.

- a) **Diferenciación:** Una estrategia de diferenciación se basa en proporcionar a los clientes algo que sea exclusivo y distinga a los

productos o servicios de la organización de los de la competencia. Una organización que escoge una estrategia de diferenciación suele usar un diseño de organización por producto, por el cual cada producto tiene sus propios departamentos de manufactura, comercialización e investigación y desarrollo.

- b) **Enfoque:** Una estrategia de enfoque se diseña para ayudar a que la organización establezca como meta un nicho específico en una industria, a diferencia tanto de la estrategia de bajo costo como de la de diferenciación, que están diseñadas para apuntar a mercados de toda la industria.

Una organización que escoge una estrategia enfocada puede utilizar cualquiera de varios diseños de organización que van desde el funcional hasta el de producto y el de red, para satisfacer las preferencias de sus consumidores.

La elección de diseño organizacional refleja el nicho de un grupo particular de compradores, un mercado regional o clientes con gustos, preferencias o necesidades especiales.

La idea básica es especializarse en formas que otras organizaciones sean incapaces de igualar con efectividad. La mayor desventaja que enfrenta la organización que usa una estrategia de enfoque es el riesgo de que el nicho fundamental del mercado se desplace en forma gradual hacia características de un mercado más amplio.

Factores Estratégicos

La tecnología es el proceso por el cual una organización convierte insumos en productos. Aunque hay literalmente cientos de tecnologías, nos concentraremos en la forma en que la tecnología en general se incluye en el diseño de una organización. La coordinación de equipos y departamentos, la delegación de autoridad y responsabilidad, y la

necesidad de mecanismos formales de integración, están todos influidos por la medida en que las unidades deben comunicarse entre sí para alcanzar sus metas.

Organizaciones Mecánicas y Orgánicas

Una organización mecánica está diseñada para que los individuos y funciones se conduzcan en formas predecibles. Esta organización se caracteriza por fundarse en reglas y disposiciones formales, la centralización de la toma de decisiones, responsabilidades de puesto estrictamente definidas y una rígida jerarquía de autoridad. Se recalca el seguimiento de procedimientos y reglas.

En contraste, una organización orgánica se caracteriza por un uso bajo a moderado de reglas y disposiciones formales, toma de decisiones descentralizada y compartida, responsabilidades de puesto ampliamente definidas y una estructura flexible de autoridad con menos niveles en la estructura. El grado de especialización de los puestos es bajo; en su lugar, se requiere un amplio conocimiento de muchos diferentes puestos. Se espera el autocontrol y se recalca la coordinación entre empleados. En tiempos recientes, más organizaciones se están moviendo hacia un enfoque de administración orgánico para promover la eficiencia gerencial y mejorar la satisfacción del personal.

Diseños Tradicionales de Organización

Diseño Funcional: Incluye la creación de puestos, equipos y departamentos con base en las actividades especializadas. El agrupamiento funcional de los empleados es la forma de más amplio uso y aceptación de dividir por departamentos. Este diseño presenta ventajas y desventajas.

En el lado positivo permite la identificación y asignación clara de responsabilidades y los empleados lo comprenden con facilidad. Las

personas que realizan tareas similares y se enfrentan a problemas parecidos trabajan juntas, con lo que incrementan las posibilidades de interacción y respaldo correspondido. Una desventaja es que el diseño funcional fomenta un punto de vista limitado que centra la atención en un grupo de tareas más estrecho. Los empleados tienden a perder de vista la organización como un conjunto.

Diseño de Lugar: Significa establecer en forma geográfica las unidades principales de una organización, al mismo tiempo que se conservan aspectos importantes del diseño funcional. Todos los grupos funcionales de un área geográfica se encuentran en una sola ubicación. Este diseño tiene varias ventajas potenciales.

Cada departamento o división se halla en contacto directo con los clientes de su localidad y se adapta con mayor facilidad a sus demandas.

Una rápida respuesta es una gran ventaja de las organizaciones que usan el diseño de lugar. Es evidente que organizarse de acuerdo al lugar incrementa los problemas de control y coordinación.

Si las unidades regionales cuentan con procedimientos distintos de personal, compras y distribución, la administración pasará dificultades para alcanzar la integración.

Diseño de Producto: Significa establecer unidades autocontenidas, cada una capaz de desarrollar, producir y comercializar sus propios bienes o servicios. La mayoría de las organizaciones que producen múltiples bienes o servicios, utilizan alguna forma de diseño del producto.

Esto reduce la sobrecarga de información que tendrían que enfrentar los administradores con un diseño organizacional sólo funcional.

Diseño Multidivisional: En este las tareas se organizan por divisiones sobre la base del producto o de los mercados geográficos en que se venden los bienes o servicios.

Diseños Contemporáneos de Organización

Diseño Multinacional: Estas empresas de negocios múltiples se llaman organizaciones multinacionales porque producen y venden productos o servicios en dos o más países. Este diseño trata de mantener la coordinación entre productos, funciones y áreas geográficas. Una complicación adicional que los administradores deben enfrentar es que frecuentemente están separados por cultura y lengua.

Un balance perfecto requiere un diseño complejo. Por tanto la mayoría de los diseños multinacionales se concentran en la importancia relativa de que se le debe dar a los diseños organizacionales de lugar y producto.

Diseño de Red: Se enfoca en compartir la autoridad, responsabilidad y recursos entre la gente, departamentos u otras organizaciones que deben cooperar y comunicarse frecuentemente para alcanzar metas comunes. Se deben aplicar varios diseños (funcional, por producto o lugar) en una organización de red conforme cambian metas y tareas.

Organización Virtual: Busca coordinar y vincular a la gente de muchas ubicaciones diferentes para que se comuniquen y tomen decisiones en tiempo real. Tal organización está formada por redes de organizaciones en evolución constante. Los usuarios de computadores personales avanzadas pueden aprovechar fácilmente las bases de datos de la compañía y trabajar en forma conjunta como si estuvieran en el mismo salón.

Influencia de las condiciones de trabajo

Sacando cuentas el hombre pasa la tercera parte de su vida adulta en el trabajo. Permanece en su centro, según sea la organización de su trabajo,

laborando como mínimo unas 8 horas diarias durante 5 ó 6 días a la semana. Por eso hay que lograr una buena relación del hombre con su actividad.

El buen ajuste del hombre con su trabajo se manifiesta en: altos rendimientos, satisfacción, poco estrés. Cuando hay desajuste generalmente se manifiesta en un bajo o pobre rendimiento, insatisfacción, estrés.

Una de las vías para mejorar este ajuste es modificando el ambiente, rediseñando el trabajo, creando condiciones de ejecución favorables.

De esta manera se preserva el recurso más importante de la Organización, el hombre, quien es la razón fundamental para ocuparse del estudio de: las condiciones en que se realiza la actividad de trabajo; de las demandas que éstas implican para el trabajador y la influencia que éstas tienen sobre el organismo y la actividad, sin perder de vista que al realizar el estudio y sugerir medidas de intervención se deben tratar de alcanzar los 3 objetivos fundamentales para todo psicólogo laboral que son:

1. Incrementar la productividad
2. Evitar el menoscabo (deterioro) a la salud del hombre.
3. Lograr el desarrollo de su personalidad en y a través del trabajo.

Estas metas implican entonces que en el proceso interventivo las medidas deben estar orientadas a:

1. Mejorar las condiciones exteriores de trabajo (conformación psicológica del trabajo).
2. Mejorar las condiciones laborales interiores (análisis y desarrollo de las premisas de rendimiento).
3. Mejorar la cooperación y la actividad dirección.

Lo interesante de este tema es que no sólo es aplicable al centro de trabajo, a la actividad laboral, sino también es aplicable a la vida

cotidiana. El hogar y a las actividades que en él realizamos también pueden verse beneficiadas por estos conocimientos, creando condiciones para elevar la calidad de vida personal.

Condiciones de trabajo

Condiciones de trabajo son todos los factores que inciden en el proceso y el resultado del trabajo ya sea de modo directo o indirecto. Si así se define, entonces Condiciones de Trabajo van a ser tanto las condiciones exteriores u objetivas (ambiente, organización, medios de trabajo, actividad laboral) como las condiciones interiores o subjetivas (características de la personalidad o estados psíquicos resultantes de la actividad) que influyen en la actividad y los resultados del trabajo.

Resultados del trabajo

Cuando hablamos de resultados del trabajo para todos queda claro que resultados del trabajo es el producto elaborado o solución de la tarea, así como también, las modificaciones o transformaciones que se producen en el hombre y que surgen por y en el desempeño de la actividad misma.

O sea que resultado del trabajo van a ser también las modificaciones de estado y los sentimientos que surgen durante el transcurso de la actividad. Entiéndase por esto, la fatiga, la monotonía, la satisfacción con el trabajo y la motivación entre otros. Estos cambios de estado pueden a su vez repercutir sobre la actividad convirtiendo a los resultados del trabajo en condiciones de trabajo. Esta posibilidad de transformación de uno en otro es muy importante.

Antecedentes Referenciales

De la Universidad Nacional de Colombia

Tema: Propuesta de Modelo de Gestión Logística de abastecimiento internacional en las empresas grandes e importadoras de materia prima

Según en caso expuesto por (Gómez M., 2006), se pretendía realizar un levantamiento de información acerca de las funciones desempeñadas en el área logística y en la cadena de suministros, centrandó mayor atención en la forma en la que la empresa direcciona los recursos y planea los procesos logísticos.

Por ello y en respuesta a la gran demanda de las empresas de alcance internacional en la zona de Manizales, la solución del problema de investigación propone un modelo detallado de gestión logística para el abastecimiento internacional y posterior distribución.

De la Universidad Austral de Chile

Tema: Diseño de una solución sistémica para la gestión logística de una empresa salmonera

El trabajo de titulación de (Galalrdo Vidal, 2015) es desarrollado en una empresa dedicada al 100% en la producción y venta de salmónidos, misma que presentaba varios inconvenientes estructurales en su área logística, como consecuencia de la gran demanda de productos de exportación.

Ante dicha problemática y posterior a la recopilación de toda la información posible, se logró detectar las áreas exactas en las que se ocasionaban los cuellos de botella que entorpecían el resto del proceso de distribución, para los cuales se plantaron varias soluciones con el aporte activo del personal de dicha área.

Estas propuestas, se enmarcaron en una básica práctico-teórica, regida por procesos estandarizados con mayor control.

De la Universidad Politécnica Salesiana

Tema: Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa LEtreros Universales S.A.

La propuesta de proyecto de (David Molina, 2015) engloba la problemática de los modelos logísticos que es responsable del nivel de satisfacción de los clientes, misma que obliga a las empresas que cuentan con un gran proceso de comercialización y despacho de productos, a optimizar cada uno de los procesos que forman parte de la cadena de valor, a fin de evitar cuellos de botella que comprometan la operatividad de la compañía.

Para ello, el autor propuso la planificación detalla de los procesos de compra, organización, despacho y entrega de mercadería, con la finalidad de controlar en detalle cuál de las funciones estaba fallando y solventar de manera inmediata las falencias estructurales que se presentaren.

Universidad de Cartagena

Tema: Diseño de modelo de gestión logística para mejorar le eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos S.A.

Con referencia en la importancia de la gestión logística en relación a los procesos administrativos, (Bohórquez Vásquez & Puello Fuentes, 2013) destacan la importancia del rubro por su imprescindible papel en la gestión empresarial.

