



REPÚBLICA DEL ECUADOR

INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES

V CURSO DE MAESTRÍA EN ALTA GERENCIA

Medios de transporte terrestre
empleados por el Servicio Social de la
Fuerza Terrestre (SSFT), para
abastecer a las sucursales.

Tesis presentada como requisito para optar al Título de
Magister en Alta Gerencia

Autor: Fernando P. Arcos Montenegro
Director de Tesis: Dr. Fernando A. Cueva Armijos MSc.

Quito D.M., marzo 2009



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

AGRADECIMIENTO

Al Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN), por ser la institución complementaria en la formación de profesionales, a sus Directivos y personal Administrativo.

Al Servicio Social de la Fuerza Terrestre (SSFT) en la persona del señor Gerente y Sub Gerente, quienes de manera desinteresada y generosa propias de los Soldados, dispusieron la colaboración y apertura de todas las dependencias para brindar la información requerida y necesaria a fin de que, a través de este análisis, se presente una alternativa en beneficio de la institución a la que orgullosamente pertenezco, el Ejército.

Fernando P. Arcos M.



DEDICATORIA

El esfuerzo y la perseverancia son atributos de los seres humanos que buscan la superación sin importar la condición.

Seres humanos que cumplen su ciclo de vida en un entorno familiar, laboral y social, de los que aprende y a los que enseña, de los que recibe y a los que da, de los amigos.

Querer es poder, y poder gracias a:

- ✓ La bendición e iluminación de mi madre y hermano (+).
- ✓ La orientación e insistencia de estudiar siempre, mi Padre.
- ✓ A la evidencia de apoyo incondicional de Vivi.
- ✓ A mis hijos Andrea Carolina, Fernando Andrés y Martín Ismael por el estímulo de seguir adelante.

Fernando P. Arcos M.

INDICE GENERAL

CONTENIDO	Pág.
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
INDICE GENERAL	iv
LISTA DE CUADROS	viii
LISTA DE GRAFICOS	ix
RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Tema o Problema.	4
1.2. Planteamiento del Problema. Antecedentes.	
1.3. Justificación.	18
1.4. Objetivos. General. Específicos.	21
1.5. Hipótesis. General. Específicas.	22
1.6. Variables.	23

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

- 2.1. Antecedentes Investigativos. 24
- 2.2. Fundamentación. 32
- 2.3. Red de inclusiones conceptuales. 34

CAPITULO III

METODOLOGÍA

- 3.1. Diseño de la Investigación. 36
- 3.2. Modalidad básica de la Investigación. 37
- 3.3. Tipo ó Nivel. 38
 - Descriptivo.
 - Análítico – sintético. 39
 - Inductivo
 - Correlación
 - Aplicada
 - Cuantitativo – cualitativa
 - Estadístico
- 3.4. Población o Muestra. 40
 - Población
 - Muestra
- 3.5. Matriz de operacionalización de variables. 42
- 3.6. Técnicas o instrumentos de recolección de datos. 45
- 3.7. Validez y confiabilidad de los instrumentos. 46
- 3.8. Procesamiento de la información. 47

CAPITULO IV	
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	49
CAPITULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones.	120
5.2. Recomendaciones.	122
CAPITULO VI	
PROPUESTA	
6.1. Introducción.	125
6.2. Datos Informativos.	126
6.3. Equipo Técnico Responsable.	
128	
Gerencia y Sub Gerencia.	
Departamento Administrativo.	129
Departamento de Sistemas.	
Departamento Financiero.	130
Departamento Logístico.	131
6.4. Antecedentes de la Propuesta.	132
6.5. Justificación.	134
6.6. Objetivos.	136
General.	
Específicos.	
6.7. Análisis de factibilidad.	
137	
Administrativo.	
Social.	138
Tecnológico.	

Organizacional.	
Económico – Financiero.	139
6.8. Fundamentación Científico – Técnico.	
6.9. Modelo Operativo.	141
6.10. Administración de la Propuesta.	147
Recurso Empresarial.	148
Recurso Humano.	
Recurso Técnico.	
Recurso Material.	
Recurso Financiero.	149
6.11. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.	
Evaluación del proceso	
Evaluación concurrente del proceso	
BIBLIOGRAFÍA	150
ANEXO	
Encuesta	152

LISTA DE CUADROS

CUADRO	Página
Cuadro 1: Vehículos que dispone el SSFT	7
Cuadro 2: Nombres de las sucursales	17
Cuadro 3: Población encuestada	41
Cuadro 4: Operacionalización de las variables	42
Cuadro 5: Población encuestada	50
Cuadro 6: Escala de valoración numérica de Directivos	51
Cuadro 7: Escala de valoración porcentual de Directivos	52
Cuadro 8: Escala de valoración numérica de Administrativo	73
Cuadro 9: Escala de valoración porcentual de Administrativo	74
Cuadro 10: Escala de valoración numérica de Clientes	95
Cuadro 11: Escala de valoración porcentual de Clientes	96
Cuadro 12: Resumen de las encuestas	117
Cuadro 13: Dirección de las sucursales del SSFT	127

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	Página
Gráfico 1: Árbol del problema	8
Gráfico 2: Estructura Orgánica del SSFT	10
Gráfico 3: Ubicación geográfica de sucursales	18
Gráfico 4: Categorías Fundamentales	35
Gráfico 5: Distribución porcentual de la población	50
Gráfico 6: Frecuencia de las preguntas	118
Gráfico 7: Análisis del entorno	141
Gráfico 8: Estructura actual del SSFT	143
Grafico 9: Propuesta Departamento Logístico	144
Grafico 10: Esfuerzo integrado de la Logística	145
Grafico 11: Sistema integrado en la cadena de suministro	147



Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

RESUMEN

La presente investigación se fundamenta en el diagnóstico respecto a la incidencia de la estructura orgánica – funcional, en la cadena de suministros, en el sistema logístico y fundamentalmente en la transportación de los productos que mantiene el Servicio Social de la Fuerza Terrestre, desde el centro de acopio y distribución ubicada en la ciudad de Quito, hacia las diez sucursales situadas en las capitales Provinciales del territorio nacional.

Este aspecto de análisis se sustenta en un marco teórico basado en antecedentes investigativos y de la concreción teórica derivada en función de las variables de estudio. La investigación de tipo cuantitativo y cualitativo se sustenta en el trabajo sistemático de campo, aplicando encuestas dirigidas a Directivos, personal administrativo, de apoyo a las operaciones comerciales y a clientes en cada una de las sucursales. Los resultados de las encuestas, evidencian que la estructura orgánica, la cadena de suministros tienen relación directa con el sistema logístico y el sistema de transportación de los productos del Servicio Social de la Fuerza Terrestre.

En este caso, se ha podido evidenciar una extemporánea estructura orgánica, una débil estructura funcional, un desordenado sistema logístico y finalmente un inadecuado sistema de transportación de los productos.

El título de la presente investigación es: “Ausencia de una estructura orgánica – funcional que permita el funcionamiento de la cadena de suministros del Servicio Social de la Fuerza Terrestre (SSFT)”, la misma que se encuentra constituida de seis capítulos:

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.

CAPITULO III: METODOLOGÍA.

CAPITULO IV: ANALISIS DE LOS RESULTADOS.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

CAPITULO VI: PROPUESTA O MODELO.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De manera general, se describe la actual estructura que mantiene el Servicio Social de la Fuerza Terrestre, la cadena de suministros y el sistema logístico que emplea para atender a las sucursales y el sistema de transportación que utiliza para movilizar los productos desde el centro de acopio y distribución, hasta las sucursales dislocadas en diez provincias del territorio nacional.

Un plan o programa operativo que no concuerda con la magnitud de la empresa, con las nuevas expresiones y tendencias comerciales y empresariales y finalmente con la demanda y exigencia de los clientes, cada vez más activos.



Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Se describe el objetivo general de la investigación, que es: “Diseñar una estructura orgánica – funcional que identifique la cadena de suministros e involucre un sistema de transportación de los productos del Servicio Social de la Fuerza Terrestre, a fin de atender las necesidades y requerimientos desde la matriz hacia las sucursales desplegadas en todo el territorio nacional”.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Debido a la relación de la empresa con una Institución, pilar fundamental de la Nación, que brinda servicios y suministros de productos a la familia militar, a la población local y a la sociedad en general, está obligada a ser eficiente en la gestión empresarial mediante el uso y empleo de los recurso humanos, materiales y financieros que utiliza, a fin de dar un servicio de calidad.

Se describen los procesos y procedimientos para formular o estructurar el orgánico de una empresa acorde al momento que viva la organización y paralelamente, su acción operativa para conjugar en la Visión, Misión, Objetivo y metas planteadas a corto, mediano y largo plazo.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

El estudio tiene una orientación cualitativa y cuantitativa.



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Con la finalidad de establecer la percepción de los funcionarios del Servicio Social de la Fuerza Terrestre - Directivos, Administrativo y Clientes – con respecto a la actual estructura, a la cadena de suministros, al sistema logístico y al sistema de transportación de los productos, mediante formula estadística se seleccionó a una población de 160 personas a quienes se les aplicó la encuesta según el modelo LIKERT y como se muestra en el Anexo "A".

Para la elaboración de la encuesta, se contó con la técnica de juicio de expertos en el campo pedagógico y se fortaleció con el conocimiento de personal Administrativo del Servicio Social de la Fuerza Terrestre.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para cada pregunta, de las veinte que consta en la encuesta, se tabularon las respuestas permitiendo elaborar cuadros con los resultados finales y para demostrarlos mediante gráficos tipo columnas que permiten visualizar de mejor manera.

En términos generales y sobre la base de los resultados obtenidos, el personal encuestado (Directivos, Administrativos y clientes) expresa que en las actividades, funciones y responsabilidades a todo nivel, existen desatinos, faltas y omisiones tanto en el ámbito administrativo como en el operativo del Servicio Social de la Fuerza



Terrestre (cadena de suministros, sistema logístico, sistema de transportación) y que afectan directamente en lo comercial, en la imagen institucional y por consiguiente en la atención y satisfacción del consumidor final.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En términos generales, se concluye que el Servicio Social de la Fuerza Terrestre mantiene la estructura orgánica similar al inicio de su funcionamiento, la cadena de suministros no cumple con las expectativas comerciales, el sistema logístico debe ser actualizado y el sistema de transportación debe acoplarse a las necesidades y requerimientos de la cantidad y calidad de los productos a ser transportados desde el centro de acopio y distribución hasta las sucursales ubicadas en diez Provincias a nivel nacional. Todo esto como consecuencia del crecimiento comercial, las nuevas tendencias y expresiones operativas empresariales, así como las condiciones y características impuestas por el cliente activo y exigente.

En tal sentido, se recomienda aplicar las estrategias metodológicas correspondientes, tácticas y técnicas de comercialización, procesos y procedimientos de operación, planificación y evaluación permanentes, a fin de mantener el mejoramiento continuo que le permita al Servicio Social de la Fuerza Terrestre ser competitivo.



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

CAPITULO VI

PROPUESTA

El modelo, propuesta o alternativa que se presenta en esta investigación, es sobre la base de los resultados obtenidos, la misma que desprende actividades administrativas y operativas en todos los niveles y responsabilidades.

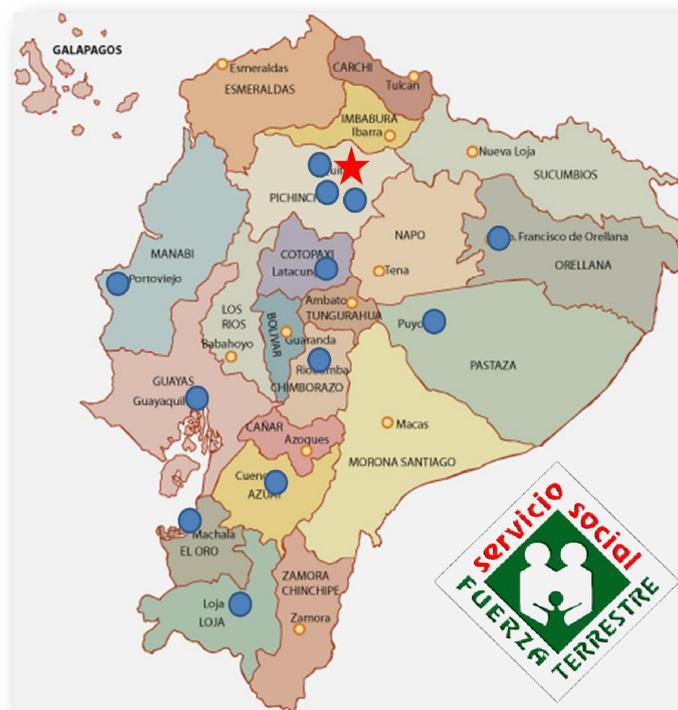
A manera general, los Directivos deben reestructurar el organigrama del Servicio Social de la Fuerza Terrestre y con ello reformular su Visión, Misión, Objetivos y Metas.

El personal Administrativo debe trabajar en la optimización de la cadena de suministros, el sistema logístico y el sistema de transportación de los productos para satisfacer las necesidades de los clientes y los consumidores finales.

Como parte de la estructura orgánica, la oficina de Marketing debe hacer una campaña agresiva para mantener e incrementar la imagen del Servicio Social de la Fuerza Terrestre, así como rescatar al consumidor final.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo general proponer al Servicio Social de la Fuerza Terrestre (SSFT) una alternativa de solución, a través del diseño de una estructura orgánica - funcional que identifique las funciones y desarrolle las actividades y responsabilidades en la cadena de suministros, en el sistema logístico, en el sistema de transportación de los productos, de manera que satisfaga las necesidades, requerimientos y exigencias de las sucursales a quienes se les denominará "clientes" y la sociedad en general a quienes se les denominará "consumidores finales".



En tal sentido, el presente trabajo de investigación contiene seis capítulos descritos en los siguientes términos:

Capítulo I: se plantea el problema, la contextualización a nivel macro, mezo y micro, situación diagnóstica, análisis crítico del problema, la delimitación temporal – espacial y unidades de observación, además se presenta las interrogantes de la investigación, los objetivos generales y específicos, la justificación, factibilidad y utilidad de la investigación.

Capitulo II: se detalla el marco teórico con la respectiva fundamentación teórica de las dos variables, definición de términos, planteamiento de hipótesis y señalamiento de variables.

Capitulo III: se puntualiza la metodología en la que se enfoca la investigación: su nivel, la modalidad y el tipo; la población y muestra, la operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos empleados para la recolección de datos, plan de recolección de la información, plan para el procesamiento de la información y los procedimientos para el análisis e interpretación de los resultados.

Capitulo IV: se describe el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a Directivos, personal Administrativo y clientes, en relación con las variables de estudio. Además el proceso de los promedios y porcentajes del rendimiento para analizar la correlación de las variables. Se concluye con la verificación de las hipótesis.



Capitulo V: se concluye y recomienda sobre la base de los resultados obtenidos a través de la encuesta y se emite el criterio final a que se llegó durante el proceso investigativo.

Capitulo VI: es la propuesta, en la que se establece una posible solución o modelo alternativo, a la estructura orgánica – funcional, a la cadena de suministros, al sistema logístico y de transportación de los productos del Servicio Social de la Fuerza Terrestre, de tal manera que satisfaga las necesidades y requerimientos de los clientes y consumidores finales.

Anhelo que este trabajo investigativo constituya un aporte significativo para el Servicio Social de la Fuerza Terrestre, a fin de mejorar el servicio al cliente y consumidor final, y con ello mantener y superar las expectativas comerciales – industrial y estar siempre en el nivel de competitividad comercial.



CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.7. TEMA O PROBLEMA.

“Medios de transporte terrestre empleados por el Servicio Social de la Fuerza Terrestre (SSFT), para abastecer a las sucursales”.

1.8. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Antecedentes.

Las prácticas empresariales aplicadas en la década de 1.990 a nivel mundial, evolucionaron conforme la experiencia adquirida y la exigencia comercial impuesta, en concordancia con la organización, estructura, operación y funcionamiento, calificándola como “la revolución industrial y comercial”.

El proceso logístico pretende dar respuesta inmediata a la revolución industrial y comercial así como a la multiplicación de los clientes; la demanda de una amplia variedad de productos y servicios tendientes a satisfacer las necesidades más particulares del comprador, hace imprescindible de un proceso logístico cada

vez más complejo que los precedentes, al tener que enfrentar a las exigencias de un consumidor activo. Experiencia que se observa en el desarrollo comercial de los países europeos.¹

En el Ecuador se tiene claros ejemplos de empresas que han implementado una efectiva y eficiente cadena de suministros, la que considera al sistema logístico y fundamentalmente al sistema de transportación; las empresas a las que el autor se refiere son: Supermercados "La Favorita" C.A., Mi Comisariato, Supermercado "Santa María".

Empresas que han despuntado en el negocio de supermercado y constituyen un icono en la administración del sistema adecuado de abastecimiento, logística y transporte, desde sus bodegas principales de acopio y distribución, hacia las sucursales.

Las Fuerzas Armadas y en particular el Ejército a través del Servicio Social de la Fuerza Terrestre (SSFT), incursiona en el ambiente comercial de supermercado, con la filosofía de servicio a la familia militar, sus dependientes y familiares directos, desde el año de 1.954.

Posteriormente, abriría sus puertas a partir de la década de los 90 a la comunidad local y sociedad en general; actividad que viene

¹ Mc Graw Hill.- Administración y logística en la cadena de suministros.- Segunda Edición.



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

cumpliendo con una estructura orgánica, logística y una estructura funcional propias de la época de su fundación.

La concepción actual, articula a expresiones, modelos y a una cadena de suministros con la necesidad y exigencias del cliente; las corrientes comerciales florecientes correspondientes al siglo XXI, exigen planificar, ejecutar y supervisar las acciones que solventen las necesidades y exigencias de los clientes y de la competencia.

Un distante sistema logístico divorciado de la realidad comercial, no le permite al Servicio Social de la Fuerza Terrestre (SSFT) atender en tiempo y espacio los requerimientos que sus clientes demandan - sucursales y consumidor final - agravado con la disponibilidad de los medios de transporte que tiene la empresa a la que debe ajustarse.

Por otro lado, los vehículos disponibles en la organización y los utilizados para el transporte de los productos desde el centro de acopio hasta las filiales, como se detalla en el cuadro N°1, no cumplen con las condiciones básicas, las normas generales y las establecidas en acuerdos internacionales de transporte, cuya consecuencia es la pérdida de las condiciones y características parcial o total de los productos.

Cuadro N° 1: Vehículos que dispone el SSFT.

Marca	Tipo	Cant.	Función	Capaci.
VITARA	Jeep	1	Gerencia	
DMAX	Camioneta	2	Administrativo	
LUV	Camioneta	3	Administrativo	
KODIAK	Furgón	2	Abastecimiento	250 qq
KODIAK	Furgón	1	Termoquín	250 qq
	Contenedor	2	Abastecimiento	500 qq

Fuente: Sección Transportes del SSFT.

Elaborado por: El autor.

Frente a esta visión, uno de los recursos metodológicos que direcciona el análisis básico de esta deficiencia, es la elaboración del "árbol del problemas" cuyas causas y efectos constituyen una primera aproximación a la esencia del problema.

Identificada la ausencia de una estructura orgánica - funcional, que se encargue de la planificación, ejecución y supervisión de la cadena de suministros, del sistema logístico y del sistema de transportación de los productos del Servicio Social de la Fuerza Terrestre, y en ellas se incluyan las actividades de adquisición, registro, almacenamiento - bodegaje y distribución, armonizado con los medios de transporte necesarios y adecuados para movilizarlos desde el centro de acopio o distribución hacia las filiales, el autor considera que es conveniente analizar este problema bajo el esquema del gráfico N°1.