Con este precedente, los autores plantean un diseño de modelo de gestión que proponga la mejora estructural de los procesos organizacionales de manera mayormente efectiva, para crear un ámbito empresarial más coordinado y enfocado a los resultados.

Del Instituto Tecnológico Bolivariano

Tema: Mejora en el servicio de operación logística de la empresa INLOG

Es estudio propuesto por (Arreaga Chichande, 2017) propuso un plan de mejora del servicio de gestión logística de la empresa Inlog, a partir de la oportuna detección de los principales factores que entorpecían el logro de los objetivos departamentales y retrasaban la gestión operativa de la empresa, situaciones que se solucionaron con la implementación de técnicas y herramientas de control y manejo de inventarios, así como nuevas opciones de almacenamiento y distribución.

Fundamentación Legal

De la Constitución de la República del Ecuador

Título II – Derechos

Capítulo Tercero - Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria

Sección novena - Personas usuarias y consumidoras

“Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. ” (Registro Oficial, Constitución de la República del Ecuador, 2008)

La ley que antecede reza que todas las personas tienen el derecho de poder adquirir productos y servicios de buena calidad con la disposición de elegirlos a su gusto y conveniencia y de la misma manera, se considera penado los casos del expendio fraudulento.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Capítulo II – Derechos y obligaciones de los consumidores

“Art. 4.- Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en

la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes: 2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.” (Registro Oficial G. N., Ley Orgánica de Defensa del Consumidor)

Así mismo, la ley orgánica de defensa del consumidor expresa y defiende la libre elección y voluntad de los consumidores de optar por la adquisición de bienes y productos a su conveniencia y predilección, mismos que deben ser de buena calidad.

Reglamento de Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

Decreto Ejecutivo 1196

Registro Oficial Suplemento 731 de 25-jun-2012

“Art. 63.- Los servicios de transporte terrestre se brindarán solo si constan en las normas INEN vigentes.” (Registro Oficial G. N., Reglamento de Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 1996)

El artículo que antecede expone la obligación de movilizar cualquier tipo de productos en los vehículos pertinentes para dicha gestión logística.

“Art. 67.- se otorgara un permiso de operación si cumple con los requisitos legales para brindar los servicios de transporte terrestre comercial de personas o bienes.” (Registro Oficial G. N., Reglamento de Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 1996)

Acorde al pleno cumplimiento de los requisitos que exige la ley de transporte terrestre, dicho ente regulador otorgará los permisos

pertinentes para la operación de los vehículos de carga logística para empresas públicas y privadas que operan en el territorio nacional.

Variables conceptuales de la Investigación

Variable Independiente: Gestión Logística

En el proceso de realización del presente proyecto, se comprende como gestión logística a la realización unificada y programada de acciones administrativas y operativas que permitirán la distribución y entrega de bienes y servicios de forma oportuna acorde a los tiempos determinados.

Es decir que la gestión logística responde a la unificación de esfuerzos de una organización para cumplir a cabalidad con la entrega de bienes o servicios para la satisfacción del cliente. (Pérez Ramos & Piza Cabiedes, 2016)

Variable Dependiente: Eficiencia Organizacional

La eficiencia organizacional responde al más alto nivel de productividad que puede alcanzar una empresa que cuenta con todos los recursos, herramientas, retroalimentación, apoyo, métodos y estrategias puntuales para su giro de negocio que permitirán que todos los esfuerzos y aportes individuales o colectivos de sus colaboradores, se vean reflejados en el fiel cumplimiento de las metas de la organización a corto, mediano y largo plazo. (Atalaya Pisco, 1999)

Definiciones Conceptuales

Método: "un método es el conjunto de técnicas utilizadas para alcanzar un objetivo. Es el procedimiento, modo o manera ordenada y sistemática de proceder para el desarrollo de una actividad cuyo fin es obtener una meta o resultado determinado. " (quesignificado.com, 2018)

Este concepto puede ser interpretado como el grupo de herramientas y acciones empleadas para lograr un objetivo de forma organizada que se ejecuta paso a paso.

Diseño Organizacional: "proceso de elegir una estructura de tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad dentro de las organizaciones." (Echavarría Taveras, 2012)

El diseño organizacional responde a la adopción de un orden estructural que permita, dependiendo de la actividad de una empresa y los recursos de la misma, el direccionamiento de todos sus esfuerzos hacia el cumplimiento de un fin.

Gestión Logística: "gestión del flujo de materias primas, productos, servicios e información a lo largo de toda la cadena de suministro de un producto o servicio." (aec.es, 2018)

Es decir que la gestión logística responde a la unificación de varias acciones destinadas a la organización y distribución de procesos estandarizados que permiten aseverar la disposición oportuna de cierto elemento o producto.

Estandarización: "proceso mediante el cual se realiza una actividad de manera standard o previamente establecida." (definicionabc.com, 2017)

La estandarización se refiere al método o pasos empleados para la realización de cierta actividad, enfocada a un resultado.

Productividad: "la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales." (Pérez Porto & Gardey, Definición de, 2012)

La productividad es la medición del nivel que es posible alcanzar dependiendo de la capacidad para realizar cierta acción laboral.

Cambios Estructurales:

Eficiencia: "la noción de eficiencia tiene su origen en el término latino *efficientia* y refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado." (Pérez Porto J. G., 2012)

Se puede conceptualizar la palabra eficiencia como la utilización de recursos para alcanzar de manera óptima un fin determinado.

Efectividad: "es la capacidad de conseguir el resultado que se busca." (Pérez Porto & Gardey, Definición de, 2018)

Con este precepto se comprende que la efectividad es el producto de la consecución de acciones para lograr determinado fin.

Adaptabilidad: " acción y el efecto de adaptar o adaptarse". (Pérez Porto & Merino, 2012)

Este término puede ser interpretado con el ajuste de una persona o grupo de personas respecto a una situación.

CAPÍTULO III

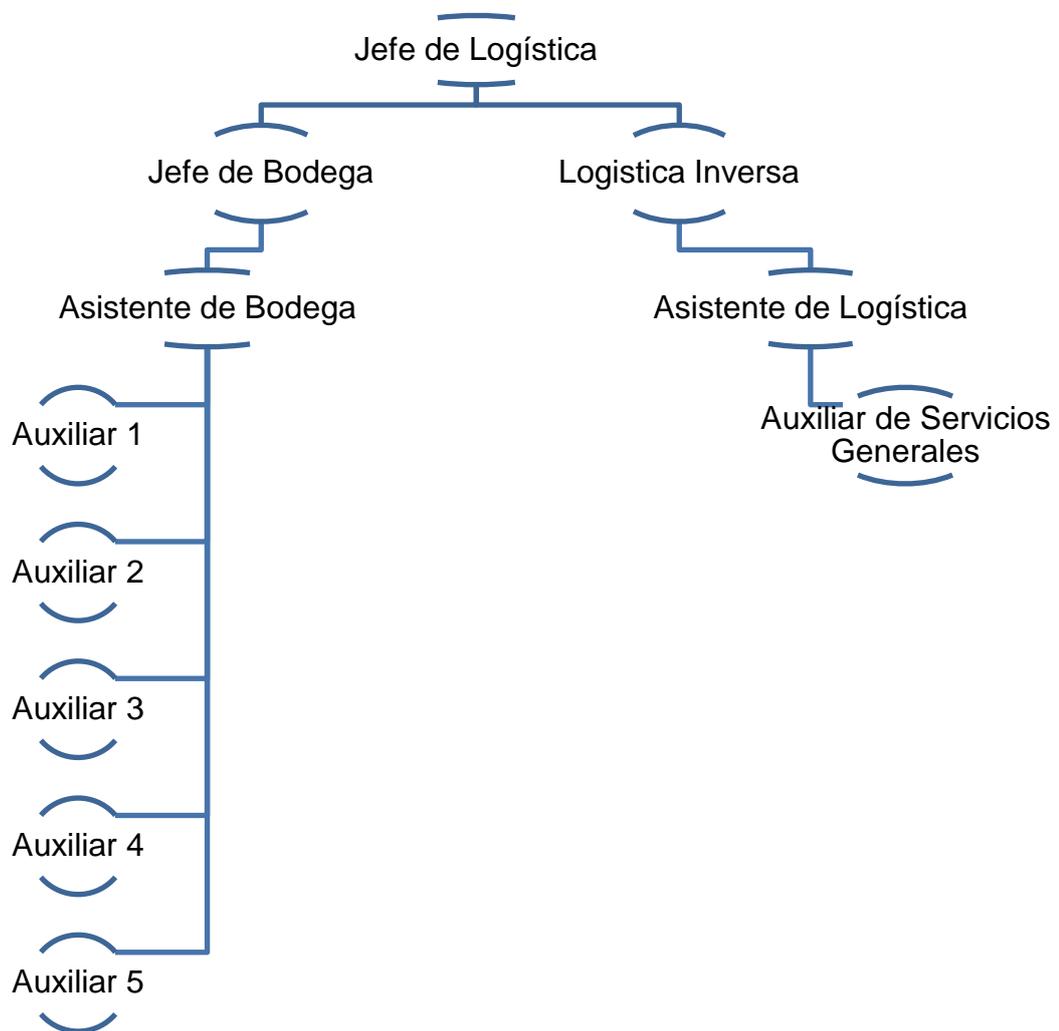
METODOLOGÍA

Presentación de la Empresa



Electrolux

Gráfico1: Organigrama de la empresa Electrolux Ecuador



Nota - Fuente: Electrolux

Misión

Reinventamos las experiencias de sabor, cuidado y bienestar para una vida más agradable y sostenible en todo el mundo.

Visión

La visión de ELECTROLUX es ser la mejor compañía de electrodomésticos en el mundo según lo medido por nuestros clientes, empleados, accionistas y planeta.

Valores Institucionales

- Pasión por la Innovación
- Atención al Cliente
- Orientación a los resultados

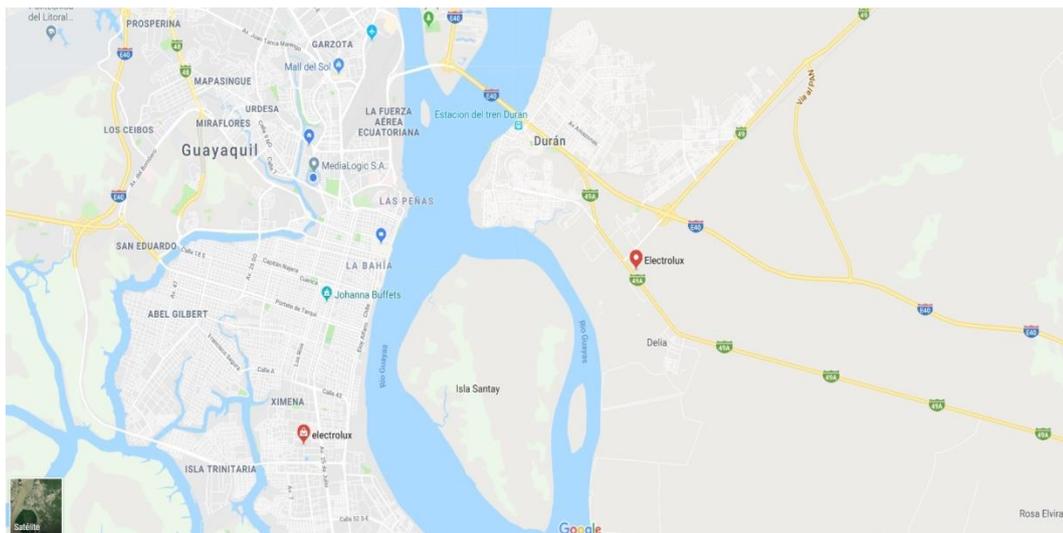
Ubicación de la Empresa

Ecuador, Guayas, Durán

Km 5 1/2, vía Durán - Tambo

Gráfico 2:

Geolocalización de Electrolux



Nota - Fuente: Google Maps

Tabla 2: Nómina de trabajadores del área logística

Cargo	Nombre	Antigüedad	Personas a Cargo
Jefe de Logística	Cecibel Carpio	12 años	11 personas
Jefe de Bodega	Omar Delgado	16 años	7 personas
Logística Inversa	Manuel Bazurto	16 años	N/A
Asistente Administrativa de Logística	Paola Freire	3 años	N/A

Asistente de Bodega	Ener Medina	7 años	5 personas
Auxiliares de Logística			

Nota – Autora: Cornejo, K. (2018)

Perfiles de los Cargos

Jefe de Logística

Funciones:

- Elaboración de egresos de bodega.
- Revisión de movimientos en la escala.
- Manejo de caja chica.
- Control de inventario mensual.
- Control de liquidación de Importación.
- Pago de contenedores vacíos.
- Elaboración y reservación de etiquetas DePrati.
- Reporte de caja chica.
- Canje de guías de remisión a transportista.
- Reporte de horas extras.
- Reporte de despacho pendiente.
- Control de permiso y vacaciones.

Jefe de Bodega

Funciones:

- Control de inventario mensual
- Seguimiento de actividad dentro del cd
- Comprobar que los productos estén en perfecto estado para su despacho
- Programación de rutas diarias.
- Elaboración de etiquetas para cadenas.
- Revisar los reportes de facturas diarias.

- Verificar señalamiento de coordenada trazo de áreas de protección de producto.
- Verificar la limpieza del CD

Logística Inversa

Funciones:

- Recibir contenedores de importación
- Recibir productos devueltos por clientes que presenten novedad.
- Solicitar a gerencia general autorización de notas de créditos
- Reporte de ingresos por devolución de CSA y facturas
- Inventario mensual
- Responsable de bodega SMPR25- BMPR25- CMPR25 – EMPR25
- Reporte Mensual de Importación
- Coordina la revisión de productos devueltos para su recuperación.

Asistente Administrativa de Logística

Funciones:

- Impresión de prints de facturas generadas en QUITO
- Elaboración de guías en el sistema
- Anexos de la favorita
- Reportes de facturas vs despacho
- Archivo de documentos
- Elaboración de facturas al por menor
- Elaboración e impresión de etiquetas (Comohogar , Artefacta)
- Cierre de facturas generadas en QUITO Y Guayaquil
- Descarga en PDF de facturas en el sistema de IBILLING

Asistente de Bodega

Funciones:

- Coordinación de rutas internas
- Preparación de productos
- Etiquetas de productos (DePrati. Artefacta)
- Confirmar que el producto de embarcado vaya en buen estado
- Líder en inventarios mensuales
- Elaboración de etiquetas (Comohogar , Artefacta, DePrati)
- Limpieza del CD

Auxiliares de Bodega

Funciones:

- Preparación, revisión y estibaje de mercadería
- Limpieza del Cd
- Etiquetado de producto
- Mantener el orden y ubicación adecuada de productos

Diseño de la Investigación

El presente trabajo es realizado en base a un diseño de investigación de campo, con el que se realizará una observación de manera directa para determinar qué cambios son necesarios en la implementación de un modelo de gestión logística efectiva.

De la misma manera, con base en un diseño de tipo bibliográfico, se obtendrá soporte en sitios web para conocer referencias exitosas en la solución integral de modelos de gestión logística.

Tipos de Información

Tabla 3:
Clasificación

Exploratoria	Explicativa	Descriptiva	Correlacional
Se realiza cuando el objetivo consiste en examinar un tema estudiado para familiarizarse con él. (Mahecha, 2013)	Buscan encontrar las razones que provocan ciertos eventos o fenómenos. (Mahecha, 2013)	Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes para cualquier fenómeno que se analice. (Mahecha, 2013)	Asocia variables mediante un patrón predecible para conocer la relación entre dos o más variables. (Mahecha, 2013)

Nota - Autora: Cornejo, K. (2018)

En el presente diseño de proyecto será empleado un tipo de investigación descriptiva, para determinar de mejor manera todas las características y rasgos del objetivo del proyecto y llevarlo a cabo.

De la misma manera, con la utilización de un tipo de investigación explicativa, se conocerán las cualidades de la situación actual frente a la gestión logística de la empresa Electrolux.

Población y muestra

(Tamayo, 1997) "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación".

Según el contexto citado, la población es un grupo de individuos que tienen una o varias características comunes que es analizada y conlleva a un proceso investigativo.

Población finita: son aquellas de tamaño conocido, desde un punto de vista conocido.

Población infinita: es la que tiene un número incontable de elementos.

Tabla 4:
Universo

Elementos	Cantidad
Jefe de Logística	1
Jefe de Bodega	1
Logística Inversa	1
Asistente de Bodega	1
Asistente Administrativa de Logística	1
Auxiliares de Bodega	5
TOTAL	10

Nota: Autora: Cornejo, K. (2018)

Dado que el universo está compuesto por diez personas como responsables en el proceso objetivo de estudio, se determina que la población es finita y por lo tanto, no es necesario que se extraiga una muestra.

Muestra: "La muestra desde el punto de vista más genérico de la palabra, se trata de una representación a pequeña escala de algo que tiene la misma calidad, pero en mayor cantidad." (<http://conceptodefinicion.de/>, 2013)

Acorde al contexto, una muestra es el extracto de un todo, con el objetivo de aplicar métodos de investigación y observación sobre el mismo.

El muestreo estratificado es una técnica de muestreo probabilístico en donde el investigador divide a toda la población en diferentes subgrupos o estratos. Luego, selecciona aleatoriamente a los sujetos finales de los diferentes estratos en forma proporcional.

El muestreo aleatorio es aquel procedimiento de selección de la muestra en el que todos y cada uno de los elementos de la población tiene una cierta probabilidad de resultar elegidos.

Métodos y técnicas de investigación

Entre los métodos de investigación que existen, se determinó utilizar el

inductivo - deductivo, dado que el problema identificado en la empresa Electrolux, se fundamenta necesidad de incorporar un modelo de gestión logística para garantizar la eficiencia organizacional.

Otro método que se utilizará es el analítico – sistémico, dado que se hará una minuciosa observación del problema objetivo de estudio para establecer las relaciones entre causa, efecto y naturaleza, a partir de la cual se propondrá una solución.

Tabla 5:

Procedimientos

Técnicas	Instrumentos
Observación	Guía - Ficha
Entrevista	Formulario

Nota: Autora: Cornejo, K. (2018)

Observación:

La observación es otra técnica útil para el analista en su proceso de investigación, consiste en observar a las personas cuando efectúan su trabajo. (Bet, 2018)

Entrevista:

La entrevista es una técnica de investigación en la que la conversación es esquematizada y ejecutada con un fin específico establecido previamente, con un cuestionario base apuntado a la obtención de la información que responda al objeto de estudio. Con esta base, se establece donde el principal objetivo es recoger información que será posteriormente procesada para la emisión de un informe. (Bet, 2018)

Para realizar dicho proceso, es necesario seguir los siguientes pasos:

1. Determinar quién es la persona idónea para ser entrevistada. (Investigación).
2. Preparar las preguntas que van a plantearse. (Organización).
3. Establecer un tiempo límite para dicha entrevista. (Sicología).
4. Elegir un lugar donde se llevará a cabo la entrevista. (Sicología).
5. Agendar la cita con el entrevistado con suficiente anterioridad. (Planeación). (Bet, 2018)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis de la Ficha de Observación

1. Fluidez en la comunicación interna del departamento logístico

Tabla 6: Frecuencia de la comunicación

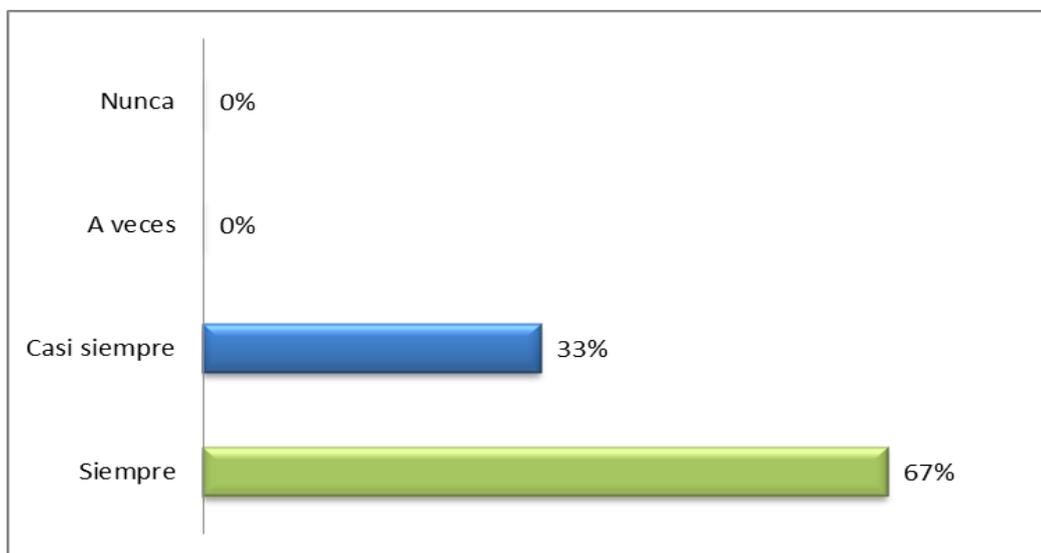
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	67%
Casi siempre	2	33%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
	6	100%

Nota: Autora - Cornejo K. (2018)

Gráfico 3: Niveles de frecuencia de la comunicación interna del departamento logístico

Nota: Autora – Cornejo K. (2018)

Interpretación: Acorde a los resultados se detectó que mayoritariamente, el 67% del tiempo existe una comunicación fluida en departamento y casi siempre el 33% del tiempo.



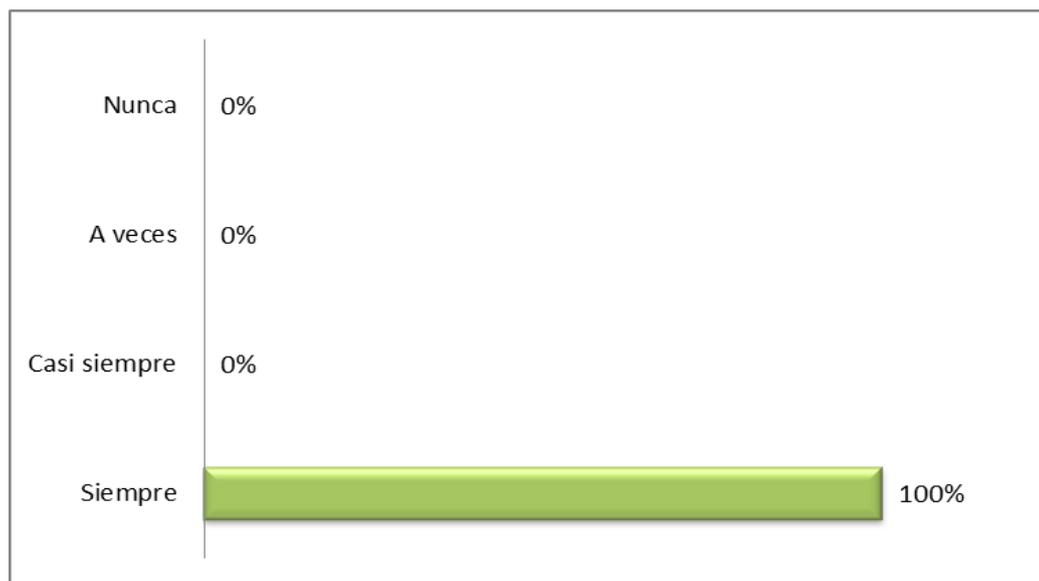
2. Aplicación de sistemas de control

Tabla 7: Frecuencia de empleo de los sistemas de control

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	100%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
	6	100%

Nota: Autora - Cornejo K. (2018)

Gráfico 4: Niveles de frecuencia en los que se controla procesos



Nota: Autora – Cornejo K. (2018)

Interpretación:

Acorde a los resultados obtenidos en la aplicación de la ficha de observación, se logró determinar que el 100% del tiempo, le empresa Electrolux emplea sistemas de control para el monitorio de sus actividades departamentales para cotejar el logro de los objetivos del área y de la compañía.