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

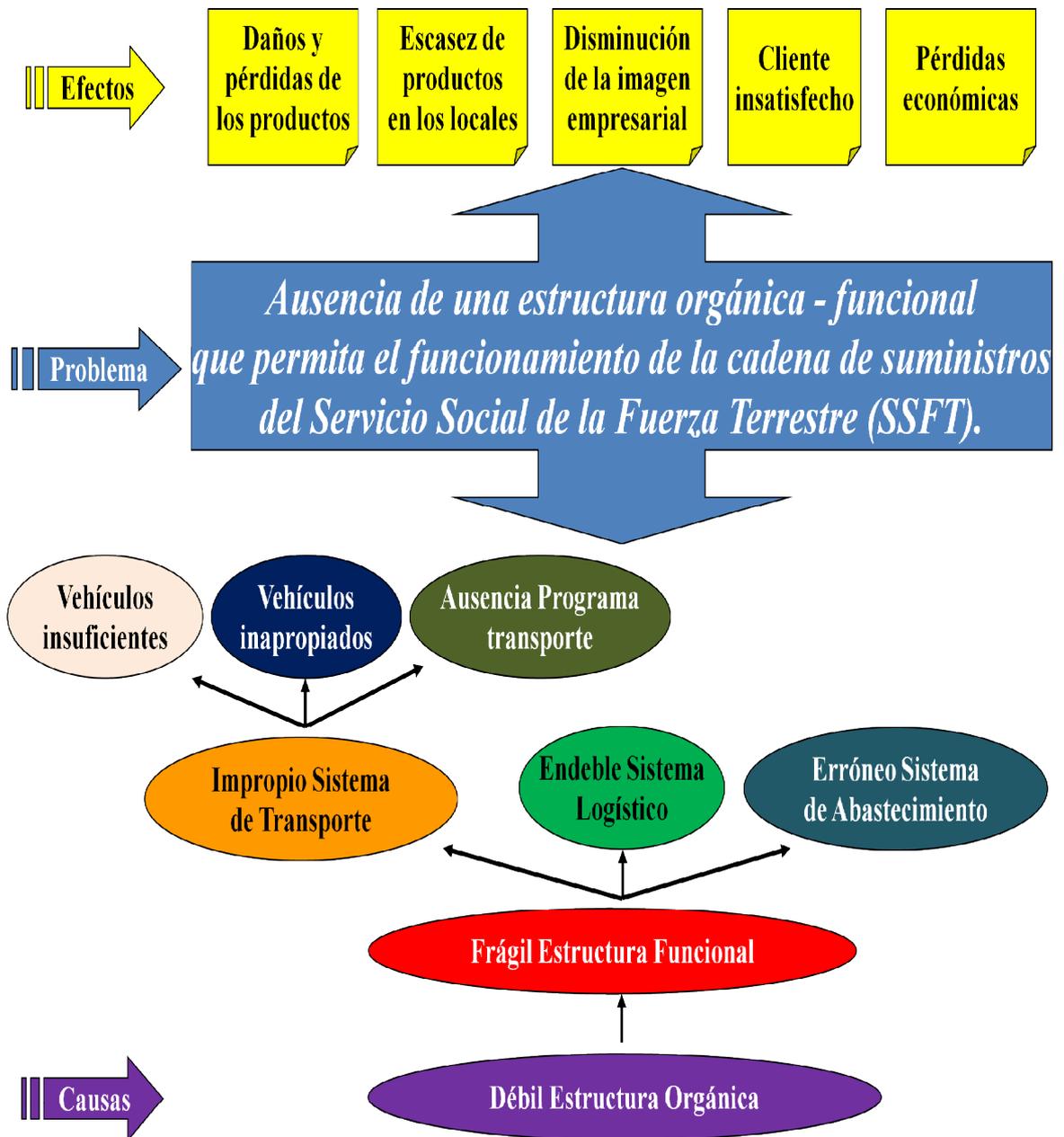


Gráfico N° 1: **Árbol del problema**

Elaborado por: El autor



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Se debe recordar que en el siglo anterior, el mundo vivió un cambio masivo y global de la ciencia y la tecnología, de la cual el comercio no estuvo excluido, pues estos factores transformaron los tradicionales hábitos de negociación en modernos y activos negocios, a través de la computación, el internet y las diferentes formas de transmitir la información, los mismos que se reflejan en la velocidad de transferencia de datos, la facilidad de acceso y la exactitud.

El Servicio Social de la Fuerza Terrestre dispone de una estructura orgánica – funcional que no concuerda con los escenarios empresariales y comerciales del momento, según se demuestra en el gráfico N° 2, y que le permita dirigir el proceso de planificación, provisión y suministro de los productos; organización, uso y empleo de los medios de transporte precisos y adecuados para atender las necesidades y requerimientos de sus filiales dislocadas en el territorio nacional, lo que constituye un problema que afecta directamente a la empresa y su imagen, relegándole del ámbito comercial.

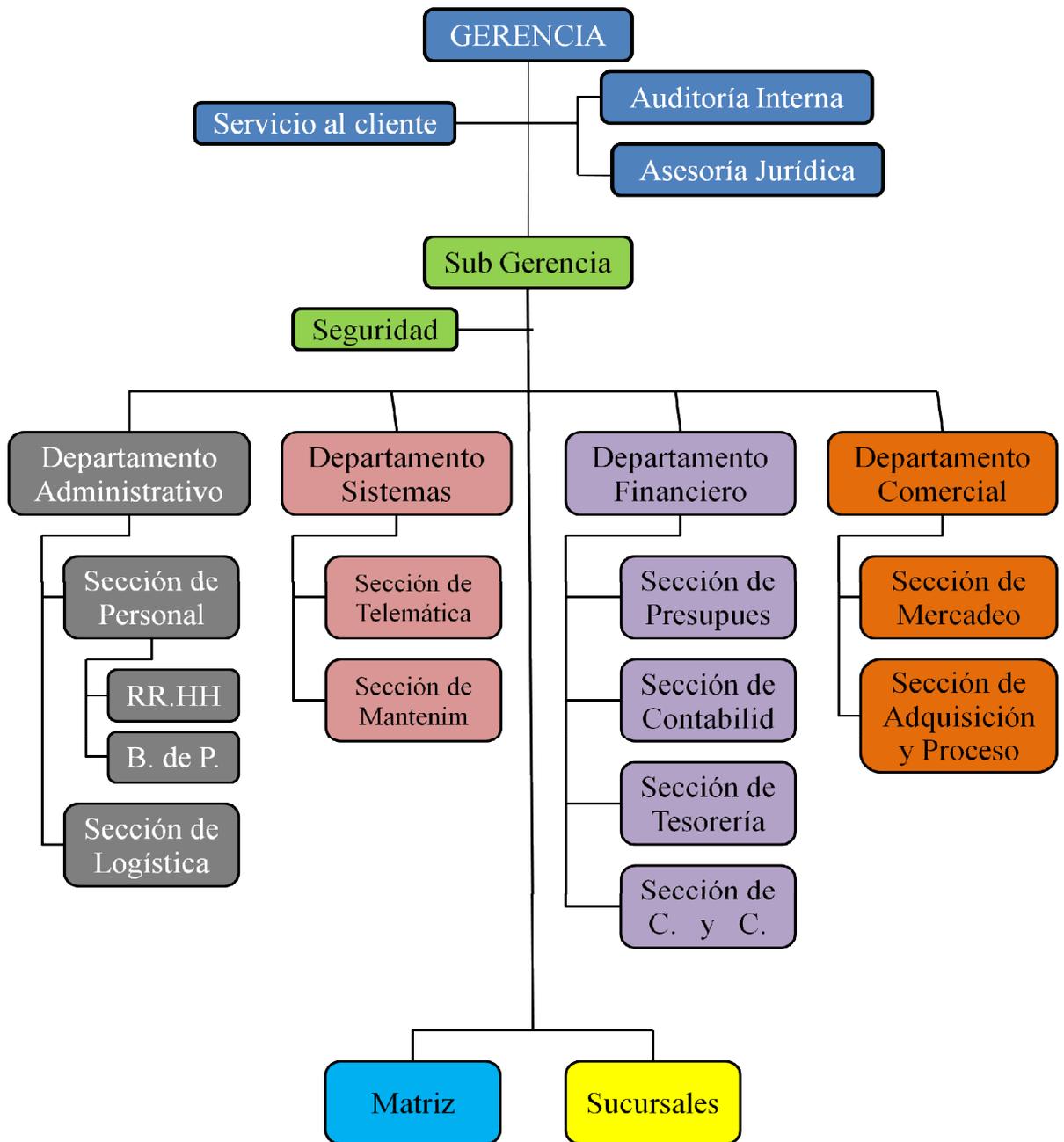


Gráfico N° 2: Estructura Orgánica del SSFT.
Fuente: Departamento Administrativo del SSFT
Elaborado por: Departamento Administrativo del SSFT.

El sistema logístico, que entre otras actividades involucra al transporte, se constituye en el eje fundamental del comercio, definiéndolo así:

“La Logística, es un término tomado del ámbito militar que describe el proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de la existencia en proceso y de los bienes terminados del punto de origen al del consumo”²

La ausencia de un sistema logístico, que incluya un programa o cronograma de abastecimiento, rotación, manejo y transporte, conlleva hacia un efecto dominó en la llamada cadena de suministros, ya que las consecuencias son los productos dañados en bodegas, productos que pierden sus cualidades y características durante el transporte, ocasionando el desabastecimiento parcial de las sucursales y por consiguiente el descontento del consumidor final.

“Una encuesta reciente reveló que 75% de los compradores dicen que es más probable volver a los sitios de comercio cuando reciben buen servicio.”³

² Marketing. Lamb Hair. 6º Edición. Pg.: 383

³ Marketing. Lamb Hair. 6º Edición. Pg.: 452

De esta manera, una primera aproximación hacia la esencia del problema a investigar con cuestionamientos que orienten a la detección de causas y efectos, constituye el análisis crítico.

Se debe reflexionar que todo organización o empresa nace con una estructura básica – fundamental para su funcionamiento, y conforme su accionar, va reestructurando su organización acorde a la necesidad interna y la exigencia del entorno comercial.

El Servicio Social de la Fuerza Terrestre dispone en su estructura de una dependencia encargada de la logística, más no un sistema adecuado y apropiado a la realidad actual (siglo XXI) que atienda los requerimientos que efectúan las sucursales.

Estos pedidos coinciden en tiempo y espacio, provocando una necesidad comercial y su pronta atención para satisfacer al cliente acorde a sus posibilidades, que en un momento determinado se ven afectadas por no disponer del número de vehículos correspondientes en volumen, capacidad, condiciones y características para transportar los productos requeridos.

Esta deficiencia de transporte y transportación de los productos, al igual que la cadena de suministros, afecta directamente al desabastecimiento parcial de las filiales, siendo los más perjudicados los clientes y el consumidor final quienes se transforman en multiplicadores del criterio en cuanto al servicio, que va en desmedro de la empresa y su imagen. Al darse este



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

escenario, el consumidor final busca alternativas a su requerimiento y solución a su necesidad.

La competitividad, esta al asecho de las deficiencias empresariales, aprovecha las debilidades del adversario y las oportunidades que se presentan en un momento determinado; bajo esta perspectiva, la competitividad promociona más y ofrece mejores productos y servicios al cliente.

Es imprescindible entonces, el análisis, la organización, actualización e implementación de una cadena de abastecimiento y suministro que movilice la cantidad y variedad de productos requeridos hacia las sucursales ubicadas a nivel nacional, un sistema que constituya el elemento fundamental para atender la demanda de la familia militar en particular y la sociedad en general, en todos los establecimientos dislocados a nivel nacional.

Para visualizar el problema en perspectiva de futuro, es necesario apoyarse en la prognosis.

Al no disponer, el Servicio Social de la Fuerza Terrestre, de una estructura orgánica - funcional acorde a las exigencias comerciales actuales, encuadrada en las nuevas teorías de Administración y Logística en la cadena de suministros y Marketing, se verá estancada en el proceso comercial y su efecto será la disminución en ventas, perdida de clientes y el decrecimiento empresarial.



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

En el ámbito de la economía y finanzas, el Servicio Social de la Fuerza Terrestre tendrá una declinación de sus ingresos proyectados a corto, mediano o largo plazo en razón de que debe incluir valores que influyen en el precio final de los productos y en el poder adquisitivo del consumidor, ya que debe sumar el costo del alquiler de los vehículos, el daño, deterioro o pérdida de los productos, o como en la actualidad, asumir los costos de transporte con cargo al Servicio Social.

Finalmente, la exigencia que impone el consumidor final es un fenómeno que tiene un efecto multiplicador positivo o negativo con una rapidez de propagación y acogida impresionantes que afectaría a la imagen corporativa del Servicio Social de la Fuerza Terrestre.

Luego de haber enfocado algunas de las deficiencias que mantiene el Servicio Social de la Fuerza Terrestre en su estructura orgánica – funcional, dentro de ella, la cadena de suministros y el sistema de transportación de los productos, es acertado formular el problema:

¿Existe una estructura orgánica – funcional que permita el funcionamiento de la cadena de suministros del Servicio Social de la Fuerza Terrestre?

Sobre la base de la formulación del problema, nacen algunas interrogantes que gravitaran para la investigación.

El Servicio Social de la Fuerza Terrestre abre sus puertas para atender y servir a la familia militar, con una estructura acorde a la época; es oportuno revisar si ¿La estructura orgánica que dispone el SSFT integra las actividades, procesos y sistemas comerciales y empresariales del momento?

Las técnicas, procesos y procedimientos operativos mantienen una constante evolución o transformación con la finalidad de atender y satisfacer las demandas y necesidades de los clientes, nace entonces la siguiente interrogante: ¿La cadena de suministros de los productos que dispone el Servicio Social de la Fuerza Terrestre está en concordancia con los requerimientos que presenta las sucursales?

Durante la trayectoria comercial, el Servicio Social de la Fuerza Terrestre ha crecido como empresa junto a las necesidades de la familia militar y la sociedad local en los lugares donde ha establecido sus filiales, procede entonces determinar si: ¿Los vehículos que dispone el SSFT son los adecuados y suficientes para transportar los productos requerimientos por las sucursales?, referidos en volumen y/o cantidad.

Todas estas interrogantes convergen en saber si existe un programa, procedimiento o cronograma de atención a las

necesidades de las agencias, referente a ser abastecido con los productos requeridos en tiempo y espacio correspondientes.

Para el desarrollo de la investigación es necesario de abrir el campo de acción y delimitar el problema bajo los siguientes parámetros:

- Campo: Comercial.
- Área: Logística.
- Aspecto: Socio – económico.
- Delimitación espacial: A nivel nacional.
- Delimitación temporal: Periodo 2008

La presente investigación se desarrollará en la matriz del Servicio Social de la Fuerza Terrestre ubicada en la ciudad de Quito y con soporte de información receptada de las sucursales.

Se tomaran como base, la información correspondiente al año 2008, a fin de proyectar las necesidades y requerimientos, y establecer una estructura orgánica – funcional y una cadena de suministros.

El análisis estará enmarcado en proponer un diseño de una estructura orgánica - funcional que establezca una cadena de suministros, un sistema logístico y un sistema de transporte de los productos del Servicio Social de la Fuerza Terrestre, a fin de

cubrir con los requerimientos y necesidades de los clientes (filiales).

Doce son las sucursales del Servicio Social de la Fuerza Terrestre dislocadas en el territorio nacional, que serán consideradas para la observación, según se detalla en el cuadro N°2 y figura N°3.

Cuadro N° 2: Nombre de las sucursales

SUCURSALES		
ORD.	NOMINATIVO	CIUDAD
1	SUR	QUITO
2	LA BALVINA	SANGOLQUÍ
3	AYCHAPICHU	MACHACHI
4	LATACUNGA	LATACUNGA
5	RIOBAMBA	RIOBAMBA
6	CUENCA	CUENCA
7	LOJA	LOJA
8	PORTOVIEJO	PORTOVIEJO
9	GUAYAS	GUAYAQUIL
10	EL ORO	MACHALA
11	EL COCA	FCO. DE ORELLANA
12	PASTAZA	SHELL MERA

Fuente: Departamento Administrativo del SSFT

Elaborado por: El autor.



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

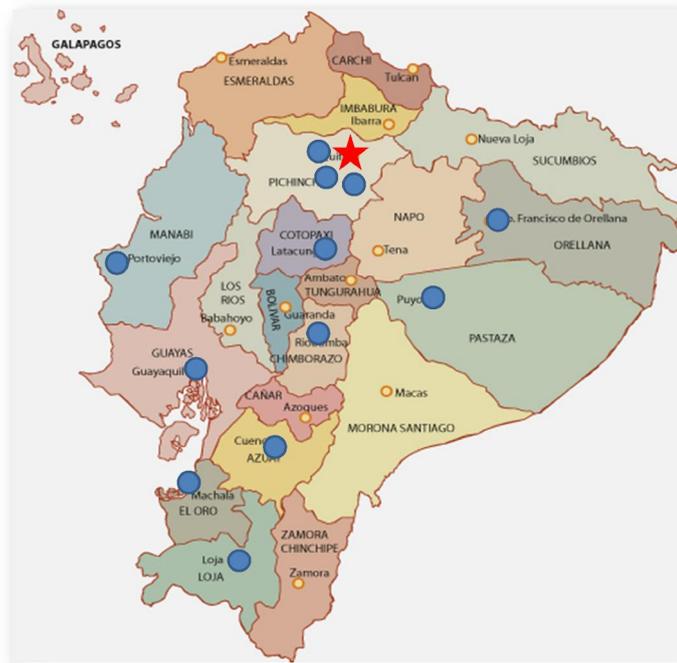


Gráfico N° 3: Ubicación geográfica de sucursales.

Fuente: Departamento Administrativo del SSFT.

Elaborado por: El autor.

Esta investigación se reforzará a través de encuestas realizadas al personal involucrado en las áreas gerencia, finanzas, adquisiciones, perchas, bodegas y el criterio de los clientes, a fin de recopilar juicios diversos que aporte a la posible solución.

1.9. JUSTIFICACIÓN

El tema propuesto surge como resultado de la necesidad observada en el Servicio Social de la Fuerza Terrestre, en relación

a las exigencias y tendencias de las neo empresas, el sistema comercial y los requerimientos de un cliente cada vez más activo (exigente).

No podemos ignorar las experiencias y enseñanzas adquiridas y socializadas en la década de los 90, los nuevos criterios y teorías del comercio, del sistema logístico y la cadena de abastecimiento, la cultura y sabiduría de las empresas internacionales y finalmente el crecimiento positivo de las empresas nacionales que compiten a la par dentro y fuera de país.

El autor considera de interés el tema a investigarse, pues al ser miembro activo del Ejército Ecuatoriano desea aportar con este trabajo a la Institución Militar y en especial al Servicio Social de la Fuerza Terrestre, a fin de que cuente con un estudio actualizado sobre la base de las nuevas perspectivas comerciales que permitan asumir posturas competitivas en el ámbito comercial.

El contar con la aprobación y apoyo de Gerencia del Servicio Social de la Fuerza Terrestre para realizar la investigación propuesta, facilitó el desarrollo y la aplicación de los instrumentos respectivos para la recopilación de la información en la matriz y las sucursales anteriormente citadas, lo que permitió explicar empíricamente el problema de investigación.

Además se contó con información bibliográfica actualizada y especializada, sustentando la parte científica del tema – problema.

Los escasos e inadecuados medios de transporte que dispone el Servicio Social de la Fuerza Terrestre han influido en el proceso y la cadena de abastecimiento, por lo que en la actualidad y bajo las exigencias competitivas del mercado, se requiere la implementación de un sistema adecuado y eficaz para cubrir las necesidades y requerimientos desde su punto de acopio y distribución (matriz), hacia las sucursales a nivel nacional.

A fin de continuar enmarcado en su razón social de atender y mejorar el estándar de vida de la familia militar y la comunidad en general, es necesario implementar una estructura orgánica - funcional y una cadena de suministros de productos que incluya un sistema de transporte que mitigue los reclamos de este mercado.

Cabe destacar que los sistemas y procedimientos evolucionan acorde a las necesidades y exigencias del entorno social y comercial, son factores que determinan la competitividad, del cual el Servicio Social de la Fuerza Terrestre no está al margen de esta influencia debiendo caminar paralelamente con los medios y mecanismos correspondientes a fin de mantenerse posicionado en el servicio a la sociedad.

1.10. OBJETIVOS

Para generar los resultados que se espera alcanzar mediante el presente proceso investigativo, se exponen los siguientes objetivos:

General

Diseñar una estructura orgánica – funcional que identifique la cadena de suministros e involucre un sistema de transportación de los productos del Servicio Social de la Fuerza Terrestre, a fin de atender las necesidades y requerimientos desde la matriz hacia las sucursales desplegadas en todo el territorio nacional.

Específicos

- Delinear una estructura orgánica – funcional acorde a la nueva concepción comercial que se ajuste a las necesidades y requerimientos con el personal, material, medios e infraestructura que dispone el Servicio Social de la Fuerza Terrestre.
- Proyectar una cadena de suministros coherente a las funciones y actividades que desarrolla el Servicio Social de la

Fuerza Terrestre a fin de cubrir la demanda de los clientes (sucursales).

- Determinar la necesidad de vehículos requeridos para el transporte de los productos, desde el centro de acopio del Servicio Social de la Fuerza Terrestre, hacia las sucursales.

1.11. HIPÓTESIS

General

La estructura orgánica – funcional, la cadena de suministros, el sistema logístico y los medios de transporte que dispone actualmente el Servicio Social de la Fuerza Terrestre se adapta a sus necesidades y requerimientos actuales.

Específicas

- La estructura orgánica – funcional que dispone el Servicio Social de la Fuerza Terrestre satisface las expectativas empresarial y comercial.
- La cadena de suministros de productos que maneja el Servicio Social de la Fuerza Terrestre compensa las necesidades y requerimientos de las sucursales.



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

- El sistema logístico del Servicio Social de la Fuerza Terrestre, sobre la transportación de los productos, resuelve las necesidades de las sucursales.

1.12. VARIABLES

- La estructura orgánica – funcional del Servicio Social de la Fuerza Terrestre.
- La cadena de suministros de los productos del Servicio Social de la Fuerza Terrestre.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.4. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

El enfoque para el estudio y análisis parten de la problematización, como posibilidad de articular la realidad, cuyos ámbitos de observación serán el producto de una reconstrucción de lo real para convertirse en puntos de partida de un razonamiento explicativo.⁴

Condionalmente, al obtener información, la problematización permite explicar las características y factores que determinan la incidencia en la estructura orgánica – funcional y la cadena de abastecimiento o suministro a las sucursales del Servicio Social de la Fuerza Terrestre, para que, a partir de ellas, construir una alternativa viable de mejoramiento cuantitativo y cualitativo.

Lograr lo anterior, significa configurar una relación directa y potencial entre la realidad y la fundamentación teórica de gran significancia heurística.

⁴ ZEMELMAN Hugo.- Un crítico de la teoría.- Documento mimeografiado.- Pp.: 112 - 115

Bajo este marco, se realizará la explicación científica de los principales temas de análisis: estructura orgánica, estructura funcional, sistema logístico, cadena de abastecimiento (suministros), canales de distribución y el transporte terrestre de alimentos y productos.

Se manifiesta que "Toda empresa cuenta en forma implícita o explícita con una estructura que le permite jerarquizar y dar atribuciones asignadas a los miembros o componentes de la misma."⁵, atribuciones que le abalanzan para analizar, planificar, ejecutar y supervisar las actividades que se involucran en el funcionamiento y desarrollo comercial. En consecuencia se puede establecer que una estructura organizativa es el esquema de jerarquización y división de las funciones competentes de ella.

También se dice, "Jerarquizar es instaurar niveles de autoridad en una sola dirección (de arriba hacia abajo) y delimitar la responsabilidad de cada empleado ante solo un supervisor inmediato."⁶, esto permite ubicar a las unidades administrativas en relación con las que le son subordinadas en el proceso de la autoridad.

La organización en consecuencia, puede contar con una estructura formal o informal. La formal es la estructura explícita y oficialmente reconocida por la empresa. La estructura informal es la resultante de la filosofía de la conducción y el poder relativo de

⁵ <http://www.monografias.com>.- Estructura Orgánica.

⁶ Ídem.

los individuos que componen la organización, no en función de su ubicación en la estructura formal, sino en función de influencia sobre otros miembros.

La estructura funcional es el tipo de estructura organizacional que aplica el principio funcional o principio de la especialización de funciones para cada tarea. El principio funcional separa, distinguen y especializa.

Esta estructura fue consagrada por Taylor quien preocupado por las dificultades producidas por el excesivo y variado volumen de atribuciones dadas a los jefes de producción en estructura lineal, optó por implementar la supervisión funcional.

En los últimos cincuenta años, la disciplina de la logística empresarial tuvo una innovación a tal punto de estar presente en la sala de juntas de las principales empresas en el mundo, pues se empezaba a reconocer y resaltar su creciente importancia, definir en concepto y actividades que demanda su accionar a fin de enfrentar a la competitividad y la economía global.

La logística incluye todas las actividades requeridas para desplazar productos e información entre los integrantes de una cadena de suministros. Esta cadena proporciona el sistema para los negocios y sus proveedores con el fin de que juntos entreguen bienes, servicios e información de manera eficaz y relevante para los clientes.

Este criterio se fortalece con el concepto de logística descrito en el Capítulo I y que en su parte más importante enuncia que “la logística es administrar estratégicamente”.

En la década de los 90, el tiempo promedio requerido para que una empresa procese y entregue mercancía del almacén al cliente era de 15 a 30 días e incluso más.⁷ El proceso de regular orden – entrega implicaba levantar y transferir un pedido, el cual solía hacerse por teléfono, fax, internet o correo; a esta actividad seguía el procesamiento del pedido, quien requería usar sistemas manuales o de computación, una autorización de crédito y la asignación del pedido a un almacén y, posteriormente el envío al cliente. Cuando estos procesos sucedían según lo planeado, el tiempo promedio para que un cliente recibiera el producto era muy lento. Y aún más cuando ocurrían imprevistos, lo cual era frecuente, como una escasez en el inventario, un pedido extraviado o un embarque mal dirigido; estos posibles sucesos aumentaban el tiempo total en la provisión de artículos.

Recordemos que los conceptos de Calidad Total surgieron en la década de los 80 - 90 y de manera comparativa también podemos establecer que los Principios Gerenciales presentados por el Dr. Deming aún son aplicables. Estos principios se han constituido en pilares fundamentales para el desarrollo de la calidad, permitiendo competir y posicionarse en el ámbito comercial.

⁷ Marketing. Lamb Hair. 6º Edición. Pp.: 2



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Hacer referencia al principio de "Adoptar la nueva filosofía", es eliminar el criterio errado de tolerar en demasía, la mano de obra deficiente y el servicio antipático. Se requiere de una nueva religión empresarial en la cual los errores y negativismo sean inaceptables. Para lograr la constancia en el propósito de mejorar continuamente, debe aceptarse como una filosofía propia, y adaptarla a todas las labores de la empresa. Lamentablemente muchas empresas pasan de una a otra filosofía, buscan afanosamente afuera, teniendo a lo interior de la misma mucho que descubrir.

Es de referirse también al principio de "Mejorar continuamente y por siempre los sistemas de producción y servicio" pues la mejora no es un esfuerzo de una sola vez. La administración está obligada a buscar constantemente maneras de reducir el desperdicio y mejorar la calidad. Además de la mejora de los productos debe mejorarse los sistemas. Un sistema puede abarcar entre otras actividades: la emisión y ejecución de políticas, cumplimiento de objetivos, análisis de resultados de auditoría, análisis de datos, acciones preventivas y correctivas. Difícilmente se alcanzarán nuevas metas con los mismos métodos.

No se puede dejar de lado a otro principio, "Instituir la capacitación en el trabajo" pues con mucha frecuencia, a los trabajadores les enseñan su trabajo otros trabajadores que nunca recibieron una buena capacitación. Están obligados a seguir

instrucciones difíciles o equívocas. No pueden cumplir bien su trabajo porque nadie les dice como hacerlo. Es menester capacitar a trabajadores y supervisores en sus propios procesos, es decir saber lo que hace más allá del mecanismo o procedimiento.

Finalmente “Tomar las medidas para lograr la transformación” es tarea de la administración, directivos y gerentes, mediante un plan de acción. La transformación no llega sola, para lograrlo hay que comprometerse y la cabeza se constituye en el pilar fundamental del cambio.⁸

“A pesar de que el problema de todas las empresas son los procesos, el verdadero problema es como se administran esos procesos”, así lo describe Hammer en su libro “Más allá de reingeniería”. Las empresas no se concentran en sus procesos y en administrar adecuadamente las interacciones que demandan los sistemas. El conocimiento profundo de los procesos es lo que hace a las empresas diferentes.

La separación geográfica entre compradores y vendedores y la imposibilidad de situar el centro de acopio frente al consumidor hacen necesario la distribución de productos desde su lugar de depósito hasta su lugar de utilización o consumo (transporte, abastecimiento). Con frecuencia existe una cadena de intermediarios, en la que cada uno pasa el producto al siguiente

⁸ Dr. DEMING.- Los 14 Principios.-



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

eslabón, hasta que finalmente alcanza al consumidor final. A este proceso se conoce como canal o cadena de distribución.

El contexto de una cadena de suministros integrada es una colaboración de varias empresas o firmas que considera un sistema de flujos y restricciones de recursos importantes. Bajo este contexto, la estructura y estrategia de una cadena de suministros se producen a partir de los esfuerzos que permiten cumplir el permiso operativo de una empresa con sus clientes al mismo tiempo que apoyan las redes de distribución y de proveedores para tener una ventaja competitiva. Por lo tanto se integran las operaciones de negocios desde la adquisición inicial de materiales hasta la entrega de productos y servicios a los clientes.

Se genera un valor a partir de la sinergia entre los involucrados en la cadena de suministros. La logística y el transporte son los conductos principales del flujo de productos y servicios.

El transporte de alimentos perecederos esta sometido a normas estrictas que pretenden preservar la inocuidad y la aptitud del producto alimentario para el consumidor final. La necesidad de cumplir con estándares se hace especialmente imprescindible debido a que las despensas, bodegas, almacenes o centros de acopio se abastecen de los más variados productos.

A nivel internacional, los alimentos perecederos, además de la normativa general de transporte de mercancías, se rigen por un “Acuerdo sobre Transporte Internacional de Mercancías Perecederas (ATP)” y de vehículos especiales adaptados para este fin. Una reglamentación técnica - sanitaria determina la forma en la que debe realizarse el transporte de alimentos, y otras son las especificaciones que deben cumplir los vehículos especiales para el transporte terrestre a temperatura regulada y los procedimientos de control necesarios para garantizar su seguridad.

El Acuerdo sobre Transporte Internacional de Mercancías Perecederas fue aprobado en el año de 1970 y cuyo objetivo es asegurar que las mercancías perecederas sean transportadas en el ámbito internacional de modo que se garantice las condiciones óptimas para su consumo, asegurando, del mismo modo, que los vehículos que realicen este transporte satisfagan las condiciones técnicas regidas por el propio acuerdo.

Es importante entonces, que la empresa militar (SSFT) se modernice en su sistema logístico y de transportación a través de una estrategia que satisfaga los requerimientos y necesidades de sus clientes (sucursales) y el consumidor final (sociedad en general).

2.5. FUNDAMENTACIÓN.

La teoría crítica oferta formas de trabajo cooperativo mediante el cual se intercambia versiones e ideas personales⁹.

Debido a que la investigación compromete a una institución que ofrece beneficio social, quien propicia la participación de sus miembros como actores en calidad de protagonistas durante todo el proceso de estudio, es la razón fundamental para optar por un paradigma de análisis Crítico – Propositivo.

Se determina entonces que, la finalidad de la investigación es mantener y mejorar la asistencia social que ofrece la institución militar a través del Servicio Social de la Fuerza Terrestre, con la incorporación de una estructura orgánica – funcional que le permita implementar un sistema de transportación de los productos perecederos y de almacén, acorde a las necesidades y requerimiento de las filiales en concordancia con las exigencias del cliente y el entorno comercial.

Siendo el Servicio Social parte de una institución militar, pilar fundamental donde se fortalecen y arraigan los valores y principios, teniendo como norte y misión la de brindar un servicio a la comunidad y sociedad en general, nada más optimo constituye el adherirse en esta corriente para desarrollar de manera objetiva y positiva, un proceso que le permita continuar en el cause del desarrollo comercial y de servicio social.

⁹ Escuela de Frankfurt.- Nueva Sociología de la Educación.- Teoría crítica.



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

En el transcurso de la investigación, las interrogantes que se generen como parte del proceso, serán resueltas en referencia a los aportes académicos (manuales, libros o escritos) que sobre la estructura orgánica – funcional, sistema logístico, cadena de abastecimiento y medios de transporte se hayan publicado, de tal manera que permita justificar doctrinariamente y aportar objetivamente en la empresa.

El método a emplear será el hermenéutico – dialéctico, es decir, extraer la esencia del contenido sobre el tema en análisis y se reforzará con los criterios y experiencias vertidas por los actores directos que apoyan la investigación.

Debido a que se trata de una investigación de carácter socio - económico, y los actores son el referente fundamental por sus conocimientos y experiencias en los diferentes campos involucrados en la estructura orgánica – funcional y en la cadena de suministros, el diseño de la investigación será participativo en todos los niveles, con un criterio abierto y flexible que permita a los actores, desarrollar su reflexión en beneficio y como aporte propositivo a la investigación.

Con la finalidad de poner énfasis en la investigación sobre las actividades realizadas, las acciones ejecutadas y las decisiones plasmadas, esta se lo hará de manera cualitativa.



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

La presente investigación se encuentra enfocada en el ámbito comercial, para lo cual la fundamentación legal hará referencia a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención, y material interno del Servicio Social de la Fuerza Terrestre.

2.6. RED DE INCLUSIONES CONCEPTUALES

A fin de presentar de una manera resumida, objetiva y gráfica todo lo referente al marco teórico, es importante tener presente que la ciencia se construye a través de redes conceptuales, y que un concepto adquiere significado precisamente dentro de dichas redes. El gráfico N° 4, muestra la interrelación conceptual de inclusión, subordinación y superordinación.

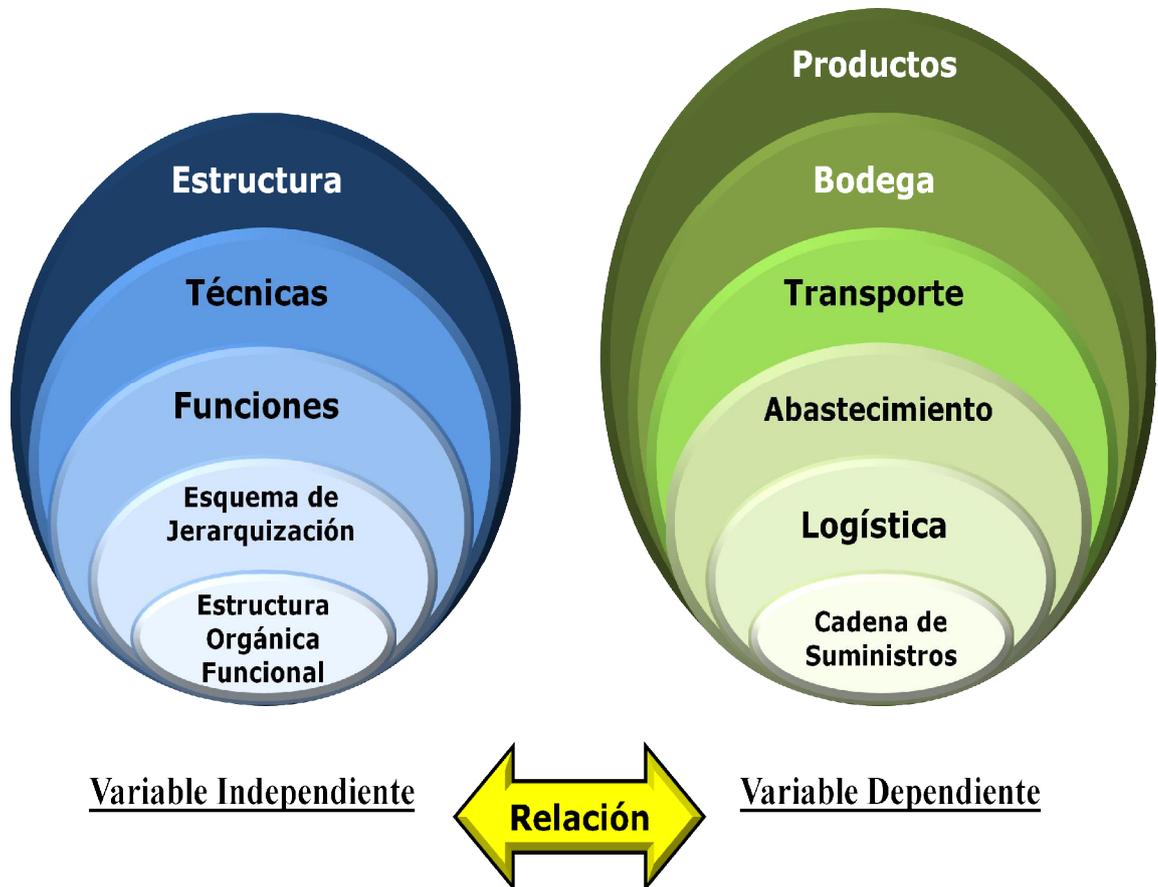


Gráfico N°4:

Categorías Fundamentales

Fuente:

Tutoría de la Investigación Científica.

Elaborado por:

El autor

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.9. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

El esquema que se manejó se sustenta en un tipo de diseño N° experimental y de tipo transeccional, debido a que recogió información correspondiente a la gestión del año 2.008.

Es una investigación aplicada que pretende dar una alternativa a la deficiencia de la estructura orgánica – funcional, la cadena de abastecimiento o suministro y al sistema de transportación de los productos, desde el centro de acopio del Servicio Social de la Fuerza Terrestre hacia las sucursales.

Se inició de manera exploratoria a fin de obtener información del Departamentos Administrativo y la Sección Logística, del Departamento de Comercialización y la Sección de Adquisiciones y Procesamiento, de las sucursales de Portoviejo, Cuenca, Loja y el Coca para realizar un análisis descriptivo de la condición operacional en la que se encuentra el Servicio Social de la Fuerza Terrestre.

Se indujo al personal responsable para que proporcione la información requerida, aprovechar y observar el sistema actual y recabar criterios y experiencias particulares del personal en su respectiva actividad, función o responsabilidad.

El método dialéctico constituyó la base fundamental, por el hecho de que se estudió un problema estructural y logístico, que dio inicio en los datos específicos, obtenidos de los elementos que protagonizaron la sintomatología, además, las técnicas e instrumentos constituyeron medios para rescatar información confiable y veraz, que inciden o N° categóricamente, relacionando lo inductivo con lo deductivo.

Se dice deductivo, porque el marco teórico parte de teorías ya establecidas o descubiertas, que sirve de camino y sustentación de los descubrimientos que se puede hacer, así como de las alternativas tomadas; llegando de un análisis a una síntesis o conclusión, que dan respuestas a las preguntas iniciales y a la hipótesis central.

3.10. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.

Imaginando el objetivo del presente trabajo, la modalidad empleada, viabilizará la factibilidad del proyecto, debido a que el estudio y análisis presentará un modelo alternativo para la reestructuración del orgánico - funcional, determinar las actividades que se desarrollan en la Cadena de suministros y en

el Sistema Logístico orientado fundamentalmente a la
transportación de los productos.

El diseño de la investigación esta de acuerdo con las modalidades
de la investigación de campo, por las visitas que se realizaron a
las regionales y sucursales ubicadas a nivel nacional en las
capitales de las provincias de: Manabí, Guayas, El Oro, Pichincha,
Cotopaxi, Chimborazo, Azuay, Loja, Orellana y Pastaza, las que
aportaron con información pertinente y oportuna, acorde a los
objetivos del proyecto.

Se basó en la utilización de documentos, libros, revistas, internet
y otras fuentes bibliográficas que permitieron ampliar, profundizar
y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y
criterios de diversos autores del hecho empresarial, marketing,
estructura organizacional y transportación.

3.11. TIPO o NIVEL.

Para la selección del tipo o nivel, se asumió como punto de
partida, la dependencia de la naturaleza, particularidades y
características del objeto de investigación y se consideró las
siguientes:

Descriptivo: ya que permitió detallar o describir lo más
relevante del objeto de investigación y de sus principales

relaciones, de alguna manera, entre las variables dependiente e independientes sobre la estructura orgánica – funcional y la cadena de suministros del SSFT.

Analítico – sintético: el mismo que permitió acceder a las relaciones esenciales del problema, en un permanente proceso de abstracción, así como teorizar de manera sistemática y ordenada, para identificar sus causas internas, estructurales y funcionales.

Inductivo: que permitió detallar en forma lógica los datos recabados en el proceso investigativo sobre la relación existente entre la estructura orgánica, la cadena de suministros y el sistema logístico en la transportación de los productos, acoplados a la realidad.

Correlación: que se determina entre las variables consideradas para el análisis, las mismas que dependen una de otra referente a la estructura y la cadena de suministros.

Aplicada: porque se analizó en forma concreta la influencia de la estructura orgánica y la cadena de suministros vigentes, y su contribución en el desarrollo comercial del SSFT, desarrollando a su vez, un sistema de transportación acoplado a la realidad.

Cuantitativo – cualitativa: por que se midieron variables a través de instrumentos propios al problema.

Estadístico: para demostrar la expresión cualitativa de los indicadores previstos en las hipótesis de investigación, los nexos generales y la estructura de los objetivos y procesos que se estudiaron. De la misma manera, se utilizó para presentar los datos que se obtuvieron como resultados de la investigación de campo en cuadros, gráficos y tablas.

3.12. POBLACIÓN o MUESTRA.

Población: se tomó como población al personal de las áreas de gerencia, las departamentales, las seccionales de transporte, adquisición y procesamiento, almacén, bodega y clientes, como se detalla en la Cuadro N° 3.

Muestra: se consideró tres aspectos fundamentales: el local que más ventas genera y que en este caso es Quito – Matriz; el local más distante que se abastece y transporta que es la sucursal en la ciudad de Loja y el local que más atendido con los productos es la sucursal de El Coca en la provincia de Orellana, a fin de correlacionar tiempo, espacio, costo – beneficios y efectos en la comercialización.

Cuadro N° 3: Población encuestada

ORD.	NOMINATIVO	GERENCIA	DEPARTAMENTOS	LOGÍSTICO	TRANSPORTE	ALMACÉN	BODEGA	CLIENTES	TOTAL
1	MATRIZ	2	3	2	2	5	1	12	27
2	SUR	2	1	1		1	1	5	11
3	LA BALVINA	2	1	1		1	1	5	11
4	AYCHAPICHU	2	1	1	1	1	1	5	12
5	LATACUNGA	2	1	1	1	1	1	5	12
6	RIOBAMBA	2	1	1	1	1	1	5	12
7	CUENCA	2	1	1		1	1	5	11
8	LOJA	2	1	1		1	1	5	11
9	PORTOVIEJO	2	1	1		1	1	5	11
10	GUAYAS	2	1	1		1	1	5	11
11	EL ORO	2	1	1		1	1	5	11
12	EL COCA	1	1	1		1	1	5	10
13	PASTAZA	1	1	1		1	1	5	10
	TOTAL	24	15	14	5	17	13	72	160

Fuente: Personal que labora en el SSFT y las sucursales.

Elaborado por: El autor



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

3.13. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

La operacionalización de las variables se realizó mediante una matriz explicativa, en la que se observa la relación lógica entre las variables, su dimensión o categoría, los indicadores a través de preguntas aplicadas y las técnicas e instrumentos empleados y utilizados en el proceso de investigación, así se desglosa en el Cuadro N° 4.

Cuadro N° 4: Operacionalización de las variables.