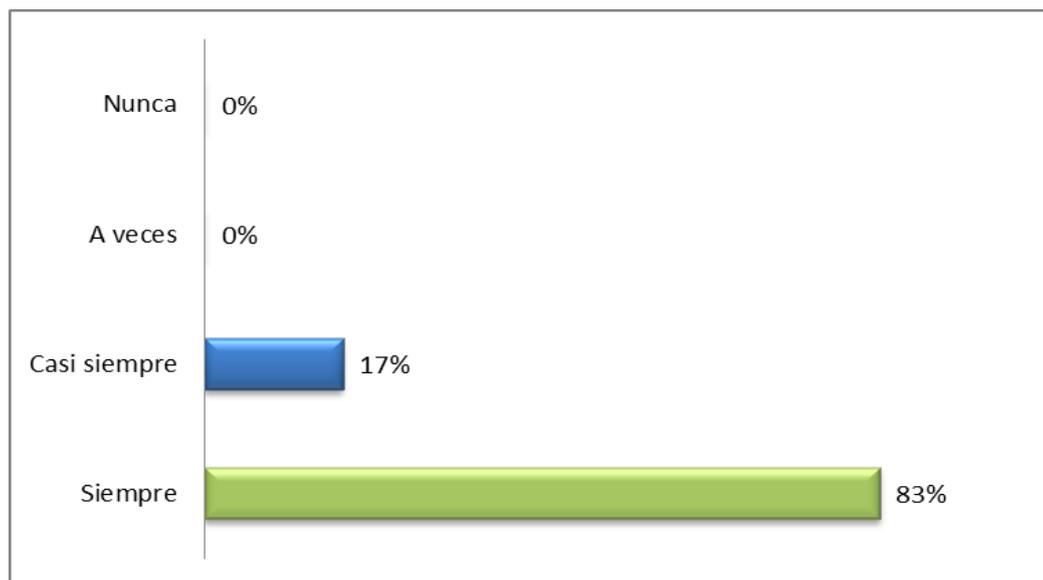
3. Conocimiento de las funciones departamentales

Tabla 8: Conocimiento de las funciones departamentales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	83%
Casi siempre	1	17%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
	6	100%

Nota: Autora - Cornejo K. (2018)

Gráfico 5: Nivel de conocimiento de las funciones departamentales por parte del personal del área logística



Nota: Autora – Cornejo K. (2018)

Interpretación:

Producto de la observación realizada, se detectó que únicamente el 83% del personal que labora en el área logística conoce a cabalidad las funciones departamentales, mientras que el 17% restante, conoce las tareas a desempeñar casi siempre.

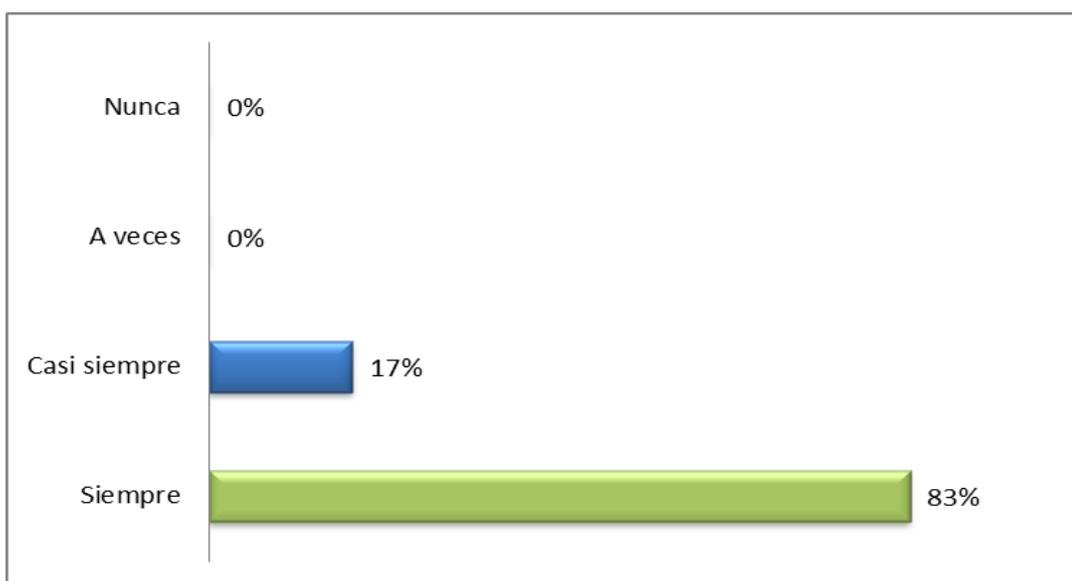
4. Cumplimiento de las funciones departamentales

Tabla 9: Cumplimiento de las funciones departamentales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	83%
Casi siempre	1	17%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
	6	100%

Nota: Autora - Cornejo K. (2018)

Gráfico 6: Porcentaje de cumplimiento de las funciones departamentales



del personal del área logística

Nota: Autora – Cornejo K. (2018)

Interpretación:

Como resultado de la consulta empleada se detectó que proporcionalmente, el 83% del personal del área logística cumple a

cabalidad con sus funciones, mientras que el 17% restante lo hace casi siempre.

5. Utilidad y empleabilidad de las instalaciones

Tabla 10: Frecuencia en que las instalaciones son útiles

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	17%
Casi siempre	3	50%
A veces	2	33%
Nunca	0	0%
	6	100%

Nota: Autora - Cornejo K. (2018)

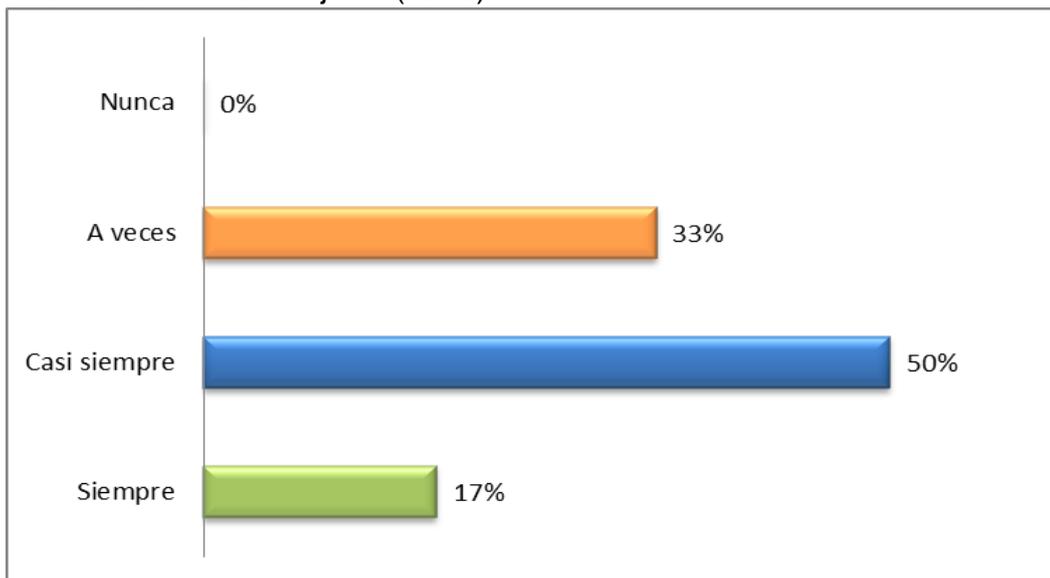


Gráfico 7: Porcentaje de utilidad y empleabilidad de las instalaciones

Nota: Autora – Cornejo K. (2018)

Interpretación:

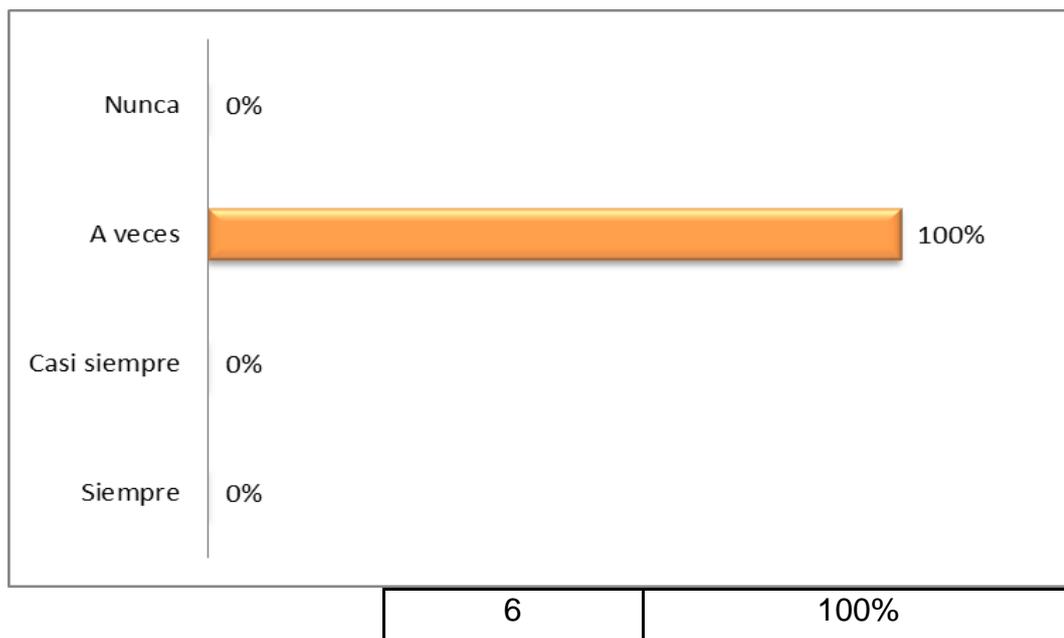
Acorde a los resultados obtenidos, se detectó representando el 50%, mayoritariamente, casi siempre las instalaciones son útiles para la

realización de las tareas necesarias en el área logística; el 33% indica que a veces y finalmente, el 17% restante observó que siempre se cuenta con la empleabilidad de las instalaciones.

6. Disponibilidad de materiales y herramientas de trabajo

Tabla 11: Frecuencia en la que se dispone de materiales y herramientas de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	6	100%
Nunca	0	0%



Nota: Autora - Cornejo K. (2018)

Gráfico 8: Nivel de frecuencia de la disposición de materiales y herramientas de trabajo

Nota: Autora – Cornejo K. (2018)

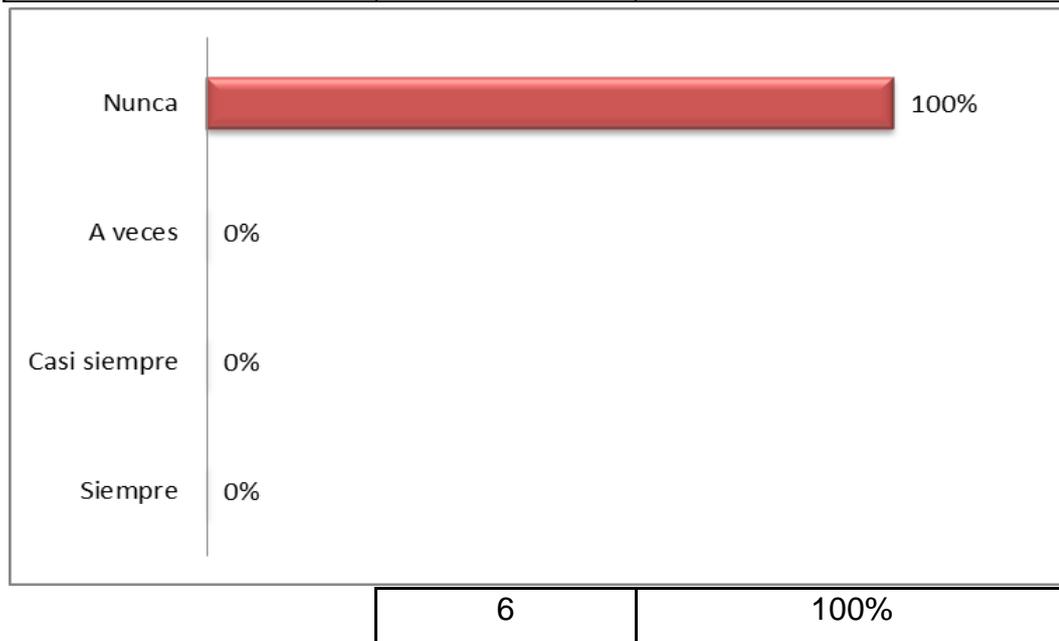
Interpretación:

Como resultado de la observación realizada, se determinó que en un 100% del tiempo de evaluación, la disposición de herramientas y materiales de trabajo era variable, es decir que a veces si se disponía de los mismos, no siempre.

7. Disponibilidad de maquinaria necesaria y adecuada

Tabla 12: Disposición de maquinaria para la gestión logística

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	6	100%



Nota: Autora - Cornejo K. (2018)

Gráfico 9: Frecuencia de la disponibilidad de la maquinaria necesaria

Nota: Autora – Cornejo K. (2018)

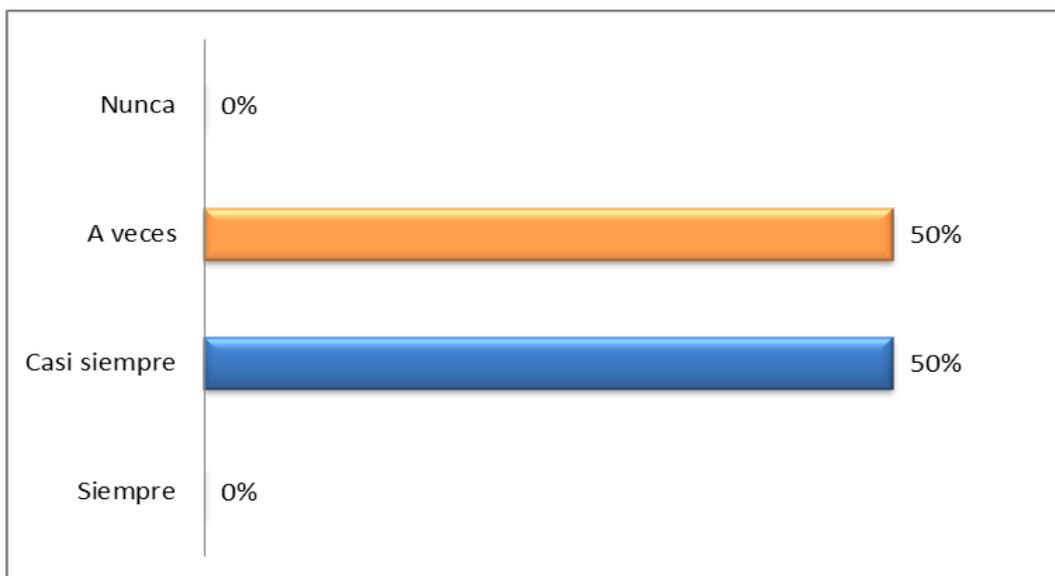
Interpretación:

Lamentablemente, como resultado de la observación realizada en el departamento logístico de la empresa Electrolux, se detectó que nunca se cuenta con la maquinaria necesaria para las gestiones del área, lo cual causa graves falencias en la operación diaria de la compañía.

8. Disposición y capacidad de producción

Tabla 13: Capacidad de producción

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%



Casi siempre	3	50%
A veces	3	50%
Nunca	0	0%
	6	100%

Nota: Autora - Cornejo K. (2018)

Gráfico 10: Nivel de respuesta de la producción logística

Nota: Autora – Cornejo K. (2018)

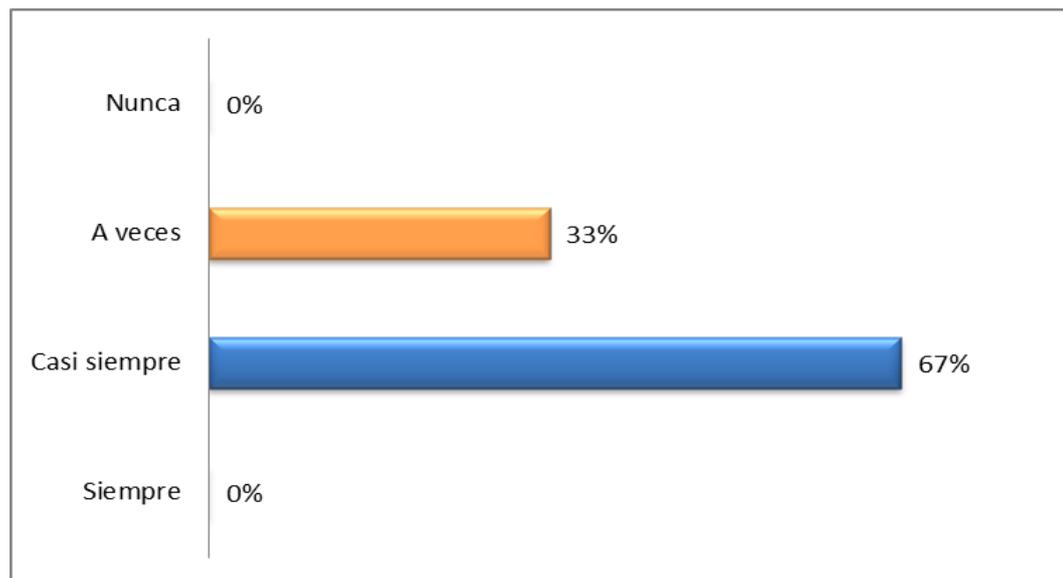
Interpretación:

El resultado de esta variable de observación fue que casi siempre, representado por el 50% de las ocasiones, el departamento logístico podía responder a la demanda de producción requerida, mientras que el 50% restante, representado, es decir casi siempre, se lograba dicho objetivo.

9. Adecuado procesamiento de pedidos

Tabla 14: Proceso de pedidos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%



Casi siempre	4	67%
A veces	2	33%
Nunca	0	0%
	6	100%

Nota: Autora - Cornejo K. (2018)

Gráfico 11: Nivel de procesamiento oportuno de pedidos por parte del área logística

Nota: Autora – Cornejo K. (2018)

Interpretación:

La ficha de observación permitió evidenciar que casi siempre, representado por el 67% de las ocasiones, el departamento logístico lograba procesar oportunamente los pedidos, mientras que a veces, fue sustentado en el 33% de los casos.

10. Cumplimiento oportuno de las órdenes de pedido

Tabla 15: Cumplimiento de las órdenes de pedido del área logística

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	2	33%
Casi siempre	3	50%
Siempre	1	17%
	6	100%

Nota: Autora - Cornejo K. (2018)

Gráfico 12: Frecuencia de cumplimiento con las órdenes de pedido

Nota: Autora – Cornejo K. (2018)

Interpretación:

Acorde a la consulta aplicada, se detectó que respecto al cumplimiento de las órdenes de pedido, casi siempre se cumplen representado por el 50%, el 33% correspondiente a las ocasiones en que a veces se cumplen y finalmente el 17% responde a que siempre se cumple con las órdenes de pedido.

11. Satisfacción del cliente

Tabla 16: Frecuencia con la que los clientes son satisfechos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	33%
Casi siempre	3	50%
A veces	1	17%
Nunca	0	0%
	6	100%

Nota: Autora - Cornejo K. (2018)

Gráfico 13: Porcentajes de medición de satisfacción al cliente

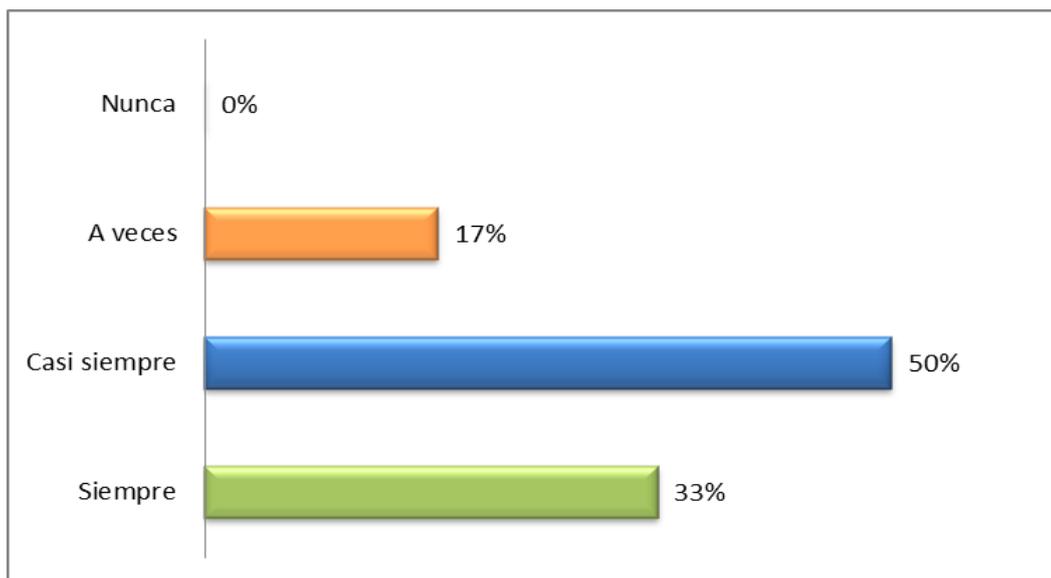
Nota: Autora – Cornejo K. (2018)

Interpretación:

Finalmente, en la observación de los niveles de satisfacción al cliente se detectó que mayoritariamente, el 50% es satisfecho casi siempre, el 33% es satisfecho siempre y el 17% es satisfecho a veces.