VARIABLE	CATEGORÍA	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICA
ESTRUCTURA ORGANICA FUNCIONAL Constituye el esquema de jerarquización y división de las funciones sobre la base de la especialización y técnica para cada tarea.	Esquema de Jerarquización	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Está ligada a las exigencias actuales. ➤ Agrupa funciones similares. ➤ Agrupa funciones complementarias ➤ Se encuentran identificadas. ➤ Conocen los miembros administrativos. 	La estructura orgánica del SSFT: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Muy Buena. ➤ Buena. ➤ Regular. ➤ Insuficiente. 	Encuesta Cuestionario Estructurado
	División de Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cubre todas las vacantes. ➤ las necesidades. ➤ Satisface la demanda ➤ Se integran los departamentos o secciones. ➤ Son coherentes en el trabajo. 	Esta organización funciona: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Muy Buena. ➤ Buena. ➤ Regular. ➤ Insuficiente. 	Encuesta Cuestionario Estructurado

Fuente: Análisis del problema

Elaborado por: El autor



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

VARIABLE	CATEGORÍA	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICA
CADENA DE SUMINISTROS Es la sinergia que existe entre el abastecimiento, la logística, el transporte y la distribución de los productos los mismos que son embodegados y ubicados en las perchas para la selección y consumo de los clientes.	Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cubre la demanda de las filiales. ➤ Satisface los requerimientos. ➤ Atiende las necesidades. ➤ Se encuentran organizada. ➤ Tiene un ciclo apropiado 	El sistema de abastecimiento funciona: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Muy Buena. ➤ Buena. ➤ Regular. ➤ Insuficiente. 	Encuesta Cuestionario Estructurado
	Logístico	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Es el correcto. ➤ Cubre la demanda de las filiales. ➤ Satisface los requerimientos. ➤ Atiende las necesidades. ➤ Se encuentran organizada. ➤ Tiene un ciclo adecuado 	El sistema logístico funciona: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Muy Buena. ➤ Buena. ➤ Regular. ➤ Insuficiente. 	Encuesta Cuestionario Estructurado
	Transporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los vehículos disponibles son suficientes. ➤ Cumplen con las características para transportar. ➤ Satisfacen los requerimientos de las filiales. 	El sistema de transportación es: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Muy Buena. ➤ Buena. ➤ Regular. ➤ Insuficiente. 	Encuesta Cuestionario Estructurado

Fuente: Análisis del problema

Elaborado por: El autor



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

VARIABLE	CATEGORÍA	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICA
CADENA DE SUMINISTROS Es la sinergia que existe entre el abastecimiento, la logística, el transporte y la distribución de los productos los mismos que son embodegados y ubicados en las perchas para la selección y consumo de los clientes.	Bodegas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El área es la adecuada. ➤ Se almacena por productos. ➤ Existe la correcta ventilación. ➤ Cumple con la seguridad industrial. ➤ Está en las cercanías del almacén. 	La bodega que se dispone para almacenar los productos es: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Muy Buena. ➤ Buena. ➤ Regular. ➤ Insuficiente. 	Encuesta Cuestionario Estructurado
	Perchas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Es suficiente el número de perchas que se dispone. ➤ Se mantiene el stock necesario. ➤ Dispone de variedad de productos. ➤ Son productos frescos o nuevos. ➤ Hay atracción visual o promocional. 	El local que se dispone para las ventas de los productos es: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Muy Buena. ➤ Buena. ➤ Regular. ➤ Insuficiente. 	Encuesta Cuestionario Estructurado

Fuente: Análisis del problema

Elaborado por: El autor

3.14. TÉCNICAS O INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Es el conjunto de reglas de sistematización, mejoramiento, facilitación y seguridad en el trabajo que se emplearon en el proceso de indagación en esta investigación.

Se utilizó la técnica de campo a través de encuestas a las personas que laboran en la matriz del Servicio Social de la Fuerza Terrestre y las sucursales, en el área de Gerencia, los Departamentos y Secciones que llevan los procesos de adquisición y procesamiento, así como de transportación.

Las preguntas registradas en las encuestas, permitieron orientar de mejor manera el criterio de los encuestados, dando paso a la base fundamental del proyecto. El modelo de cuestionario utilizado fue el de LIKERT, orientado a expertos en la función (el responsable).

Las técnicas empleadas para esta investigación, fueron entrevistas a directivos de la matriz y las sucursales, así como al personal administrativo y operativo, personal que labora en las áreas de transporte, almacén y bodegas.

La entrevista estructurada se aplicó a los directivos y jefes de departamento, mediante la cual se obtuvo información básica

sobre la estructura orgánica, la cadena de abastecimiento y el sistema logístico orientado al transporte de los productos del Servicio Social de la Fuerza Terrestre. En tanto, la entrevista no estructurada, fue ajustada al personal de apoyo (conductores, estibadores, percheros).

Como herramienta científica, se consideró la estadística descriptiva, que analiza la serie de datos y concluye sobre el comportamiento de las variables consideradas en el presente trabajo. Estas variables fueron cualitativas y cuantitativas.

3.15. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.

Los instrumentos empleados (encuestas y entrevistas) fueron elaborados por expertos en los campos específicos y aplicados bajo orientación y tutela de los mismos, quienes posteriormente señalaron los resultados con juicios de valor. La encuesta se adjunta como anexos.

La confiabilidad se determinó por la aplicación de una prueba piloto, antes de la acción definitiva, lo que permitió determinar errores y corregirlos a tiempo.

Estos instrumentos fueron entregados a grupos similares (gerencial, administrativo, operacional y de apoyo) para que

registren la información requerida sobre la base de su experiencia y necesidad local.

A la luz de las categorías conceptuales descritas en el marco teórico, se analizó la información obtenida, organizada y sistematizada concerniente a los indicadores, confirmando la validez y el carácter explicativo de categorías y variables.

3.16. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

Para efecto del procesamiento, se consideró las siguientes actividades:

- Revisión crítica de la información recibida.
- Tabulación de cuadros según las variables de las hipótesis.
- Observación estadística de los datos para presentación de resultados.
- Representación gráfica.
- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales, de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados con el apoyo del marco teórico.
- Comprobación de hipótesis.



Aplicado los instrumentos correspondientes, se procedió a la organización, análisis e interpretación de los datos, retomando así, la categoría de análisis con sus variables e indicadores, facilitando de esta manera la verificación de las hipótesis de la investigación.

Como producto del análisis, se construirán las conclusiones parciales que servirán de insumo para elaborar las conclusiones finales y las recomendaciones, las mismas que contribuirán para alcanzar el objetivo general propuesto.

Finalmente se elaboró la propuesta alternativa para redimensionar la estructura orgánica – funcional, determinar la cadena de abastecimiento o suministro, establecer un sistema logístico contemporáneo así como el uso y empleo de los medios de transporte disponibles en el Servicio Social de la Fuerza Terrestre, identificando las exigencias sociales y comerciales.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La información recopilada a través de los instrumentos de investigación que fueron aplicadas directamente a la población, procesada y tabulada, permitió agrupar en ítems, elaborar cuadros y gráficos estadísticos para cada muestra.

Los cuadros y gráficos, orientan a obtener resultados de interpretación y análisis de datos cuantitativos de una manera clara y objetiva que manifiestan la percepción que tiene la población - Directivos, Administrativos y clientes del Servicio Social de la Fuerza Terrestre - con respecto a la estructura orgánica - funcional, a la cadena de suministros, al sistema logístico y de transportación de los productos, en la matriz y las sucursales, con la posibilidad de que estas deficiencias sean mejoradas, renovadas y optimizadas según sea el caso.

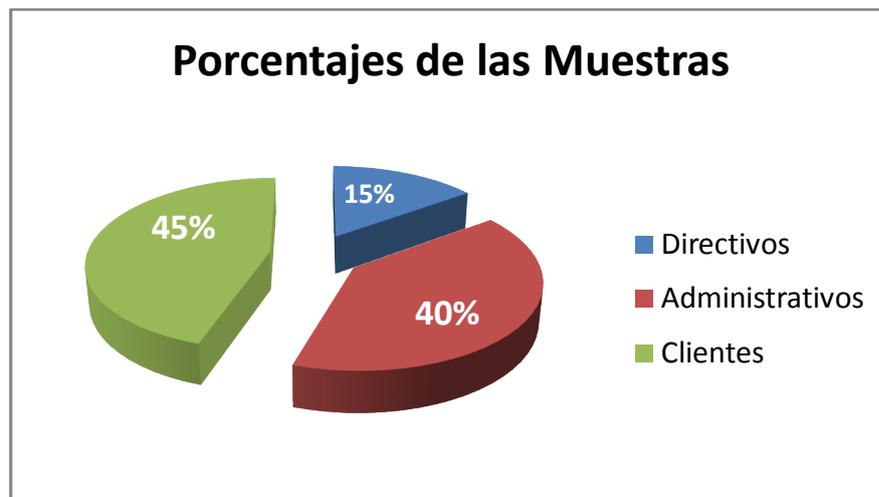
El total de la población y la descripción de la muestra, con sus respectivos porcentajes, se detalla en la cuadro N° 5 y en el gráfico N° 5.

Cuadro N° 5: Población encuestada

MUESTRA	NÚMERO	PORCENTAJE
Directivos	24	15%
Administrativos	64	40%
Clientes	72	45%
Población	160	100%

Fuente: Cuadro N° 3

Elaborado por: El autor





PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Gráfico N° 5: Distribución porcentual de la población.

Elaborado por: El autor

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DEL SERVICIO SOCIAL DE LA FUERZA TERRESTRE (SSFT)

En los cuadros 6 y 7, se detalla numérica y porcentualmente, las encuestas realizadas al personal de Directivos de la matriz y las sucursales.

Cuadro N° 6: Escala de valoración numérica de Directivos

PREGUNTA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	INSUFICIENTE	TOTAL
P1	5	15	3	1	24
P2	6	17	1	0	24
P3	4	6	13	1	24
P4	3	6	15	0	24
P5	6	14	2	2	24
P6	3	3	16	2	24
P7	2	5	16	1	24
P8	3	4	15	2	24
P9	4	2	15	3	24
P10	6	14	2	2	24
P11	3	4	17	0	24
P12	2	5	15	2	24
P13	1	4	16	3	24

P14	6	15	1	2	24
P15	3	16	3	2	24
P16	5	16	2	1	24
P17	4	3	15	2	24
P18	6	16	1	1	24
P19	5	17	0	2	24
P20	18	2	3	1	24
TOTAL	95	184	171	30	480

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor

Cuadro N° 7: Escala de valoración porcentual de Directivos.

PREGUNTA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	INSUFICIENTE	TOTAL
P1	21%	63%	12%	4%	100%
P2	25%	71%	4%	0%	100%
P3	17%	25%	54%	4%	100%
P4	13%	25%	63%	0%	100%
P5	25%	58%	8%	8%	100%
P6	13%	13%	67%	8%	100%
P7	8%	21%	67%	4%	100%
P8	13%	17%	63%	8%	100%
P9	17%	8%	63%	13%	100%
P10	25%	58%	8%	8%	100%
P11	13%	17%	71%	0%	100%
P12	8%	21%	63%	8%	100%
P13	4%	17%	67%	13%	100%
P14	25%	63%	4%	8%	100%
P15	13%	67%	13%	8%	100%
P16	21%	67%	8%	4%	100%
P17	17%	13%	63%	8%	100%
P18	25%	67%	4%	4%	100%
P19	21%	71%	0%	8%	100%
P20	75%	8%	13%	4%	100%



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Fuente: Encuestas

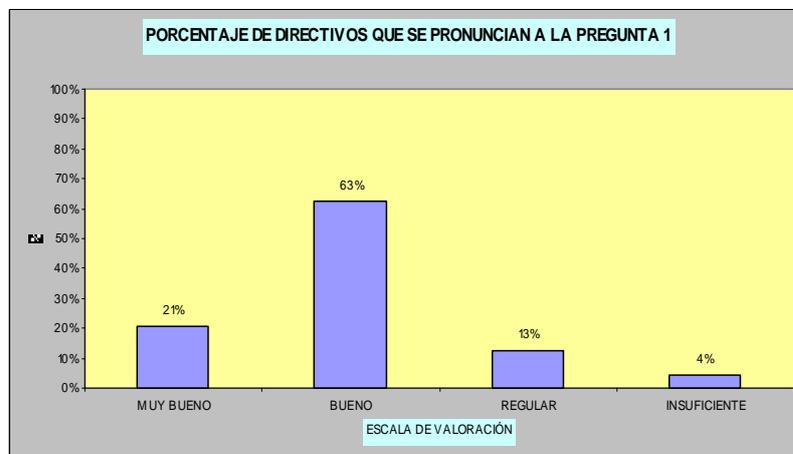
Elaborado por: El autor

Pregunta N° 1: La estructura Orgánica-Funcional del Servicio Social de la Fuerza Terrestre (SSFT) es:

X	F	%
Muy Bueno	5	21 %
Bueno	15	63 %
Regular	3	12 %
Insuficiente	1	4 %
Total	24	100 %

Fuente: La encuesta

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

De los 24 directivos encuestadas con respecto a la estructura Orgánica – Funcional del SSFT, el 63% manifiestan que es Bueno, el 21% manifiesta que es Muy Bueno, un 12% que es regular y un 4% Insuficiente.

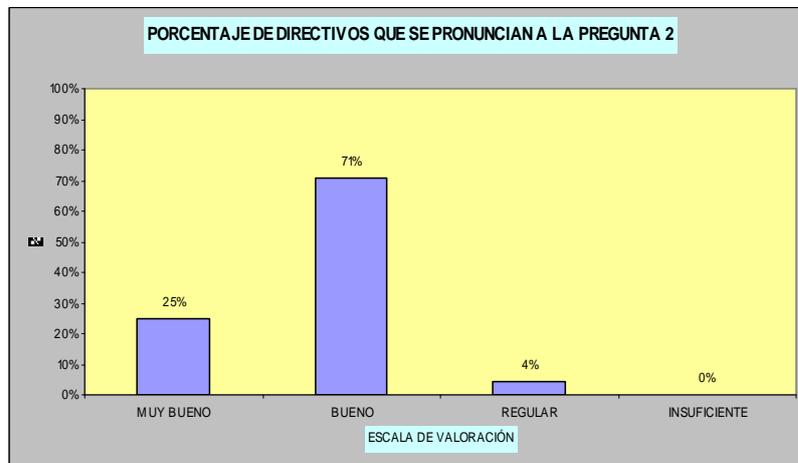
Esto determina que más del 80% de los directivos están satisfechos con la estructura Orgánica Funcional del SSFT para la administración de la empresa.

Pregunta N° 2: La identificación de las funciones en la estructura Orgánica-Funcional del SSFT es:

X	F	%
Muy Bueno	6	25%
Bueno	17	71%
Regular	1	4%
Insuficiente	0	0%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del total de directivos encuestados el 71% manifiestan que la identificación de las funciones en la estructura Orgánica – Funcional del SSFT es Bueno, seguido del 25% que dicen que es Muy Bueno y un 4% Regular.

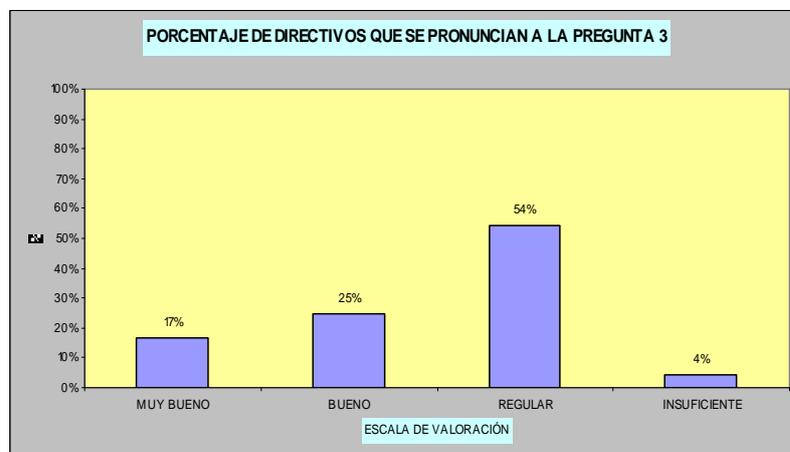
Esto determina que el 96% de los directivos tienen identificadas las funciones de la estructura orgánica Funcional del SSFT, esto redundará en beneficio y adelanto de la empresa.

Pregunta N° 3: La difusión de la estructura Orgánica-Funcional del Servicio Social de la Fuerza Terrestre (SSFT) es:

X	F	%
Muy Bueno	4	17%
Bueno	6	25%
Regular	13	54%
Insuficiente	1	4%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del 100% de los directivos encuestados, el 54% manifiestan que la difusión de la estructura Orgánica – Funcional del SSFT es Regular, el 25 % manifiestan que es Bueno, seguido de un 17% Muy Bueno y apenas un 4% Insuficiente

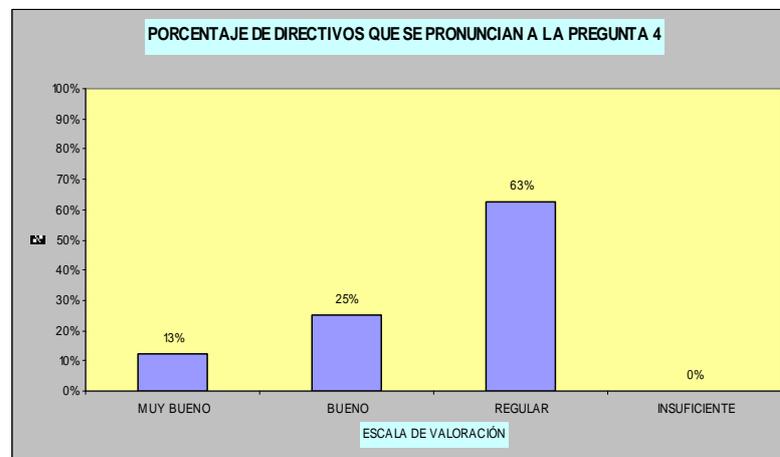
De esto se determina que la difusión de la estructura Orgánica – Funcional del SSFT para conocimiento de empleados y clientes no es conocida, hace falta trabajar en procesos de comunicación.

Pregunta N° 4: El funcionamiento de la estructura Orgánica-Funcional del SSFT es:

X	F	%
Muy Bueno	3	13%
Bueno	6	25%
Regular	15	63%
Insuficiente	0	0%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del total de directivos encuestados el 63% manifiestan que el funcionamiento de la estructura Orgánica – Funcional es Regular, el 25% manifiestan que es Bueno y un 13 % Muy Bueno

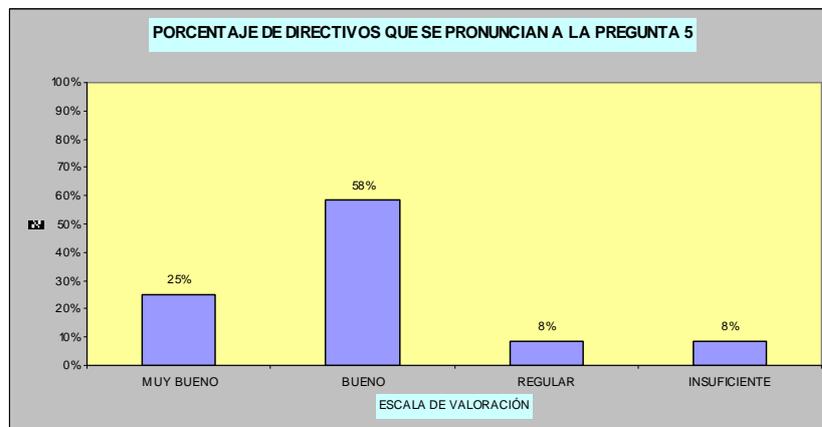
Esto determina que el funcionamiento de la estructura Orgánica – Funcional del SSFT tiene un funcionamiento regular que no le permite el normal desenvolvimiento de todas las áreas de trabajo y de más elementos que coadyuvan para el progreso de la empresa.

Pregunta N° 5: El desempeño de las autoridades y empleados del SSFT es:

X	F	%
Muy Bueno	6	25,5%
Bueno	14	58%
Regular	2	8%
Insuficiente	2	8%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del 100% de los directivos encuestados, el 58 % manifiestan que el desempeño de las autoridades y empleados del SSFT es Bueno, el 25% manifiestan que es Muy Bueno y un 8% Regular e Insuficiente

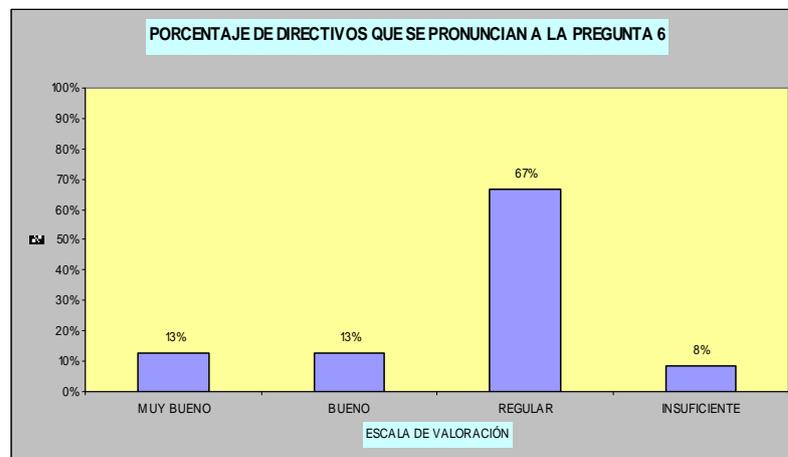
Esto determina que existe un buen desempeño tanto de autoridades como de empleados, que habría que optimizar estos talentos para mejorar procesos y la empresa alcance niveles de competitividad.

Pregunta N° 6: La integración de los Departamentos y Secciones del SSFT es:

X	F	%
Muy Bueno	3	12,5%
Bueno	3	12,5%
Regular	16	66,7%
Insuficiente	2	8%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del 100% de los directivos encuestados el 67% manifiestan que la integración de los Departamentos y Secciones del SSFT es Regular, el 13% Bueno y Muy Bueno y un 8% Insuficiente

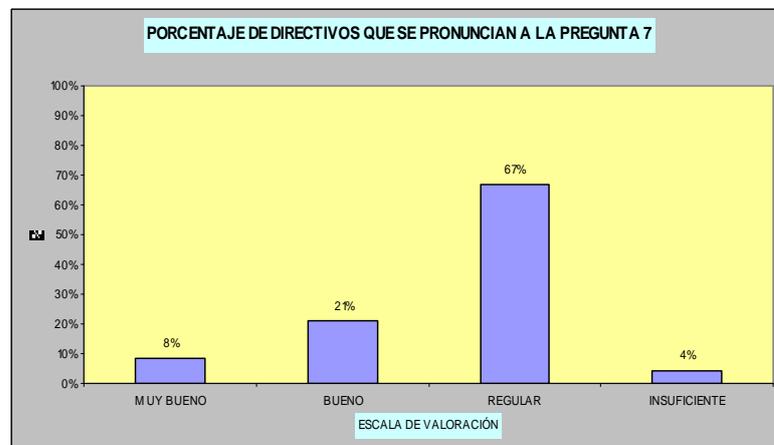
Se puede determinar que no hay una buena integración de los departamentos, es importante que se trabaje en procesos de formación y articulación para elevar el nivel de desempeño de todos los empleados y autoridades a fin de lograr niveles de progreso dentro de la empresa.