Análisis de la Entrevista

Se entrevistó a tres colaboradores de la empresa Electrolux:



Entrevistado 1: Cecibel Carpio

Entrevistado 2: Manuel Bazurto

Entrevistado 3: Paola Freire

1. ¿Cuál es su cargo y hace cuánto tiempo lo desempeña?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3

Soy jefe de logística desde hace 12 años.	Soy responsable de logística inversa hace 16 años.	Soy asistente administrativa desde hace 10 años.
---	--	--

Interpretación:

Las personas entrevistadas representan tres de los más importantes colaboradores del área logística, responsables de la operatividad del departamento.

2. ¿Cuáles son las principales funciones de su cargo?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
El control de despacho, inventarios y de movimientos diarios.	Gestionar la recepción de importaciones y realizar los ingresos de mercadería por factura o por garantía.	Elaborar las guías y solicitar las notas de crédito.

Interpretación:

Dentro de las principales funciones del área se encuentra el control de inventarios y despacho, la gestión de importaciones y el proceso de facturación, emisión de guías y notas de crédito.

3. ¿Cuáles son, en su opinión, los principales objetivos del área logística? Mencione al menos tres.		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Cumplir con los despachos planificados, mantener un buen control de inventarios y clasificar y ordenar los productos.	Realizar los despachos puntualmente, realizar el inventario correctamente y que los productos estén en buen estado.	Realizar las entregas de manera puntual, que los productos estén en buen estado y minimizar los errores en el proceso de

		atención al cliente.
--	--	----------------------

Interpretación:

Dentro de los principales objetivos del área logística, se mencionó:

- Cumplimiento puntual de despachos de producto
- Control de inventarios de manera organizada y constante
- Clasificación y almacén ordenado de productos
- Minimización de errores en la atención al cliente

4. En su opinión, ¿considera que todas las personas relacionadas al área logística mantienen una comunicación activa y constante?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Si, procuramos que la comunicación sea siempre fluida.	Si, la mantienen.	Si, la comunicación es constante.

Interpretación:

Como resultado de la consulta que antecede, se determina que la empresa Electrolux se preocupa por mantener los canales de comunicación activos para que los empleados se mantengan conectados.

5. En su opinión, ¿considera que todas las personas relacionadas al área logística conocen las metas del departamento?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Si, si las conocen.	Si.	Si.

Interpretación:

Los entrevistados afirmaron que todos los colaboradores del área logística conocen las metas que tienen el departamento.

6. ¿Existe integración y cooperación entre los miembros del departamento?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Si, contamos con elementos muy comprometidos con la organización.	Si, todos los empleados se integran en la operación de la empresa.	Si.

Interpretación:

Una de las respuestas unánimes en el proceso de entrevistas sustenta que todos los empleados se integran y cooperan con las actividades que deba desarrollar el departamento,

7. ¿El o los líderes del área están orientados al logro de los objetivos del departamento?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Si.	Si.	Si.

Interpretación:

Los entrevistados sustentaron que efectivamente, los líderes del área logística se encuentran orientados al logro de los objetivos del departamento.

8. ¿Se informa periódicamente a los trabajadores del área acerca de los logros del departamento? ¿Con qué frecuencia? ¿De qué forma de se informa? Detalle.		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3

Si, el personal es informado periódicamente, con reuniones quince días y de forma trimestral.	Si, en reuniones quincenales o trimestrales.	Se realizan reuniones quincenales y trimestrales.
---	--	---

Interpretación:

Se detectó que el departamento realiza reuniones de manera quincenal y trimestral para informar el status, objetivos y logros del área.

9. ¿Todas las necesidades del área están siendo satisfechas por el directorio de la empresa? Especifique.		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
No, las necesidades no han sido del todo cubiertas. Se necesita más espacio, nuevas y mejores herramientas de trabajo y más operarios.	No. Falta espacio para la mercadería y organizarnos de mejor manera con la empresa transportadora.	No, se necesita espacio, herramientas de trabajo y operarios.

Interpretación:

Se detectó que existen necesidades insatisfechas en el área logística y son:

- Mayor espacio físico para almacenamiento de productos
- Nuevas herramientas de trabajo
- Más personal operario logístico

10. ¿El personal del área recibe alguna capacitación con un proceso de inducción a su ingreso a la compañía?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3

Si, el personal es inducido en el cargo en su ingreso a la empresa.	Si. Todos los nuevos elementos reciben una capacitación inicial.	Si.
---	--	-----

Interpretación:

Dentro de las políticas de la empresa Electrolux se encuentra la inducción del cargo para el nuevo personal, en su ingreso a la compañía, para determinar claramente las funciones que debe desempeñar en adelante y el aporte que su gestión representa para el equipo de trabajo.

11. ¿Existe un plan de capacitación para el área de logística? Detalle.		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Si, el plan de capacitación contempla la manipulación de productos y gestiones de carga.	Si, en carga.	Si, manipulación de productos y procesos de carga.

Interpretación:

Si, el área de logística cuenta con un proceso de capacitación implícito acerca de la manipulación de productos y el proceso de carga de los mismos. Este proceso, pese a no incurrir gestión de todos los cargos del departamento, si debe ser de conocimiento general de todo el equipo humano del área.

12. ¿Dentro del contenido del plan de capacitación, se realiza una impartición acerca de la eficiencia organizacional?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3

Si, por parte del departamento de recursos humanos.	Si.	El departamento de recursos humanos es el encargado de estas capacitaciones.
---	-----	--

Interpretación:

Se detectó que la empresa realiza una inducción acerca de la eficiencia organizacional, misma que es impartida por el departamento de recursos humanos.

13. ¿La opinión de los trabajadores del área es considerada en la toma de decisiones?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Si, en las reuniones se consulta la opinión de los trabajadores.	Si se consulta a los colaboradores.	Si.

Interpretación:

En el proceso de entrevistas se logró determinar que la dirección del área logística si hace partícipe de sus decisiones a los colaboradores del departamento y toma en cuenta sus observaciones y aporte.

14. ¿Cuáles son las principales falencias del departamento?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Las principales falencias del área son la falta de espacio y de herramientas.	Puntualidad con la transportadora que nos presta el servicio.	La falta de un montacargas y una máquina para realizar el etiquetado en serie.

Interpretación:

Las falencias detectadas del departamento logístico son:

- Falta de espacio para almacenamiento de productos
- Falta de herramientas de trabajo
- Mayor organización con la empresa transportadora
- Falta de maquinaria: montacargas
- Falta de una máquina para realizar el proceso de etiquetado en serie

15. ¿Cuáles son las estrategias de mejora programadas para el departamento?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
La implementación de andenes y de montacargas.	Dar seguimiento a las entregas realizando llamadas al transportista para tomar el tiempo de entrega de cada ruta.	Contar con andenes, montacargas y máquinas de etiquetado.

Interpretación:

Dentro de las estrategias de mejora que contempla el departamento a futuro se encuentran:

- Implementación de andenes
- Adquisición de un montacargas
- Monitorear en tiempo real el proceso de ruta de la empresa transportista para controlar el tiempo de entrega estimado de los productos
- Adquirir una máquina de etiquetado

16. ¿Cuáles son las limitaciones que presenta el departamento?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3

La falta de maquinaria, poco espacio en el CD y una bodega que no ha sido construida para CD.	La falta de maquinaria.	Contamos con un espacio muy limitado en el CD y poco abastecimiento en bodega.
---	-------------------------	--

Interpretación:

Las principales limitaciones que evidentemente han sido detectadas en el departamento, son:

- Falta de maquinarias
- Espacio limitado para el centro de distribución
- Contar actualmente con una bodega que no responde a las necesidades de un centro de distribución

17. ¿En qué procesos intervienen las otras áreas para la eficaz acción de las funciones del departamento logístico?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
El área de facturación, que aporta las órdenes para procesar los despachos y el área de order desk que tiene comunicación directa con el cliente.	El área de order desk por la comunicación que mantienen con el cliente.	Facturación entrega las facturas y órdenes de crédito emitidas.

Interpretación:

Para la operatividad de la compañía, el área logística necesita del efectivo proceso del área de facturación para procesar correctamente los despachos y la retroalimentación de order desk para mantener una comunicación fluida con el cliente que permita brindar un buen servicio.

18. ¿La cultura empresarial está en sintonía con la eficiencia organizacional del área logística?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Si.	Si.	Si.

Interpretación:

Dentro de la cultura empresarial de la compañía Electrolux, los lineamientos de la misma se sintonizan para lograr la eficiencia organizacional del área logística, que representa el principal motor de la compañía.

19. ¿Considera que el área logística carece de alguna herramienta o proceso que impida alcanzar el 100% de su eficiencia organizacional? Detalle.		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Si, falta montacargas para el traslado de productos y andenes para facilitar el proceso de carga.	Si, la maquinaria. La empresa realiza gestiones de almacenaje, despacho y distribución de manera empírica y básica.	Si, maquinaria

Interpretación:

Efectivamente, se detectó que el área logística no puede alcanzar el 100% de eficiencia organizacional dado que carece de las maquinarias necesarias para dicha gestión. Todos los procesos logísticos son empíricos.

20. En su opinión, ¿qué medidas recomendaría para la mejora de la eficiencia organizacional del departamento logístico?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
El alineamiento de los objetivos con la región andina en cuanto a características del CD.	Mayor puntualidad por parte de la transportadora, implementación de maquinarias y más personal para el área operativa.	Alineando a la compañía con las sedes de Colombia y Perú.

Interpretación:

Dentro de las sugerencias receptadas en el cierre del proceso de entrevistas, se logró recabar las siguientes recomendaciones:

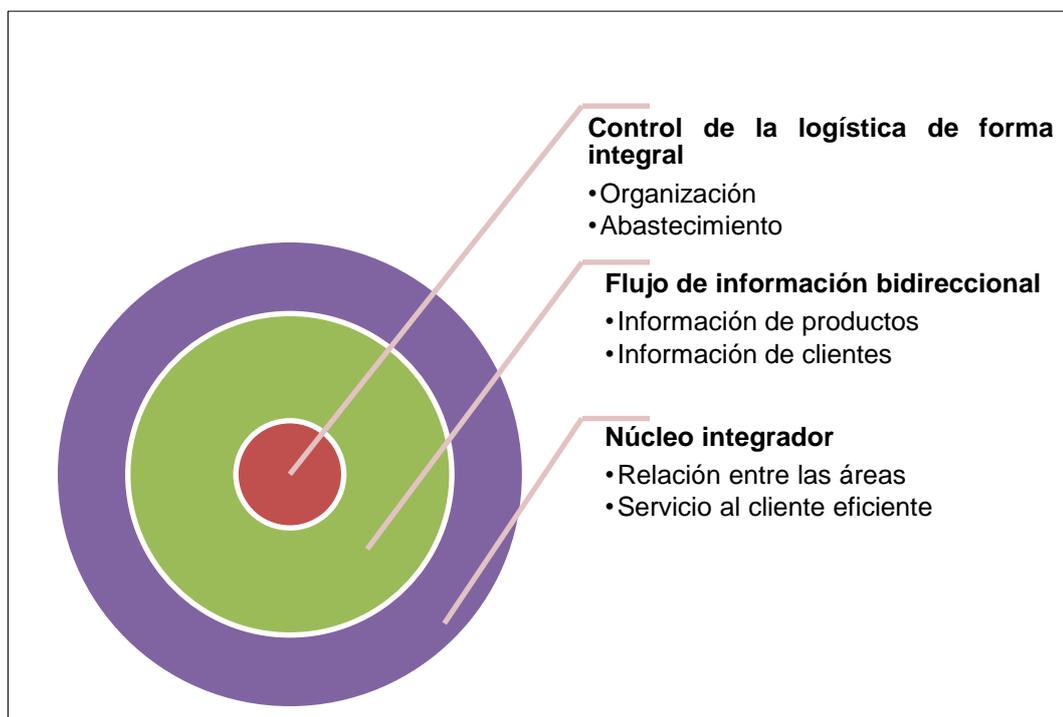
- Alinear a Electrolux Ecuador con los objetivos planteados por las terminales de los demás países de la región andina en cuanto a las características de sus centros de distribución.
- Lograr mayor puntualidad y mejor coordinación con la empresa transportadora, con la finalidad de realizar la entrega de productos en tiempos óptimos y evitar la insatisfacción del cliente.
- Adquisición e implementación de maquinarias para procesar con mayor agilidad los despachos de producto.
- Contratar personal operativo.