Pregunta N° 7: La atención del sistema logístico a las necesidades del SSFT es:

X	F	%
Muy Bueno	2	8%
Bueno	5	20,8%
Regular	16	66,7%
Insuficiente	1	4%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



Del total de directivos encuestados el 67 % manifiestan que la atención del sistema logístico a las necesidades del SSFT es Regular, el 21% es Bueno, un 8% Muy Bueno y 4% Insuficiente.

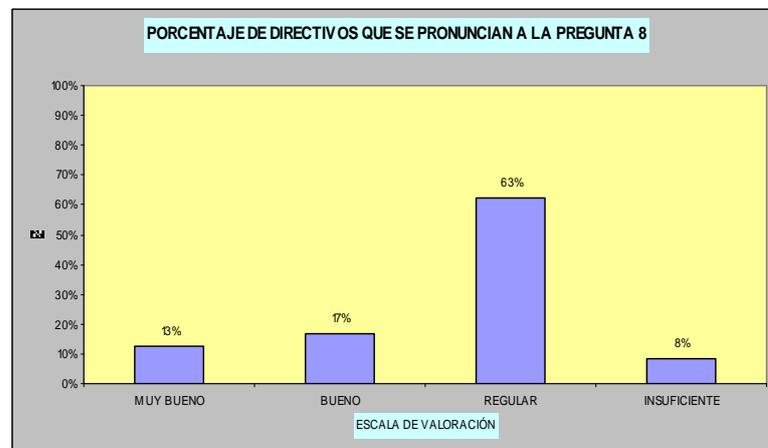
Se puede determinar que no está bien atendido el sistema logístico, puesto que este debe desarrollarse con elementos de conexión entre los diferentes departamentos y operar de acuerdo a directrices y procesos claros emitidos por los directivos que manejan la empresa.

Pregunta N° 8: La organización del sistema logístico, para cubrir las demandas de las filiales es:

X	F	%
Muy Bueno	3	12,5%
Bueno	4	16,7%
Regular	15	62,5%
Insuficiente	2	8%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

El 63% manifiestan que la Organización del sistema logístico, para cubrir las demandas de las filiales es Regular, el 17% manifiestan que es Bueno y un 13% que es Muy Bueno.

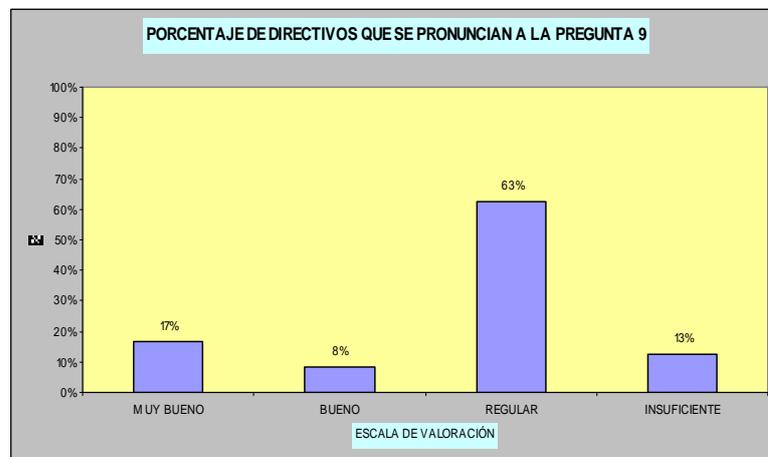
Esto determina que la organización logística para cubrir las necesidades de las filiales está ligeramente desarticulada e indudablemente repercutirá en algunos factores como nivel de desempeño de empleados, distribución de productos para el consumo de los clientes que tienen la expectativa que el SSFT brinda un servicio de calidad, para ello hay que revisar procesos.

Pregunta N° 9: El sistema de abastecimiento de los productos a las filiales es:

X	F	%
Muy Bueno	4	16,7%
Bueno	2	8%
Regular	15	62,5%
Insuficiente	3	12,5%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

De los 24 directivos encuestados el 63% manifiestan que el sistema de abastecimiento de los productos a las filiales es Regular, el 17% Muy Bueno, un 13% Insuficiente y el 8% Bueno.

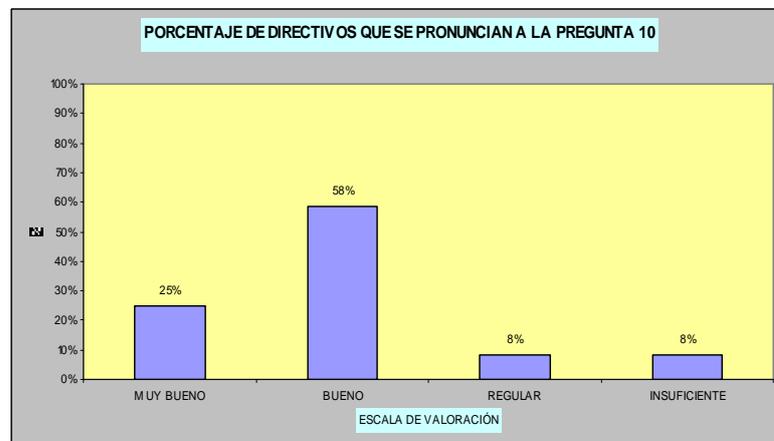
Esto determina que probablemente el sistema logístico no está bien estructurado para que el sistema de abastecimiento cubra con las necesidades de las filiales en cuanto a disponer de un stock de productos de todo tipo a fin de mantener un nivel de ventas acorde con las expectativas de los directivos.

Pregunta N° 10: El nivel de satisfacción por el abastecimiento de los productos es:

X	F	%
Muy Bueno	6	25%
Bueno	14	58%
Regular	2	8%
Insuficiente	2	8%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

El 58% de directivos manifiestan que el nivel de satisfacción por el abastecimiento de los productos es Bueno, seguido de un 25% que es Muy Bueno y un 8% de Regular e Insuficiente

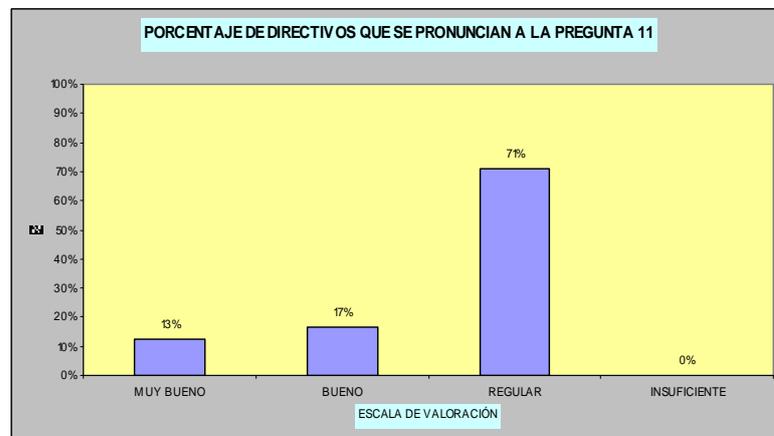
Los trabajadores y clientes miran que el abastecimiento de los productos en el SSFT es Bueno, se deduce que estaría de acuerdo a como surge el abastecimiento el día a día, pero es importante cubrir toda la demanda que surge de acuerdo a las necesidades e intereses de los clientes para de esta manera satisfacer y mejorar los niveles de competitividad.

Pregunta N° 11: La organización del sistema de abastecimiento de los productos es:

X	F	%
Muy Bueno	3	12,5%
Bueno	4	16,7%
Regular	17	70,8%
Insuficiente	0	0%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del total de los directivos encuestados el 71% manifiestan que la organización del sistema de abastecimiento de los productos es Regular, el 17% manifiestan que es Bueno y un 13% Muy Bueno.

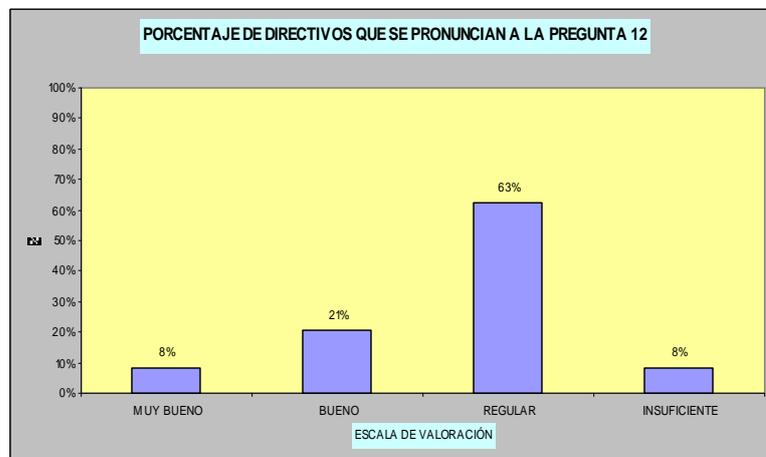
De esto se desprende que no está bien organizado el sistema de abastecimiento de los productos, será necesario establecer procesos que mejoren a fin de brindar satisfacción a todos quienes acuden al SSFT.

Pregunta N° 12: La cantidad de vehículos para el transporte de productos es:

X	F	%
Muy Bueno	2	8,5%
Bueno	5	20,8%
Regular	15	62,5%
Insuficiente	2	8,5%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del 100% de los directivos encuestados, el 63% manifiestan que la cantidad de vehículos para el transporte de productos es Regular, el 21% dicen que es Bueno y un 8% Muy Bueno e Insuficiente.

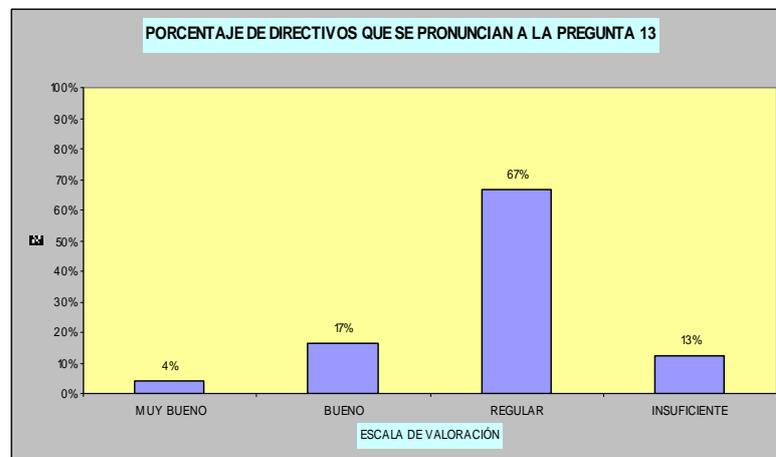
Esto determina que el SSFT no cuenta con el número suficientes de vehículos que brinde un mejor servicio a las filiales y además cubran el abastecimiento que necesitan para el expendio de todo los productos, indudablemente son factores negativos para el desarrollo de la empresa.

Pregunta N° 13: La aplicación de las normas para el transporte de los productos es:

X	F	%
Muy Bueno	1	4%
Bueno	4	16,7%
Regular	16	66,7%
Insuficiente	3	12,5%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del total de directivos encuestados el 67% manifiestan que la aplicación de las normas para el transporte de los productos es Regular, el 17% dicen que es Bueno, un 13% insuficiente y un 4% Muy Bueno.

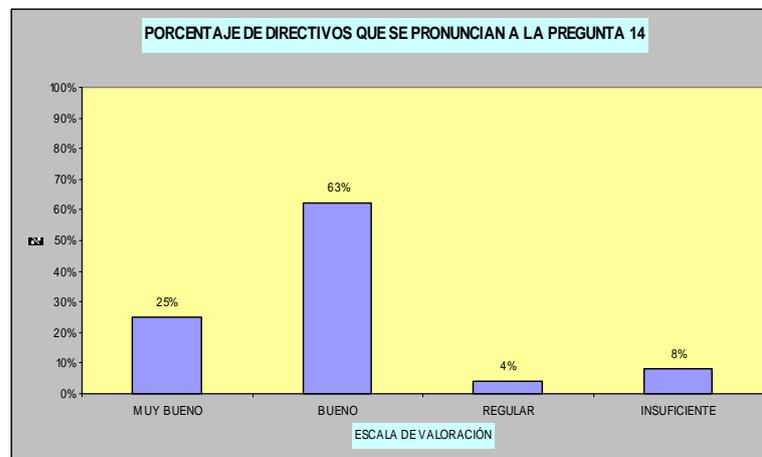
Esto determina que el SSFT no tiene establecido las normas claras para el transporte de los productos, es importante contar con indicadores a fin de mejorar el servicio ya que de esta manera se elevará el nivel de éxito de la empresa en todos los campos.

Pregunta N° 14: La satisfacción por el transporte de productos para el abastecimiento es:

X	F	%
Muy Bueno	6	25%
Bueno	15	62,5%
Regular	1	4%
Insuficiente	2	8%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del 100% de los directivos encuestados el 63% manifiestan que la satisfacción por el transporte de productos para el abastecimiento es Bueno, el 25% que es Muy Bueno, un 4% Regular y un 8% Insuficiente.

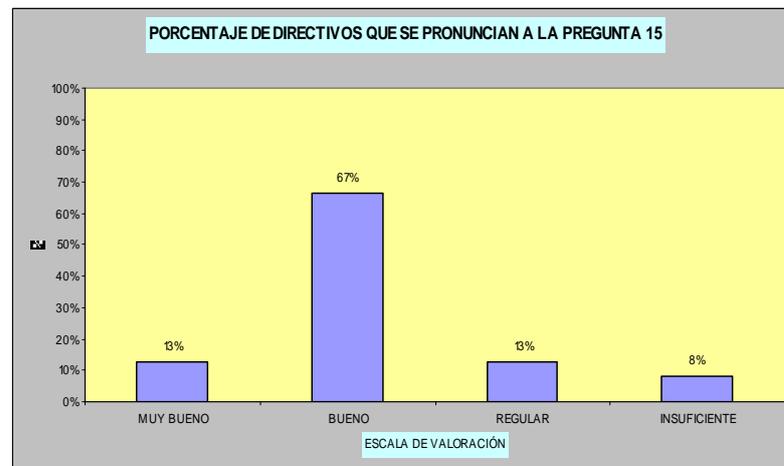
Esto determina que los directivos tienen una satisfacción por el transporte de los productos, se deduce que será de acuerdo a las necesidades y a las programaciones que hayan establecido.

Pregunta N° 15: El área de almacenamiento de productos es:

X	F	%
Muy Bueno	3	12,5%
Bueno	16	66,7%
Regular	3	12,5%
Insuficiente	2	8%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del total de directivos encuestados el 67% manifiestan que el área de almacenamiento de productos es Bueno, un 13% manifiesta que es Regular y Muy Bueno y un 8% Insuficiente.

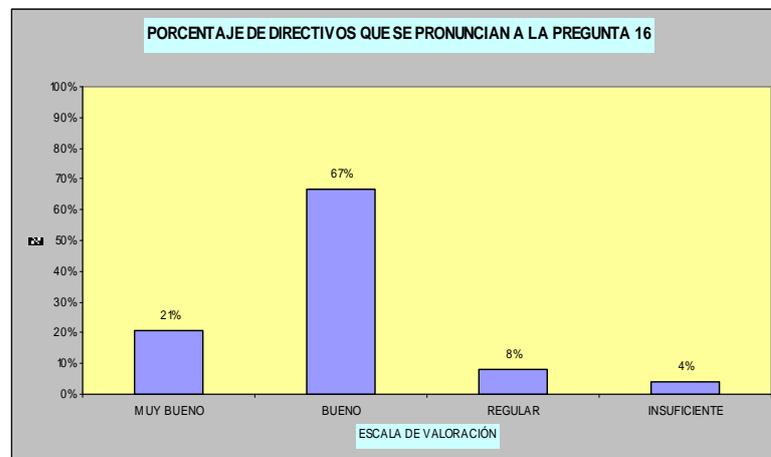
Esto determina que el área que tienen destinada para el almacenamiento de los productos si está cubriendo las necesidades.

Pregunta N° 16: La ventilación que existe en las bodegas de almacenamiento de los productos es:

X	F	%
Muy Bueno	5	20,8%
Bueno	16	66,7%
Regular	2	8%
Insuficiente	1	4%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del total de directivos encuestados, el 67% manifiestan que la ventilación que existe en las bodegas de almacenamiento de los productos es Bueno, el 21% dicen que es Muy Bueno, un 8% Regular y un 4% Insuficiente.

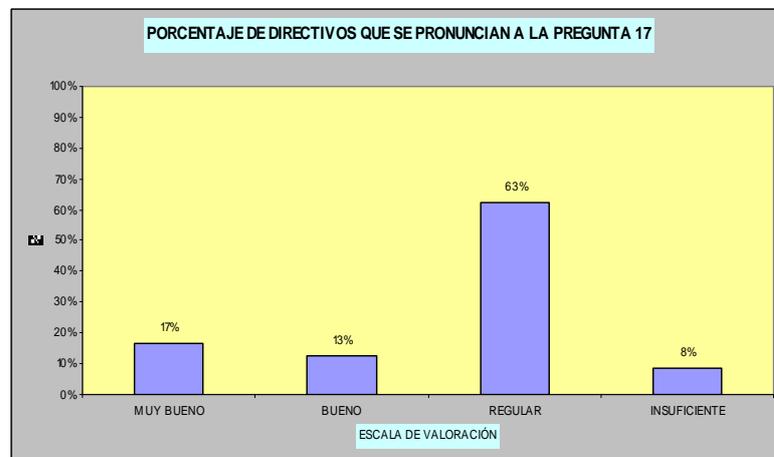
Esto determina que las bodegas donde se almacenan los productos tienen una ventilación que permite la conservación de los productos y un ambiente positivo para que los trabajadores desempeñen bien sus labores.

Pregunta N° 17: La aplicación de las normas de seguridad industrial en las bodegas es:

X	F	%
Muy Bueno	4	17%
Bueno	3	13%
Regular	15	63%
Insuficiente	2	7%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

El 63% manifiestan que la aplicación de las normas de seguridad industrial en las bodegas de almacenamiento es Regular, el 17% manifiestan que es Muy Bueno, un 13% Bueno y un 7% Insuficiente

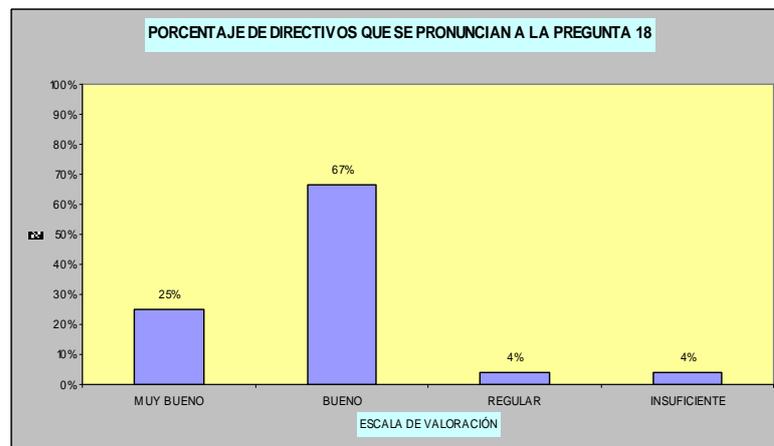
Mas de la mitad de los directivos no están conformes con las normas de seguridad que se manejan en las bodegas, se hace necesario revisar los planes de seguridad a fin de precautelar la integridad de todos quienes laboran y acuden al SSFT.

Pregunta N° 18: La distribución de los productos en las perchas es:

X	F	%
Muy Bueno	6	25%
Bueno	16	67%
Regular	1	4%
Insuficiente	1	4%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados

De los 24 directivos investigados el 67% manifiestan que la distribución de los productos en las perchas es Bueno, el 25%



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

manifiestan que es Muy Bueno y un 4% están entre un Regular e Insuficiente.

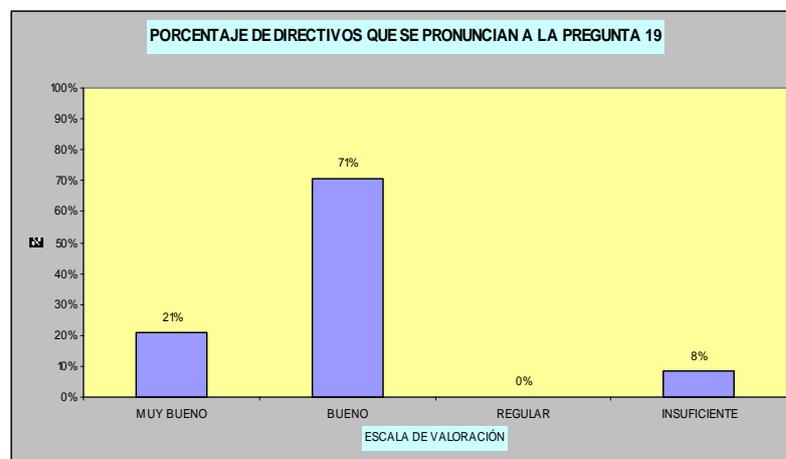
Esto determina que los empleados encargados de distribuir los productos en las perchas lo hacen con satisfacción y buscando y priorizando las necesidades y requerimiento de los clientes y de la empresa en general.

Pregunta N° 19: El mantenimiento del stock de productos en las perchas es:

X	F	%
Muy Bueno	5	20,8%
Bueno	17	70,8%
Regular	0	0%
Insuficiente	2	8%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del 100% de los directivos encuestados el 71 % manifiestan que el mantenimiento del stock de productos en las perchas es Bueno, el 21% manifiestan que es Muy Bueno, un 8% Insuficiente.