Diseño de Modelo de Gestión Logística

El presente modelo de gestión logística ha sido especialmente diseñado como respuesta a la problemática expuesta en el proyecto de investigación que antecede, con la finalidad de mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Electrolux.

Para ello, se bosqueja a grosso modo el siguiente lineamiento:

Gráfico 14: Estructura de gestión logística



Nota – Autora: Cornejo, K. (2018)

Para el correcto funcionamiento del modelo acorde a la estructura logística propuesta, se debe considerar los siguientes puntos claves:

- **Inventarios:** esta área es la responsable de mantener una actualización que permita determinar en todo momento qué productos están disponibles y cuáles necesitan ser requeridos. Este proceso debe responder a la demanda del consumidor, rotación y actualización de productos.

Para este proceso es necesario vincular al área de compras, facturación y servicio al cliente.

- Almacenamiento: propio de las necesidades evidentes de un proceso logístico, el área y proceso de almacenamiento está estrechamente ligado a la base operativa de la empresa dado que, acorde a la capacidad del mismo, la empresa estará o no en capacidad de responder de manera oportuna, ágil y profesional a la demanda.

Para este proceso se debe vincular al área de inventarios, compras, ventas y servicio al cliente.

- Distribución: finalmente, sin ser menos importante, la gestión de distribución es el paso final de concreción del servicio de la empresa Electrolux, como resultante de su la respuesta a un requerimiento o venta. La falta de organización, dinamismo y agilidad de este punto entorpecería todo el proceso logístico.

En este último proceso es necesario vincular al área de proveeduría (transporte), ventas y servicio al cliente.

Es importante mencionar que, para la ejecución de todos los procesos logísticos propuestos para mejorar la eficiencia organizacional, es de vital importancia vincular activamente a las áreas mencionadas, mismas que tienen principalmente las siguientes funciones generales:

Tabla 17: Funciones generales departamentales necesarias para el área

Área	Función General
Facturación y Ventas	Corroborar el stock de productos diariamente.
Compras	Realizar los requerimientos oportunamente.
Servicio al Cliente	Informar, gestionar, canalizar, solucionar.
Proveeduría	Brindar un servicio oportuno y profesional.

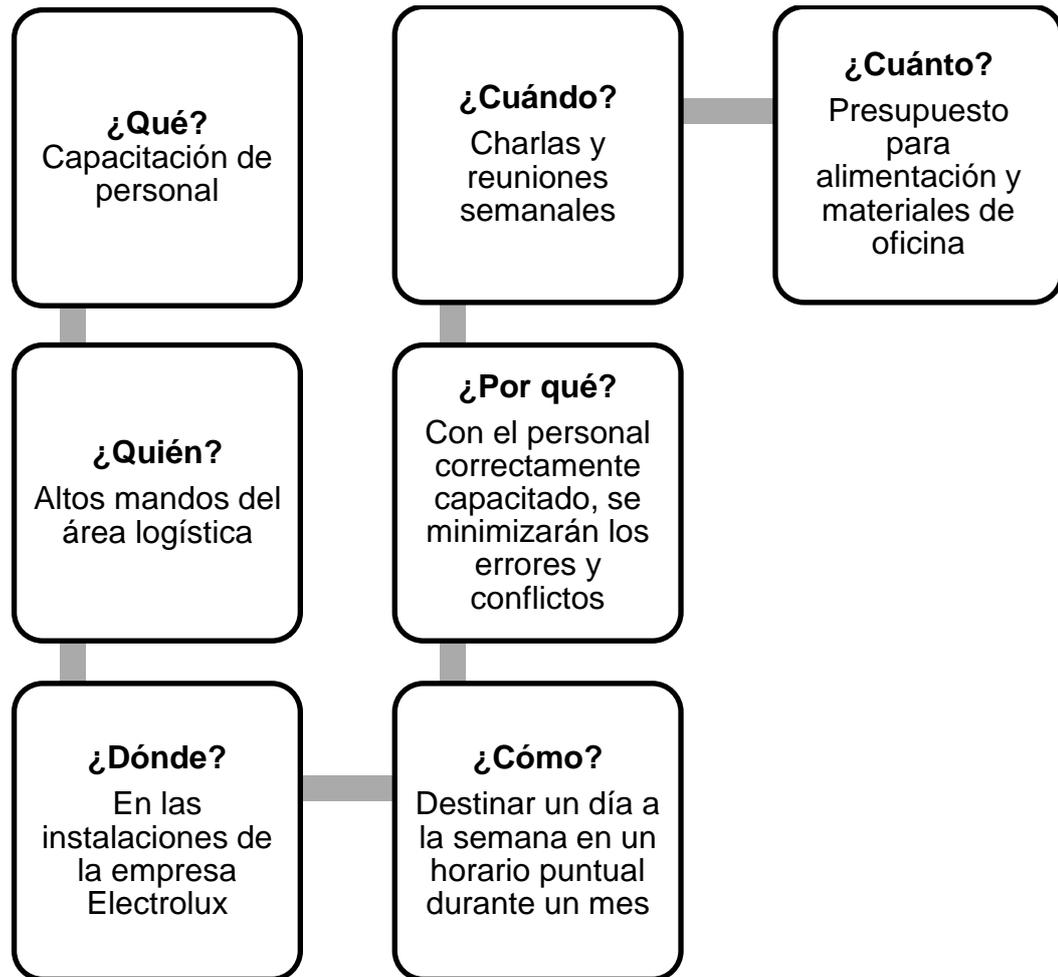
Nota – Autora: Cornejo, K. (2018)

Adicional a lo expuesto, se sugiere ejecutar dos procesos de mejora requeridos para la consecución de los objetivos del área:

Oportunidad de mejora 1: Capacitación de personal

Meta: Lograr un óptimo desempeño de los colaboradores entre las áreas

Gráfico 15: Proceso de oportunidad de mejora 1

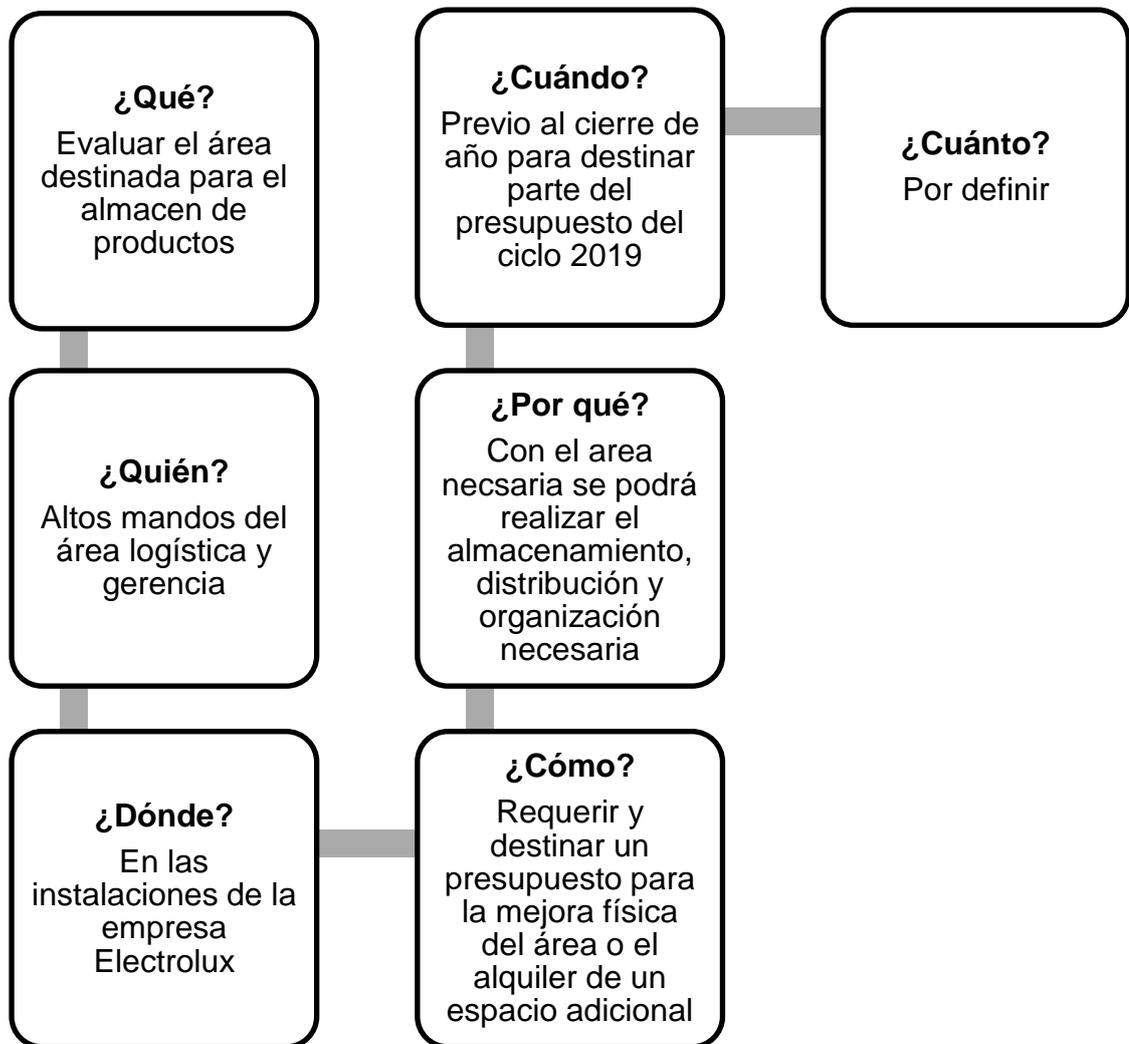


Nota – Autora: Cornejo, K. (2018)

Oportunidad de mejora 2: Espacio inadecuado en el área de bodega

Meta: Lograr el correcto almacén de productos para responder a la demanda de manera oportuna

Gráfico 16: Proceso de oportunidad de mejora 2



Conclusiones:

- La empresa Electrolux es una organización sólida, estratégicamente posicionada en el mercado nacional y con un amplio stock de productos.
- Se detectó que la falta de conocimiento de ciertos procesos administrativos, ha ocasionado el rezago de conflictos de suma importancia evidenciados en el fallo del área logística.
- La plantilla de colaboradores se siente identificada con la empresa.
- El equipo humano cumple con el perfil requerido para cada una de sus responsabilidades y pese a no contar con todas las herramientas necesarias, realizan la mejor gestión laboral posible con sus actuales circunstancias.
- La dirección de la empresa se encuentra comprometida con el crecimiento de la organización pese a desconocer con exactitud en qué procesos se arraigaba el problema.
- La empresa ha recibido de manera positiva las sugerencias y el diseño del plan de gestión logística planteado en el presente instrumento.