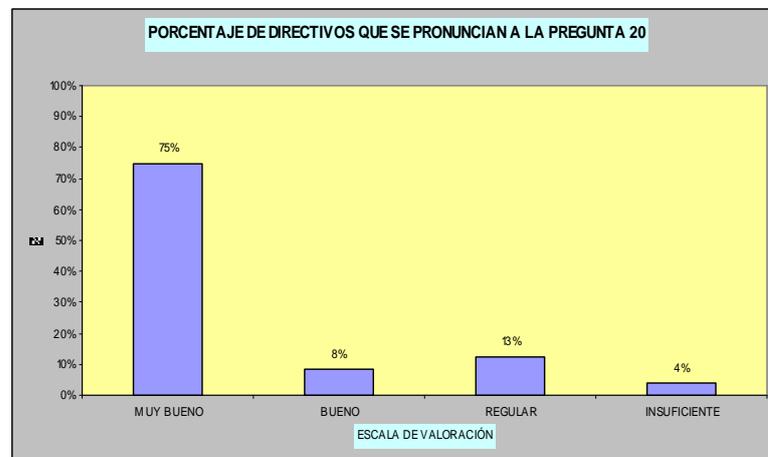
Esto determina que de acuerdo al abastecimiento de productos que tienen las sucursales, estas cubren con el stock en las perchas a fin de promocionar productos nuevos y que los clientes se encuentren satisfechos y cubran sus requerimientos.

Pregunta N° 20: La atracción visual y promocional de los productos en las perchas es:

X	F	%
Muy Bueno	18	75%
Bueno	2	8%
Regular	3	13%
Insuficiente	1	4%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

El 100% de los directivos encuestados manifiestan que el 75% de la atracción visual y promocional de los productos en las perchas es Muy Bueno, un 13% manifiestan que es Regular y un 8% Bueno.

Esto determina que existe una buena predisposición y gusto por el trabajo, que los empleados que están destinados a abastecer las perchas con los productos conocen de procesos de marketing, indudablemente esto eleva el nivel de ventas.

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO SOCIAL DE LA FUERZA TERRESTRE (SSFT)

En los cuadros 8 y 9, se detalla numérica y porcentualmente, las encuestas realizadas al personal Administrativo de la matriz y las sucursales.

Cuadro N° 8: Escala de valoración numérica de Administrativos.

PREGUNTA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	INSUFICIENTE	TOTAL
P1	8	12	41	3	64
P2	5	5	12	42	64
P3	6	10	40	8	64
P4	7	10	6	41	64
P5	12	44	3	5	64
P6	8	5	37	14	64
P7	10	10	40	4	64
P8	7	9	5	43	64
P9	4	6	50	4	64
P10	8	4	40	12	64
P11	7	5	46	6	64
P12	9	9	44	2	64

P13	7	6	7	44	64
P14	12	4	44	4	64
P15	5	8	42	9	64
P16	8	16	40	0	64
P17	2	15	41	6	64
P18	15	40	5	4	64
P19	5	50	5	4	64
P20	45	8	3	8	64
TOTAL	190	276	551	263	1280

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor

Cuadro N° 9: Escala de valoración porcentual de Administrativos.

PREGUNTA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	INSUFICIENTE	TOTAL
P1	13%	19%	64%	4%	100%
P2	8%	8%	19%	66%	100%
P3	9%	16%	63%	13%	100%
P4	11%	16%	9%	64%	100%
P5	19%	69%	5%	8%	100%
P6	13%	8%	58%	22%	100%
P7	16%	16%	63%	6%	100%
P8	11%	14%	8%	67%	100%
P9	6%	9%	78%	6%	100%
P10	13%	6%	63%	19%	100%
P11	11%	8%	72%	9%	100%
P12	14%	14%	69%	3%	100%
P13	11%	9%	11%	69%	100%
P14	19%	6%	69%	6%	100%
P15	8%	13%	66%	14%	100%
P16	13%	25%	63%	0%	100%
P17	3%	23%	64%	9%	100%
P18	23%	63%	8%	6%	100%
P19	8%	78%	8%	6%	100%

 *Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)



Fuente: Encuestas

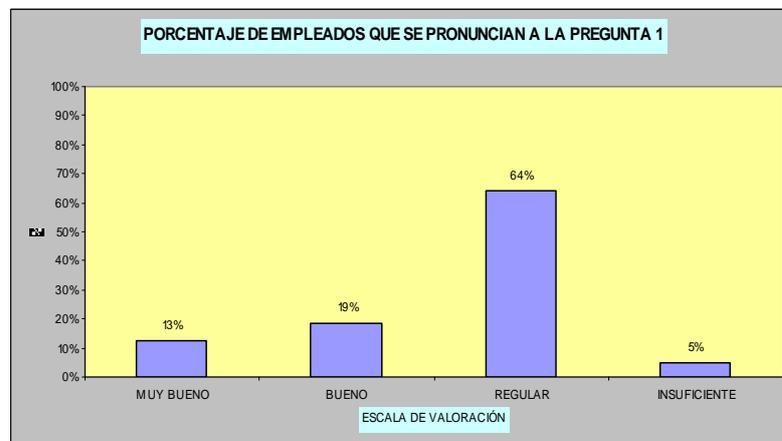
Elaborado por: El autor

Pregunta N° 1: La estructura Orgánica-Funcional del Servicio Social de la Fuerza Terrestre (SSFT) es:

X	F	%
Muy Bueno	8	12.5 %
Bueno	12	19%
Regular	41	64%
Insuficiente	3	4.5%
Total	64	100 %

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del 100% de los empleados encuestados, el 64% manifiestan que La estructura Orgánica – Funcional del SSFT es Regular, en tanto que el 19% manifiestan que es buen y un 12.5 % Muy Bueno.

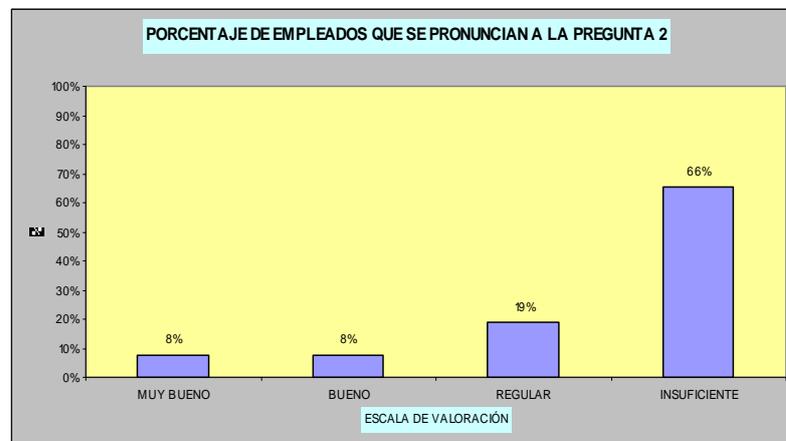
Por tanto se puede evidenciar que para la mayoría de los empleados, la estructura Orgánica – Funcional del SSFT es Regular, esto demuestra que existe bajo interés por comprender su consolidación.

Pregunta N° 2: La identificación de las funciones en la estructura Orgánica-Funcional del SSFT es:

X	F	%
Muy Bueno	5	8%
Bueno	5	8%
Regular	12	19%
Insuficiente	42	65%
Total	64	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e interpretación de los resultados



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del 100% de los empleados encuestados, el 65% manifiestan que la identificación de las funciones en la estructura Orgánica – Funcional del SSFT es Insuficiente, en tanto que el 19% manifiestan que es Regular y el 8% que es Bueno y Muy Bueno.

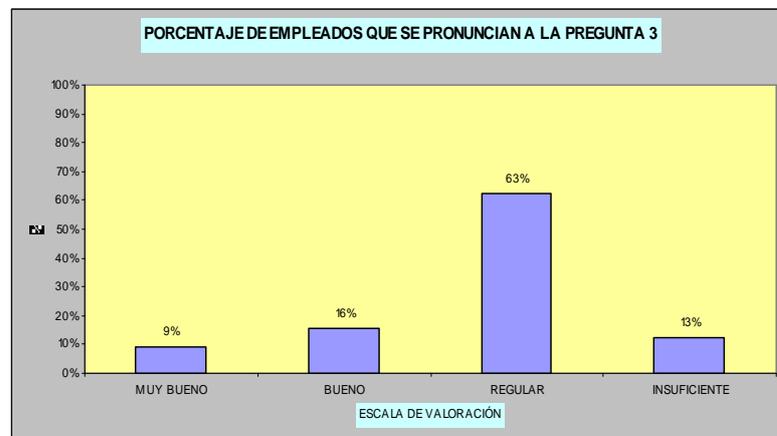
Por tanto se puede evidenciar que los empleados en su gran mayoría no identifican cada una de las funciones lo que determina el bajo nivel de desempeño.

Pregunta N° 3: La difusión de la estructura Orgánica-Funcional del Servicio Social de la Fuerza Terrestre (SSFT) es:

X	F	%
Muy Bueno	6	9 %
Bueno	10	16 %
Regular	40	62.5 %
Insuficiente	8	12.5%
Total	64	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del 100% de los empleados encuestados, el 62.5% manifiestan que la difusión de la estructura Orgánica – Funcional del SSFT es Regular, en tanto que el 16% indican que es Bueno, el 12.5% insuficiente y un 9% que es Muy Bueno.

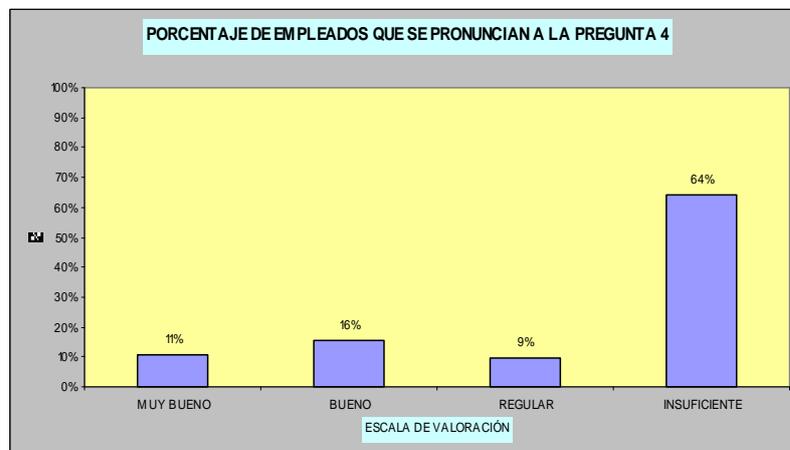
Se evidencia que no existe un plan de difusión o medios de comunicación apropiados para que todos conozcan la estructura Orgánica – Funcional del SSFT, que permita involucrar a todos para un mejor desempeño de los trabajadores.

Pregunta N° 4: El funcionamiento de la estructura Orgánica-Funcional es:

X	F	%
Muy Bueno	7	11%
Bueno	10	16 %
Regular	6	9 %
Insuficiente	41	64%
Total	64	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del total de empleados encuestados, el 64% expresan que el funcionamiento de la estructura Orgánica – Funcional es Insuficiente, el 16% manifiestan que es Bueno, el 11% Muy Bueno y el 9% Regular.

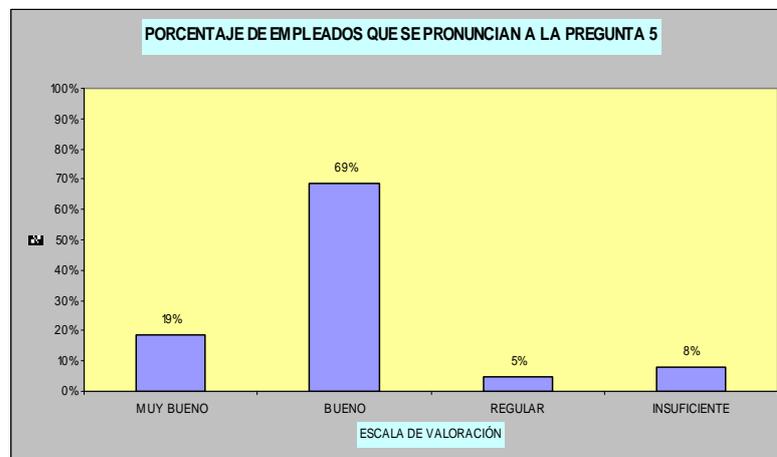
La estructura Orgánica – Funcional del SSFT no está funcionando adecuadamente y esto puede repercutir en el desarrollo y eficiencia del trabajo y la rentabilidad de la empresa.

Pregunta N° 5: El desempeño de las autoridades y empleados del SSFT es:

X	F	%
Muy Bueno	12	18 %
Bueno	44	69 %
Regular	3	5 %
Insuficiente	5	8%
Total	64	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

De la población de empleados, el 69% manifiestan que el desempeño de las autoridades y empleados del SSFT es Bueno, el 18% manifiestan que es Muy Bueno, el 8% dice ser Insuficiente.

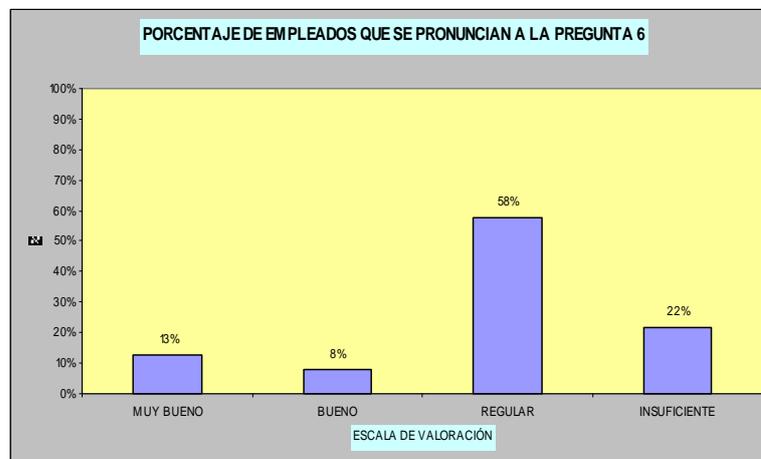
Esto determina que los empleados si valoran su trabajo en el rango de bueno, pero para la dimensión del SSFT, es necesario elevar el nivel de desempeño tanto de las autoridades como de los empleados.

Pregunta N° 6: La integración de los Departamentos y Secciones del SSFT es:

X	F	%
Muy Bueno	8	13 %
Bueno	5	8 %
Regular	37	57%
Insuficiente	14	22.%
Total	64	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

El 57% de de los Empleados encuestados manifiestan que la integración de los Departamentos y Secciones del SSFT es Regular, seguido de un 22% que expresan que es Insuficiente, un 13% Muy Bueno y un 8% dicen que es Bueno.

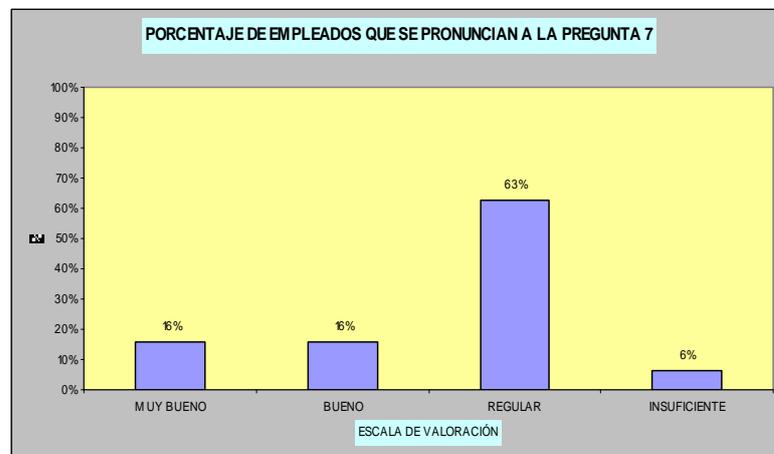
Esto determina que no trabajan coordinadamente y no se integran empleados y autoridades para lograr y alcanzar resultados positivos y brindar un eficiente servicio.

Pregunta N° 7: La atención del sistema logístico a las necesidades del SSFT es:

X	F	%
Muy Bueno	10	16 %
Bueno	10	16 %
Regular	40	63 %
Insuficiente	4	5%
Total	64	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e interpretación de los resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del total de empelados encuestado el 63% manifiestan que la atención del sistema logístico a las necesidades del SSFT es Regular, seguido de un 16% que manifiestan que es Bueno y Muy Bueno y un 5% que es insuficiente.

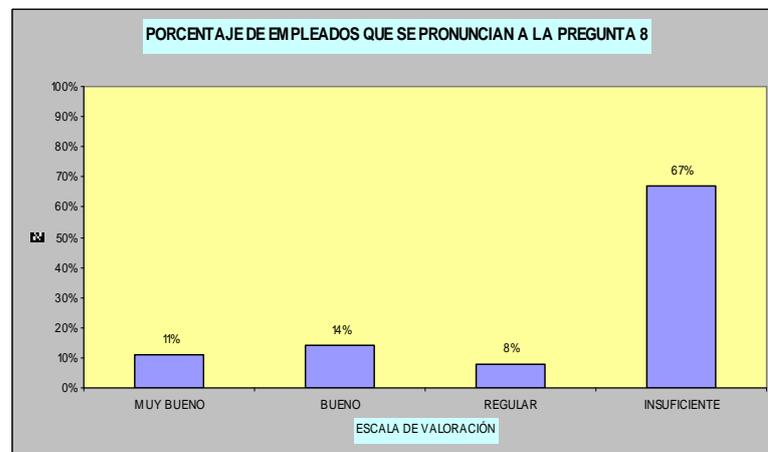
Se determina que los productos y más necesidades que dispone el SSFT no esté bien atendida para favorecer las necesidades de los clientes y elevar el nivel de productividad.

Pregunta N° 8: La organización del sistema logístico, para cubrir las demandas de las filiales es:

X	F	%
Muy Bueno	7	11 %
Bueno	9	14 %
Regular	5	8%
Insuficiente	43	67%
Total	64	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del 100% de los empleados encuestados, el 67% manifiestan que la organización del sistema logístico, para cubrir las demandas de las filiales es Insuficiente, seguido de un 14% que manifiestan que es Bueno.

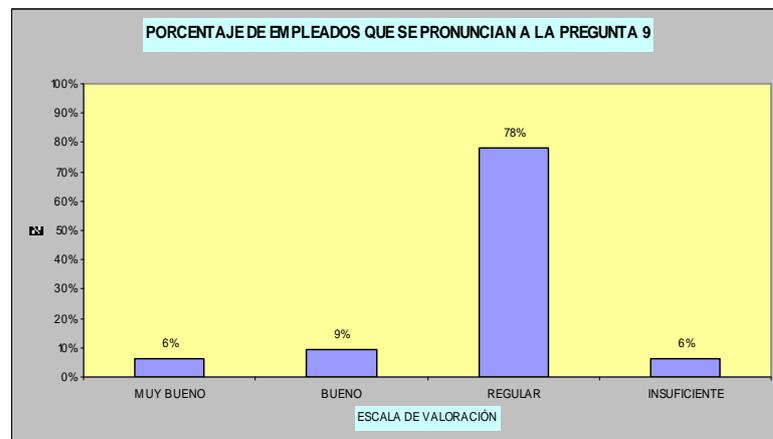
Esto determina que no hay una buena organización logística para atender la demanda de las filiales y lógicamente esto repercutirá en el nivel de rentabilidad de la empresa.

Pregunta N° 9: El sistema de abastecimiento de los productos a las filiales es:

X	F	%
Muy Bueno	4	6 %
Bueno	6	9 %
Regular	50	78 %
Insuficiente	4	6%
Total	64	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del 100% de los empleados encuestados el 78% manifiestan que el sistema de abastecimiento de los productos a las filiales es Regular, el 9% manifiesta que es Bueno y un 6% Muy Bueno e Insuficiente.

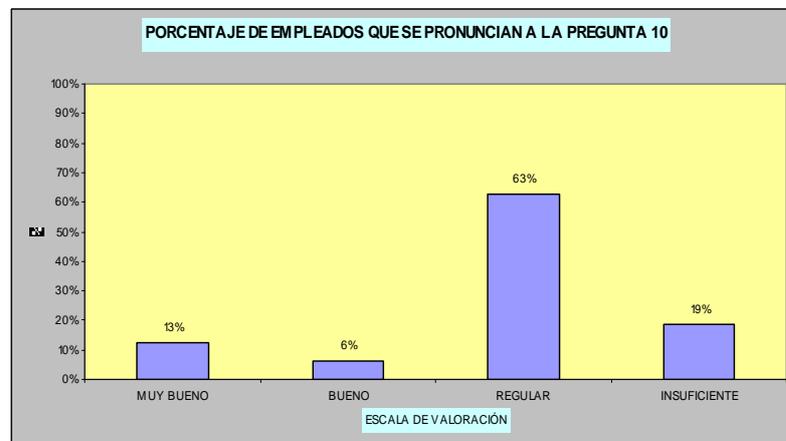
Esto determina que las filiales no están atendidas como corresponde, no existe coordinación adecuada para el sistema de suministro, derivando en un bajo rendimiento comercial por la falta de productos para consumo de los clientes.

Pregunta N° 10: El nivel de satisfacción por el abastecimiento de los productos es:

X	F	%
Muy Bueno	8	13 %
Bueno	4	6 %
Regular	40	63%
Insuficiente	12	19%
Total	64	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del total de empleados encuestados el 63% manifiestan que es Regular el nivel de satisfacción por el abastecimiento de los productos, el 19% manifiesta que es Insuficiente.

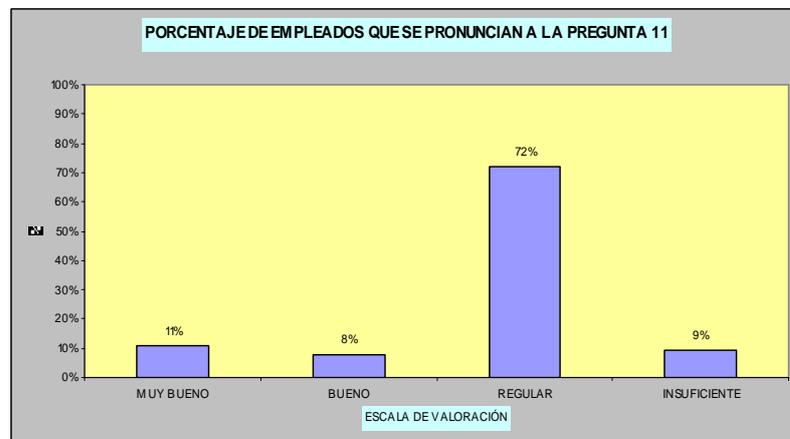
Esto determina que el abastecimiento de los productos no es satisfactorio porque indudablemente surgirán retrasos y falta de coordinación para el trabajo en las diferentes dependencias del SSFT.

Pregunta N° 11: La organización del sistema de abastecimiento de los productos es:

X	F	%
Muy Bueno	6	9 %
Bueno	10	16 %
Regular	40	62.5 %
Insuficiente	8	12.5%
Total	64	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

El 63% de los empleados encuestados manifiestan que es Regular, la organización del sistema de abastecimiento de los productos, seguido de un 16% que expresan que es Bueno.

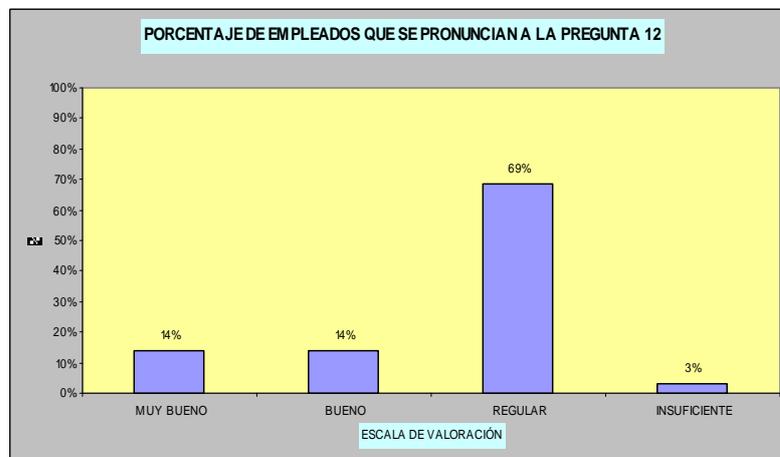
Esto evidencia que no existe una organización adecuada del sistema de abastecimiento que pueden darse por múltiples factores como falta de medios de transporte, productos o personal para atender las necesidades requeridas.

Pregunta N° 12: La cantidad de vehículos para el transporte de productos es:

X	F	%
Muy Bueno	9	14 %
Bueno	9	14 %
Regular	44	69%
Insuficiente	2	3%
Total	64	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

El 69% manifiestan que es Regular la cantidad de vehículos para transportar los productos, el 14% manifiestan que es Bueno y Muy Bueno y un 3·% que es Insuficiente.

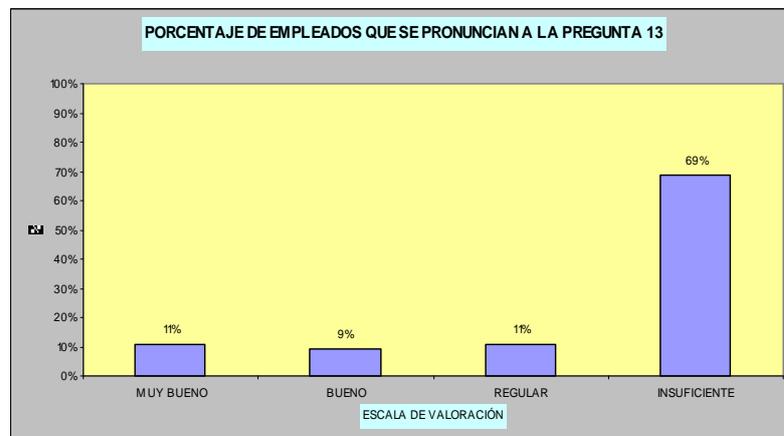
Esto determina que el servicio de vehículos para el transporte incida en el abastecimiento de los productos a todas las filiales y lógicamente retrase el trabajo de los empleados y además brindar variedad de productos a su debido tiempo a los clientes.

Pregunta N° 13: La aplicación de las normas para el transporte de los productos es:

X	F	%
Muy Bueno	7	11%
Bueno	6	9%
Regular	7	11%
Insuficiente	44	69%
Total	64	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del total de empleados encuestados, el 69% manifiestan que la aplicación de las normas para el transporte de los productos es Insuficiente, el 11% dicen que es Muy Bueno y Regular, el 9% dice que es Bueno.

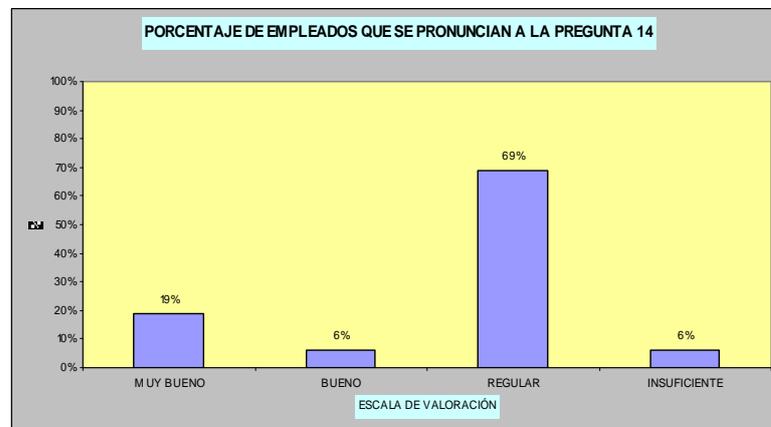
Esto determina que el 80% de los empleados visualicen que la aplicación de las normas para el transporte está entre insuficiente y regular, esto comprueba que no hay control o falta organización para que la transportación sea eficiente.

Pregunta N° 14: La satisfacción por el transporte de productos para el abastecimiento es:

X	F	%
Muy Bueno	12	19 %
Bueno	4	6 %
Regular	44	69 %
Insuficiente	4	6%
Total	64	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del total de empleados encuestados el 69% manifiestan que es Regular la satisfacción por el transporte de productos, un 19% expresan que es Muy Bueno y un 6% que es Regular e Insuficiente.

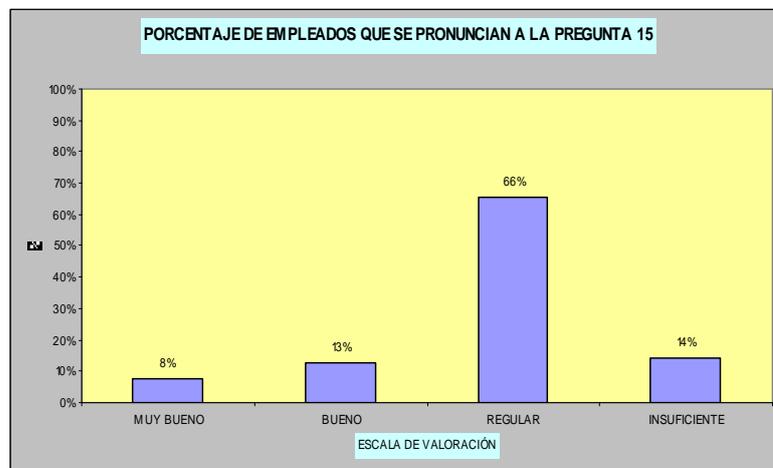
Más de la mitad de los empleados no sienten satisfacción por el abastecimiento de los productos para brindar un buen servicio a los clientes y de esta manera repercute en el mejor desarrollo de la empresa.

Pregunta N° 15: El área de almacenamiento de productos es

X	F	%
Muy Bueno	5	8 %
Bueno	8	13%
Regular	42	66 %
Insuficiente	9	14%
Total	64	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del total de empleados encuestados, el 66% manifiestan que el área de almacenamiento de productos es Regular, seguido del 14% que señalan que es Insuficiente y un 13% Bueno.

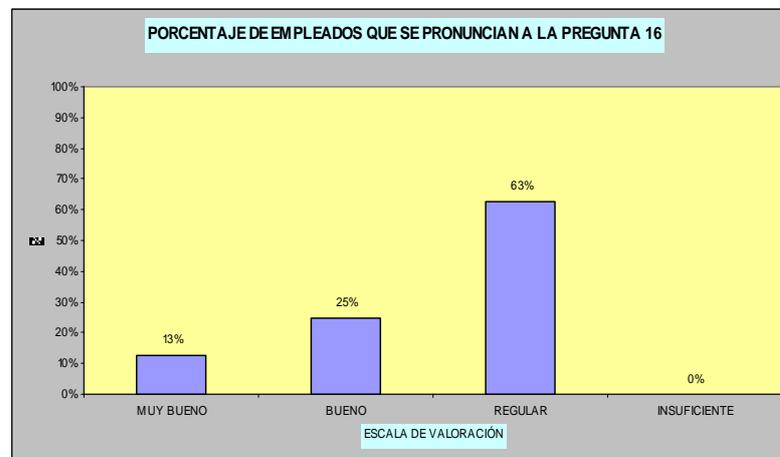
No existe un área adecuada para el almacenamiento de los productos, pues ésta tiene que ser bien organizada para facilitar el acceso de los empleados para el trabajo de abastecimiento a los locales para la exhibición y venta.

Pregunta N° 16: La ventilación que existe en las bodegas de almacenamiento de los productos es:

X	F	%
Muy Bueno	8	13%
Bueno	16	25%
Regular	40	63%
Insuficiente	0	0 %
Total	64	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Con respecto a la ventilación que existe en las bodegas de almacenamiento de los productos el 63% de los Empleados encuestados manifiestan que es Regular, el 25% manifiesta que es Bueno y un 13% Muy Bueno.

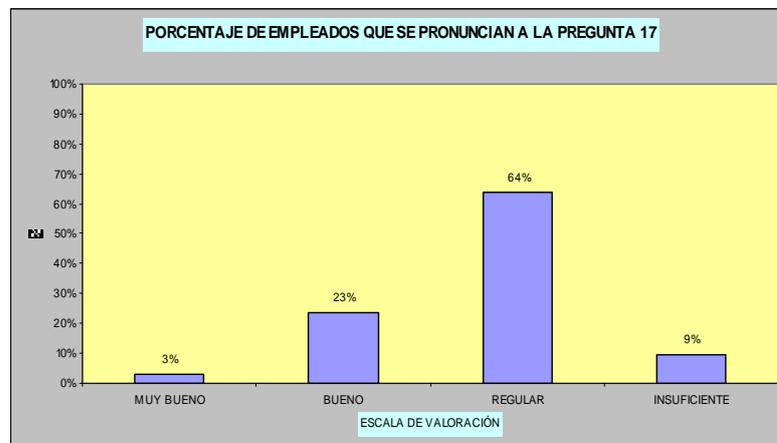
La tabla refleja que no existe una buena ventilación en las bodegas, factor que ejercerá influencia en la conservación y preservación de los productos y el trabajo de los empleados.

Pregunta N° 17: La aplicación de las normas de seguridad industrial en las bodegas es:

X	F	%
Muy Bueno	2	3%
Bueno	15	23 %
Regular	41	64 %
Insuficiente	6	9%
Total	64	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del total de empleados encuestados, el 64% manifiestan que la aplicación de las normas de seguridad industrial en las bodegas de almacenamiento es Regular, el 23% expresan que es Bueno y un 9% insuficiente.

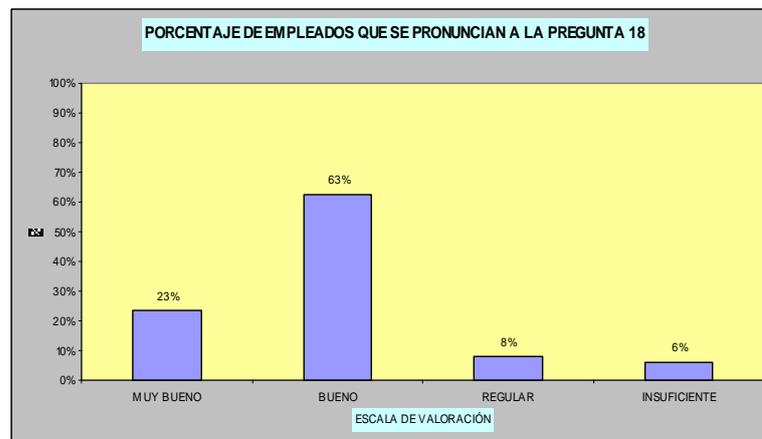
Hay vulnerabilidad para el desempeño de los empleados y para la conservación de los productos en óptimas condiciones porque la aplicación de las normas de seguridad industrial en las bodegas es regular, indudablemente esto generará desconfianza en los empleados.

Pregunta N° 18: La distribución de los productos en las perchas es:

X	F	%
Muy Bueno	15	23 %
Bueno	40	63 %
Regular	5	8 %
Insuficiente	4	6%
Total	64	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del total de empleados encuestados, el 63% manifiestan que la distribución de los productos en las perchas es Bueno, el 23% manifiestan que es Muy Bueno y un 8% que es Regular.

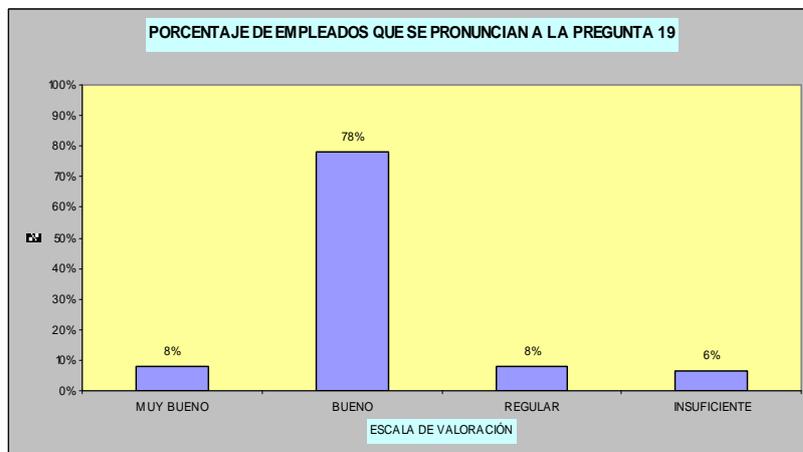
Los trabajadores perciben que su función de distribución en las perchas es bueno, pero hoy que existe un buen marketing es importante que esto ascienda a Muy Bueno para atraer la visión de los clientes y de esta forma aumentar el nivel de consumo.

Pregunta N° 19: El mantenimiento del stock de productos en las perchas es:

X	F	%
Muy Bueno	5	8%
Bueno	50	78 %
Regular	5	8 %
Insuficiente	4	6%
Total	64	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del 100% de los empleados encuestados el 78% manifiestan que es Bueno el mantenimiento del stock de productos en las perchas, seguido de un 8% de Muy Bueno y Regular.

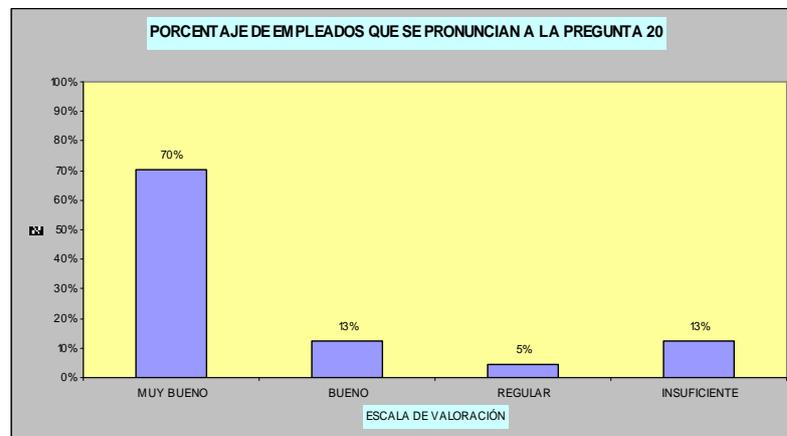
Esto determina que los empleados si valoran el mantenimiento del stock de los productos en las perchas para que estén visibles a los clientes y tengan la oportunidad de escoger los mejores.

Pregunta N° 20: La atracción visual y promocional de los productos en las perchas es:

X	F	%
Muy Bueno	45	70 %
Bueno	8	13 %
Regular	3	5 %
Insuficiente	8	13%
Total	64	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del 100% de los empleados encuestados, el 70% manifiestan que la atracción visual y promocional de los productos en las perchas es Muy Bueno, seguido de un 13% que manifiestan que es Bueno e Insuficiente.

Se puede evidenciar que los empleados trabajan con satisfacción para colocar los productos a fin de que los clientes visualicen y adquieran las promociones.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DEL SERVICIO SOCIAL DE LA FUERZA TERRESTRE (SSFT)

En los cuadros 10 y 11, se detalla numérica y porcentualmente, las encuestas realizadas al personal Administrativo de la matriz y las sucursales.

Cuadro N° 10: Escala de valoración numérica de Clientes

PREGUNTA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	INSUFICIENTE	TOTAL
P1	13	15	3	41	72
P2	10	11	8	43	72
P3	8	15	45	4	72
P4	6	14	7	45	72
P5	10	4	14	44	72
P6	14	3	46	9	72
P7	5	10	9	48	72
P8	10	4	6	52	72
P9	8	10	49	5	72
P10	5	7	15	45	72
P11	3	10	12	47	72
P12	9	5	11	47	72
P13	3	4	16	49	72

P14	6	15	1	50	72
P15	3	16	3	50	72
P16	5	16	2	49	72
P17	4	3	53	12	72
P18	6	16	45	5	72
P19	5	17	48	2	72
P20	18	50	3	1	72
TOTAL	151	245	396	648	1440

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor

Cuadro N° 11: Escala de valoración porcentual de Clientes.

PREGUNTA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	INSUFICIENTE	TOTAL
P1	18%	21%	4%	57%	100%
P2	14%	15%	11%	60%	100%
P3	11%	21%	63%	6%	100%
P4	8%	19%	10%	63%	100%
P5	14%	6%	19%	61%	100%
P6	19%	4%	64%	13%	100%
P7	7%	14%	13%	67%	100%
P8	14%	6%	8%	72%	100%
P9	11%	14%	68%	7%	100%
P10	7%	10%	21%	63%	100%
P11	4%	14%	17%	65%	100%
P12	13%	7%	15%	65%	100%
P13	4%	6%	22%	68%	100%
P14	8%	21%	1%	69%	100%
P15	4%	22%	4%	69%	100%
P16	7%	22%	3%	68%	100%
P17	6%	4%	74%	17%	100%
P18	8%	22%	63%	7%	100%
P19	7%	24%	67%	3%	100%
P20	25%	69%	4%	1%	100%



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Fuente: Encuestas

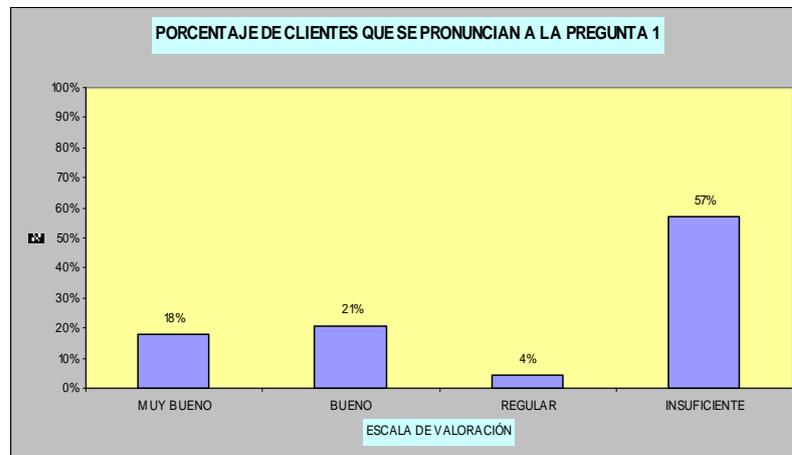
Elaborado por: El autor

Pregunta N° 1: La estructura Orgánica-Funcional del Servicio Social de la Fuerza Terrestre (SSFT) es:

X	F	%
Muy Bueno	13	18%
Bueno	15	21%
Regular	3	4%
Insuficiente	41	57%
Total	72	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

El 57% manifiestan que la estructura Orgánica – Funcional del Servicio Social de la Fuerza Terrestre es Insuficiente, el 21% manifiestan que es Bueno, un 18 % Muy Bueno.

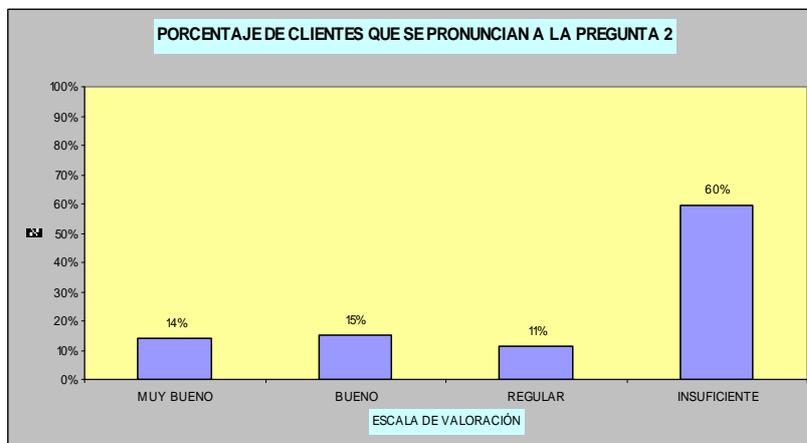
Estos datos reflejan que no conocen la estructura orgánica o perciben una débil estructura que redunde en el beneficio que les brindan a todos los que acuden al SSFT, por lo que será necesario buscar estrategias para dar a conocer como es la estructura.