Recomendaciones:

- Realizar un focus group integrador del área logística que permita a cada uno de los colaboradores del departamento, realizar aportes positivos y observaciones para el logro de los objetivos de manera mensual.
- Dar seguimiento a la ejecución de dichas sugerencias en la medida de lo posible.
- Hacer partícipe al equipo de trabajo de los alcances y planes de la organización ante la solución de conflictos.
- Reestructurar la inversión de la empresa destinada para el nuevo año y direccionarla a la urgente atención de la falta de espacio físico para el almacenamiento de productos.
- Establecer prioridades en el proceso logístico directamente apuntadas a la oferta de un servicio al cliente diligente y profesional.
- Exponer en el equipo de trabajo las quejas o falencias detectadas en cualquier momento para su inmediata solución y retroalimentación pertinente.
- Contemplar la posibilidad de contratar nuevos colaboradores para el área logística.
- Realizar un continuo seguimiento de todas las gestiones.

Bibliografía:

- aec.es. (2018). *Asociación Española para la Calidad*. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-de-la-logistica>
- Arreaga Chichande, D. J. (2017). *Mejora en el servicio de operación logística de la empresa INLOG*. Guayaquil.
- Atalaya Pisco, M. C. (1999). *Escuela de Organización Industrial*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Bet, G. (2018). *Técnicas de Recolección de Datos*. Obtenido de <https://gabriellebet.files.wordpress.com/2013/01/tecnicas-de-recoleccic3b3n4.pdf>
- Bohórquez Vásquez, E. C., & Puello Fuentes, R. A. (2013). *Diseño de modelo de gestión logística para mejorar le eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos S.A*. Cartagena de Indias.
- David Molina, J. (2015). *Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa LEtreros Universales S.A*. Guayaquil.
- definicionabc.com. (2017). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/estandarizacion.php>
- Echavarria Taveras, M. A. (2012). *Escuela de Organización Industrial*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/miguelanibalechavarria/2012/02/27/disenio-organizacional/>
- Galalrdo Vidal, P. A. (2015). *Diseño de una solución sistémica para la gestión logística de una empresa salmonera*. Puerto Montt.

Gómez M., C. (2006). *Propuesta de Modelo de Gestión Logística de abastecimiento internacional en las empresas grandes e importadoras de materia prima*. Manizales.

<http://conceptodefinicion.de/>. (2013). *Concepto Definicion*. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/muestra/>

Lopez, C. (2001). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-logistica-competitividad-empresarial/>

Mahecha, J. (2013). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/pgukglq1fqr-/investigacion-exploratoria-descriptiva-correlacional-explicativa/>

Pérez Porto, J. G. (2012). *Definición de*. Obtenido de <https://definicion.de/eficiencia/>

Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2012). *Definición de*. Obtenido de <https://definicion.de/productividad/>

Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2018). *Definición de*. Obtenido de <https://definicion.de/efectividad/>

Pérez Porto, J., & Merino, M. (2012). *Definición de*. Obtenido de <https://definicion.de/adaptacion/>

Pérez Ramos, O., & Piza Cabiedes, H. (2016). *Diseño de un sistema de gestión operativa y logística para la prestación del servicio de mantenimiento locativo en Hombresolo S.A*. Bogotá.

quesignificado.com. (2018). *Que significado*. Obtenido de <https://quesignificado.com/metodo/>

Registro Oficial, G. N. (1996). *Reglamento de Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial*.

Registro Oficial, G. N. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.

Registro Oficial, G. N. (s.f.). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. 2000.

Tamayo, y. T. (1997). *Tesis de Investigación - Población y Muestra*.
Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>

Wikipedia. (2018). *Wikipedia*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Electrolux>

Anexo 1

Presupuesto:

Presupuesto de implementación

Cantidad	Ítem	Costo Unitario	Costo Total
4	Coffee break semanal para capacitación de un mes	\$ 120.00	\$ 480.00
12	Impresión y encuadernado del manual logístico	\$ 6.00	\$ 72.00
12	Juegos de blocks de notas, esferos y resaltadores para el proceso de capacitación	\$ 3.50	\$ 42.00
			\$ 594.00

Nota – Autora: Cornejo, K. (2018)

Anexo 2

Cronograma:

Calendario de actividades

ACCIÓNES	FECHA				FECHA			
	NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Sociabilización del manual logístico								
Retroalimentación del nuevo proceso								
Asignación de responsabilidades								
Sociabilización de funciones y responsables								
Aplicación de puntos de mejora								
Evaluación de las mejoras, ajustes								
Sociabilización de proceso con otras áreas								
Búsqueda y presupuesto de nuevo espacio								
Evaluación de soluciones de almacenamiento								

Nota – Autora: Cornejo, K. (2018)

ENTREVISTA

DATOS INFORMATIVOS

FECHA: _____

LUGAR: _____

HORA DE INICIO: _____ HORA DE FIN:

ENTREVISTADOR: Cornejo Robayo Carmen Karola

ENTREVISTADO: _____

OBJETIVO: Determinar el estado actual de los procesos de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Electorlux.

MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR EFICIENCIA ORGANIZACIONAL

FORMULARIO:

1. ¿Cuál es su cargo y hace cuánto tiempo lo desempeña?
2. ¿Cuáles son las principales funciones de su cargo?
3. ¿Cuáles son, en su opinión, los principales objetivos del área logística? Mencione al menos tres.
4. En su opinión, ¿considera que todas las personas relacionadas al área logística mantienen una comunicación activa y constante?
5. En su opinión, ¿considera que todas las personas relacionadas al área logística conocen las metas del departamento?
6. ¿Existe integración y cooperación entre los miembros del departamento?
7. ¿El o los líderes del área están orientados al logro de los objetivos del departamento?

8. ¿Se informa periódicamente a los trabajadores del área acerca de los logros del departamento? ¿Con qué frecuencia? ¿De qué forma de se informa? Detalle.
9. ¿Todas las necesidades del área están siendo satisfechas por el directorio de la empresa? Especifique.
10. ¿El personal del área recibe algún contó con un proceso de inducción a su ingreso a la compañía?
11. ¿Existe un plan de capacitación para el área de logística? Detalle.
12. ¿Dentro del contenido del plan de capacitación, se realiza una impartición acerca de la eficiencia organizacional?
13. ¿La opinión de los trabajadores del área es considerada en la toma de decisiones?
14. ¿Cuáles son las principales falencias del departamento?
15. ¿Cuáles son las estrategias de mejora programadas para el departamento?
16. ¿Cuáles son las limitaciones que presenta el departamento?
17. ¿En qué procesos intervienen las otras áreas para la eficaz acción de las funciones del departamento logístico?
18. ¿La cultura empresarial está en sintonía con la eficiencia organizacional del área logística?
19. ¿Considera que el área logística carece de alguna herramienta o proceso que impida alcanzar el 100% de su eficiencia organizacional? Detalle.
20. En su opinión, ¿qué medidas recomendaría para la mejora de la eficiencia organizacional del departamento logístico?

FICHA DE OBSERVACIÓN

Lugar: _____

Día: _____

Hora de Inicio: _____ Hora de Fin: _____

Objetivo: Evidenciar las falencias administrativas en los procesos de gestión logística.

INDICADOR	Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
-----------	---------	--------------	---------	-------

Comunicación Interna				
Sistema de Control				
Conocimiento de Funciones				
Cumplimiento de Funciones				
Instalaciones				
Materiales disponibles				
Maquinaria adecuada				
Capacidad de Producción				
Procesamiento de pedidos				
Cumplimiento de órdenes de pedido				
Satisfacción del Cliente				

Anexo 3



Matriz ELECTROLUX QUITO, junio 2018 .

Vanessa Ramírez, Diana ALDAZ, Victor LLamuca, Cecibel Carpio, Karola Cornejo , Carolina Verdesoto y Omar Delgado



Junta de SOP 2018

Carolina Carpio, Luis Badillo, Karola Cornejo , Diana Aldaz, Andrés Barrionuevo , Omar Delgado , victor LLamuca y Karina Betancourt .

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

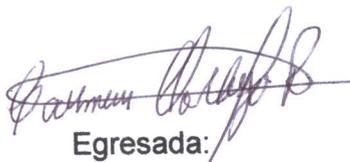
En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“PROPUESTA DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA ELECTROLUX EN EL CANTÓN DURÁN, PROVINCIA DEL GUAYAS”** y problema de investigación: **¿Qué características debe tener un modelo de gestión logística con la finalidad de mejorar la eficiencia organizacional en la empresa ELECTROLUX, ubicada en el cantón Durán, Provincia del Guayas, en el año 2018?**, presentado por Cornejo Robayo Carmen Karola como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

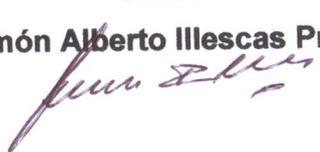
El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.



Egresada:

Cornejo Robayo Carmen Karola

Tutor:



Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, CARMEN KAROLA CORNEJO ROBAYO, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: **PROPUESTA DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA ELECTROLUX EN EL CANTÓN DURÁN, PROVINCIA DEL GUAYAS**, de la modalidad de SEMIPRESENCIAL realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

CARMEN KAROLA CORNEJO ROBAYO

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cédula: 0913479945

Firma



Factura: 001-003-000011252



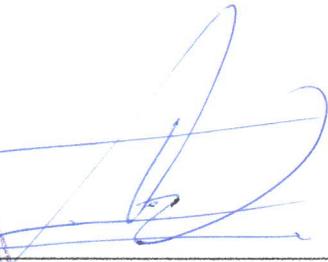
20190901001D00055

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901001D00055

Ante mí, NOTARIO(A) CRISTIAN XAVIER QUIÑONEZ BASANTES de la NOTARÍA PRIMERA , comparece(n) CARMEN KAROLA CORNEJO ROBAYO portador(a) de CÉDULA 0913479945 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de PETICIONARIO(A); quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 4 DE ENERO DEL 2019, (14:01).


CARMEN KAROLA CORNEJO ROBAYO
CÉDULA: 0913479945




NOTARIO(A) CRISTIAN XAVIER QUIÑONEZ BASANTES
NOTARIA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CEDULA DE CIUDADANIA No. 091347994-5

APELLIDOS Y NOMBRES CORNEJO ROBAYO CARMEN KAROLA

LUGAR DE NACIMIENTO GUAYAS GUAYAQUIL PEDRO CARBO / CONCEPCION

FECHA DE NACIMIENTO 1981-08-27

NACIONALIDAD ECUATORIANA

SEXO F

ESTADO CIVIL CASADA
RUSSEL ALEXIS
MIRANDA NAVAS




INSTRUCCIÓN SUPERIOR PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE CORNEJO GUERRA MARCOS WILFOR

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE ROBAYO ESTRELLA CARMEN LUISA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN GUAYAQUIL 2012-10-04

FECHA DE EXPIRACIÓN 2022-10-04

V4344V4244

DR. CRISTIAN QUINONEZ BASANTES
REPUBLICA DEL ECUADOR
NOTARIO PUBLICO PRIMERO
GUAYAS ECUADOR

0000000004

DIRECCION GENERAL
FIRMA DEL CEDULADO







CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018

023 JUNTA No

023 - 230 NUMERO

0913479945 CÉDULA

CORNEJO ROBAYO CARMEN KAROLA APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:

GUAYAQUIL CANTÓN ZONA: 1

GARCIA MORENO ARROQUIA




REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

Helio Antonio Contreras
F. PRESIDENTA/E DE LA JRV

IMP. ICM. S.J.

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Shakap

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