Pregunta N° 2: La identificación de las funciones en la estructura Orgánica-Funcional del SSFT es:

X	F	%
Muy Bueno	10	14%
Bueno	11	15%
Regular	8	11%
Insuficiente	43	60%
Total	72	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del 100% de los clientes encuestados el 60% manifiestan la identificación de las funciones en la estructura Orgánica – Funcional del SSFT es Insuficiente, el 15% manifiestan que es Bueno, un 14% que es Muy Bueno

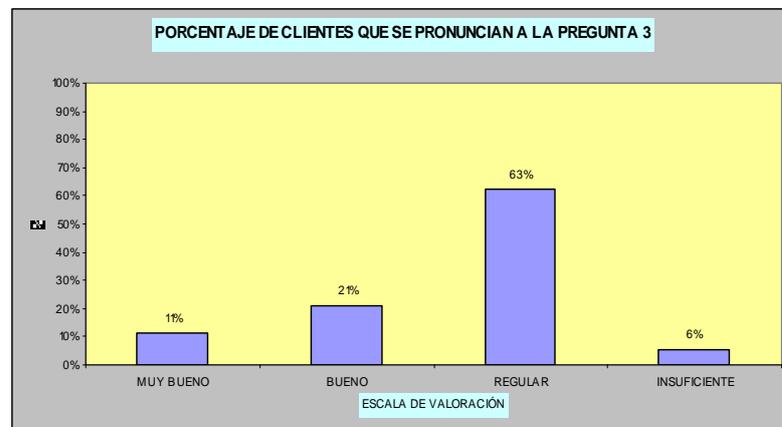
Se puede desprender que los clientes o no identifican las funciones de la estructura orgánica – Funcional del SSFT o realmente es insuficiente el servicio que prestan a la colectividad. Será necesario buscar estrategias para que identifique y diferencien claramente las funciones.

Pregunta N° 3: La difusión de la estructura Orgánica-Funcional del Servicio Social de la Fuerza Terrestre (SSFT) es:

X	F	%
Muy Bueno	8	11%
Bueno	15	21%
Regular	45	63%
Insuficiente	4	5%
Total	72	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del 100% de clientes encuestados el 63% manifiestan que es Regular la difusión de la estructura Orgánica – Funcional del SSFT, Bueno un 21%, Muy Bueno 11% y un 5% Insuficiente.

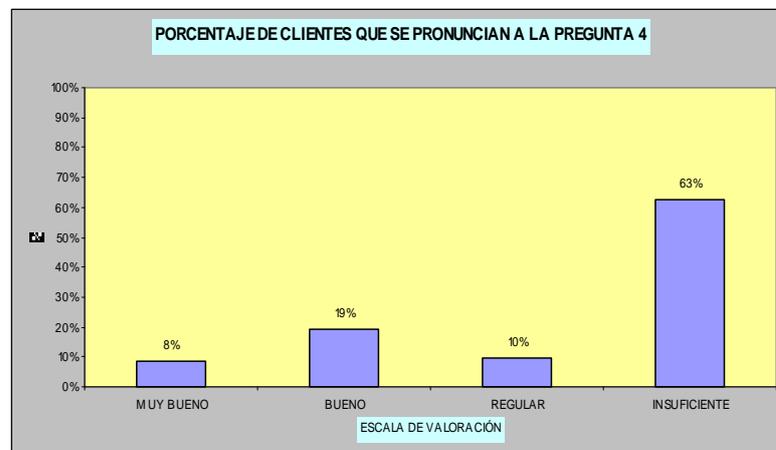
Esto evidencia que los clientes no conocen como está estructurado y las funciones que tienen los directivos, y empleados que trabajan en el SSFT, por lo que se hace necesario establecer planes de difusión a fin de que exista satisfacción en los clientes.

Pregunta N° 4: El funcionamiento de la estructura Orgánica-Funcional es:

X	F	%
Muy Bueno	6	8%
Bueno	14	19%
Regular	7	10,5%
Insuficiente	45	63%
Total	72	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del total de clientes encuestados el 63 % manifiestan que el funcionamiento de la estructura Orgánica – Funcional es Insuficiente, el 19% manifiestan que es Bueno y un 10% Regular.

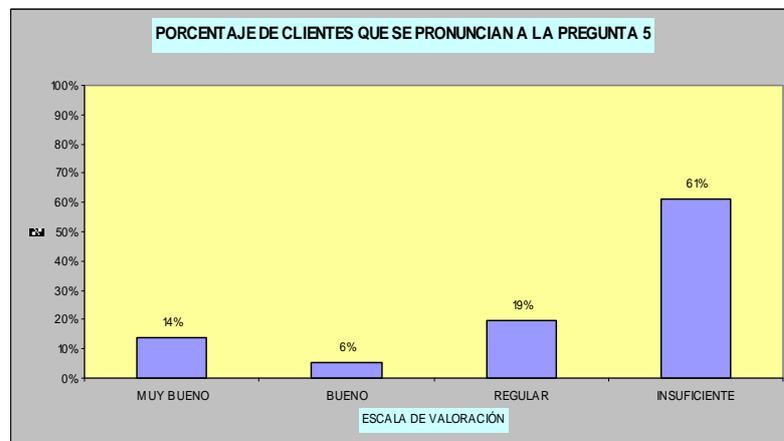
Se evidencia que los clientes perciben que el funcionamiento de la estructura orgánica-estructural del SSFT es Insuficiente, esto determina que se hace necesario buscar planes de mejora para que se brinde un mejor servicio y se pueda elevar el nivel de competitividad con otras empresas.

Pregunta N° 5: El funcionamiento de la estructura Orgánica-Funcional es:

X	F	%
Muy Bueno	10	14%
Bueno	4	6%
Regular	14	19%
Insuficiente	44	61%
Total	72	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del 100% de los clientes encuestados el 61% manifiestan que el desempeño de las autoridades y empleados del SSFT es Insuficiente, el 19% manifiestan que es Regular.

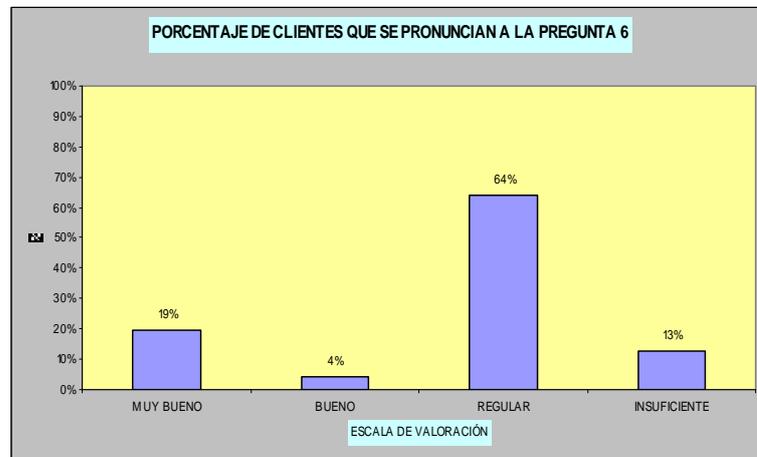
Estos datos evidencian que el nivel de desempeño de los empleados y autoridades no satisface las expectativas de los clientes, y se hace necesario plantear mejoras y buscar estrategias para satisfacer la demanda y el requerimiento de los clientes.

Pregunta N° 6: La integración de los Departamentos y Secciones del SSFT es:

X	F	%
Muy Bueno	14	19%
Bueno	3	4%
Regular	46	64%
Insuficiente	9	13%
Total	72	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del 100% de clientes encuestados en relación a la integración de los Departamentos y Secciones del SSFT, el 64% manifiestan que es Regular, el 19% manifiestan que es Muy Bueno y un 13% Insuficiente.

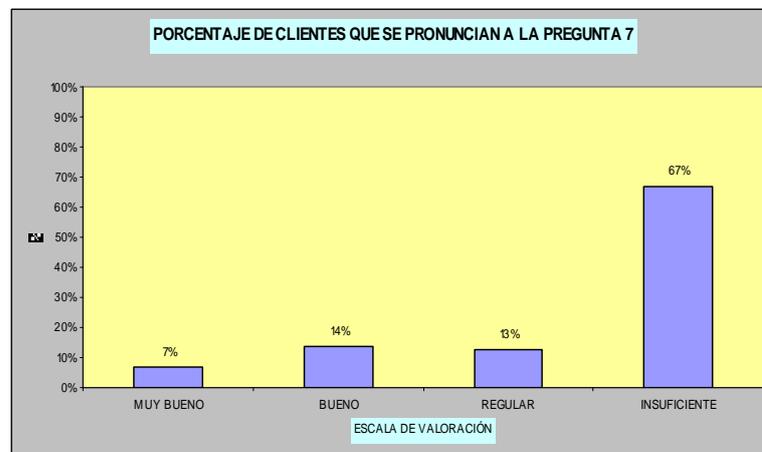
Se puede determinar que siendo los clientes los que observan el nivel de desempeño y el servicio que prestan los diferentes departamentos y secciones del SSFT, perciben que es regular la integración entre ellos, esto indudablemente repercute en el nivel de desarrollo y el servicio que brinda la empresa.

Pregunta N° 7: La atención del sistema logístico a las necesidades del SSFT es:

X	F	%
Muy Bueno	5	6%
Bueno	10	14%
Regular	9	13%
Insuficiente	48	67%
Total	72	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del 100% de los clientes encuestados el 67% manifiestan que la atención del sistema logístico a las necesidades del SSFT es Insuficiente, el 13% manifiestan que Bueno y apenas un 6% Muy Bueno.

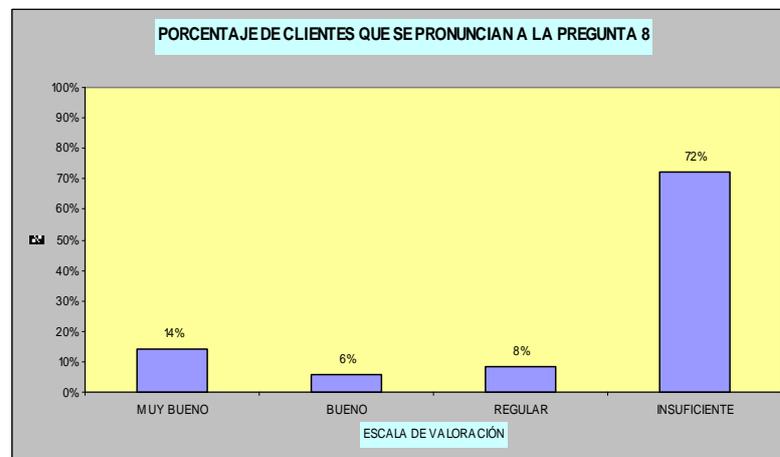
De estos datos se desprende que los clientes que son los beneficiados del servicio que brinda el SSFT, el servicio logístico es Insuficiente porque seguramente al acudir a los almacenes no satisfacen las necesidades de adquisición a su debido tiempo.

Pregunta N° 8: La organización del sistema logístico, para cubrir las demandas de las filiales es:

X	F	%
Muy Bueno	10	14%
Bueno	4	6%
Regular	6	8%
Insuficiente	52	72%
Total	72	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



Del total de clientes encuestados el 72%, manifiestan que la organización del sistema logístico, para cubrir las demandas de las filiales es Insuficiente, el 14% manifiestan que es Muy Bueno y un 8% Regular.

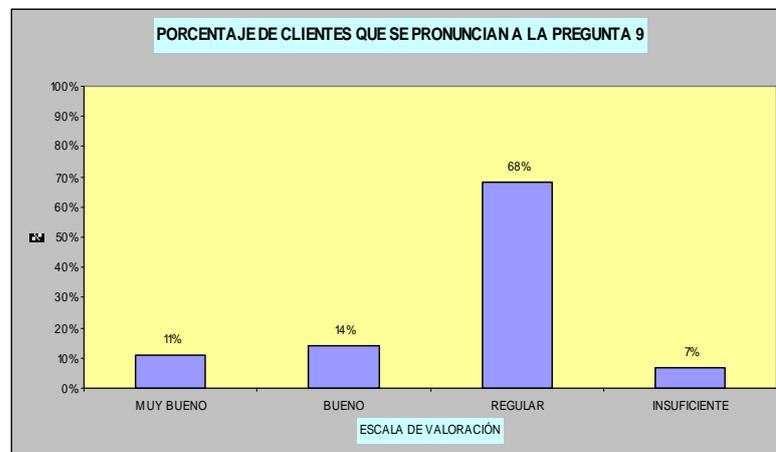
Esto determina que como existen clientes que por su nivel de movilización acuden a las diferentes filiales, observan que la organización del sistema logístico para cubrir la demanda es insuficiente, esto debe permitir para que los directivos busquen estrategias de mejora ya tender eficientemente a las filiales.

Pregunta N° 9: El sistema de abastecimiento de los productos a las filiales es:

X	F	%
Muy Bueno	8	11%
Bueno	10	14%
Regular	49	68%
Insuficiente	5	7%
Total	72	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del total de clientes encuestados el 68% manifiestan que el sistema de abastecimiento de los productos a las filiales es Regular, el 14% manifiestan que es Bueno y un 11% Muy Bueno.

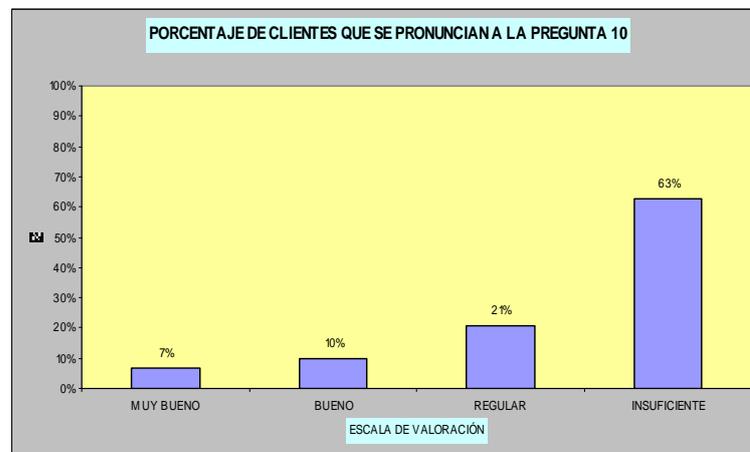
Por lo tanto se puede evidenciar que las filiales no tienen un sistema adecuado de abastecimiento de productos para cubrir las necesidades de los clientes, es importante buscar alternativas para mejorar el servicio.

Pregunta N° 10: El nivel de satisfacción por el abastecimiento de los productos es:

X	F	%
Muy Bueno	5	7%
Bueno	7	10%
Regular	15	21%
Insuficiente	45	63%
Total	72	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del total de los clientes encuestados el 63% manifiestan que el nivel de satisfacción por el abastecimiento de los productos es Insuficiente, el 21% manifiestan que es Regular y un 10% Bueno.

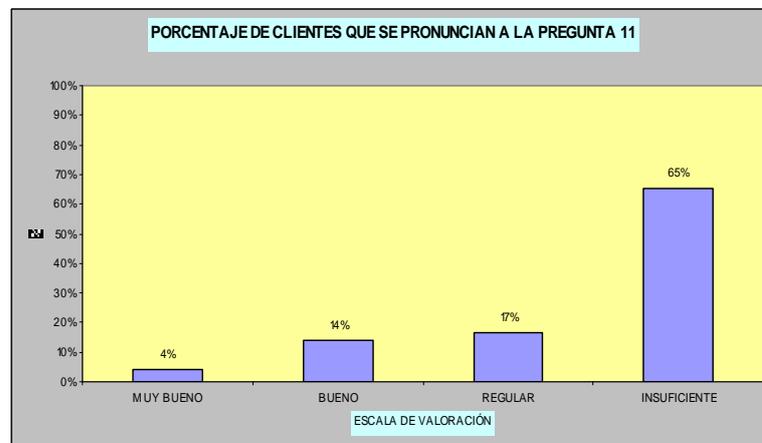
Los clientes no se encuentran satisfechos con el nivel de abastecimiento de los productos que brinda el SSFT, será importante buscar estrategias de mejora a fin de cambiar viejas estructuras y actualizarse de acuerdo a los requerimientos actuales.

Pregunta N° 11: La organización del sistema de abastecimiento de los productos es:

X	F	%
Muy Bueno	3	4%
Bueno	10	14%
Regular	11	17%
Insuficiente	47	65%
Total	72	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del 100% de los clientes encuestados, el 65% manifiestan que la organización del sistema de abastecimiento de los productos es Insuficiente, el 17% manifiestan que es Regular y un 14% Bueno.

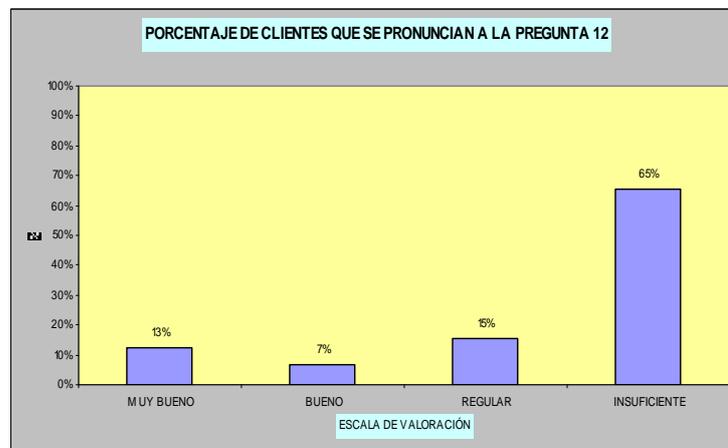
Se puede evidenciar que los clientes perciben que es insuficiente como el SSFT, tiene organizado el sistema de abastecimiento de los productos, probablemente porque no satisface los requerimientos y además establecerán comparaciones con otras empresas que brindan los mismos servicios.

Pregunta N° 12: La cantidad de vehículos para el transporte de productos es:

X	F	%
Muy Bueno	9	13%
Bueno	5	7%
Regular	11	15%
Insuficiente	47	65%
Total	72	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del total de clientes encuestados el 65% manifiestan que la cantidad de vehículos para el transporte de productos es insuficientes, el 15% manifiestan que es Regular y un 13% Bueno.

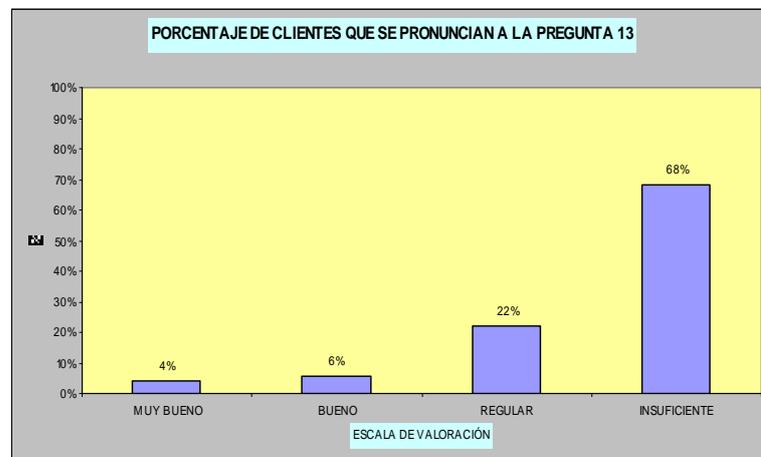
Se desprende que los clientes perciben que la cantidad de vehículos es insuficiente para dar servicio y mantener un nivel de abastecimiento de los productos, por lo que los directivos deben estructurar mejoras para brindar un excelente servicio.

Pregunta N° 13: La aplicación de las normas para el transporte de los productos es:

X	F	%
Muy Bueno	3	4%
Bueno	4	6%
Regular	16	22%
Insuficiente	49	68%
Total	72	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del 100% de los clientes encuestados el 68%, manifiestan que la aplicación de las normas para el transporte de los productos es Insuficiente, el 22% manifiestan que es Regular.

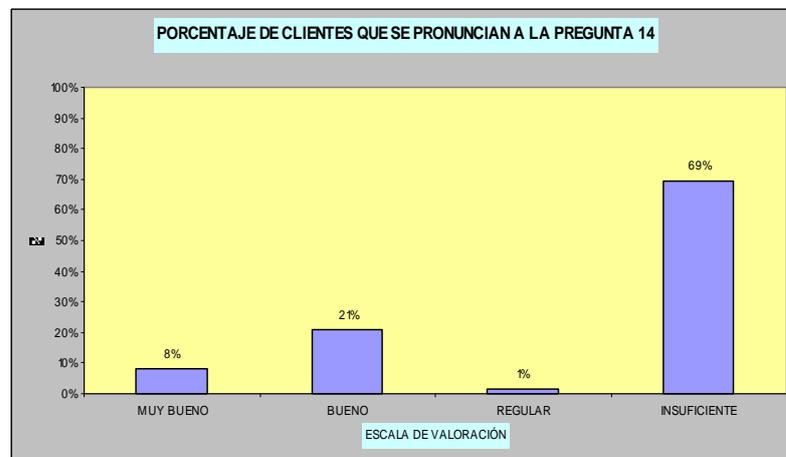
Los datos demuestran que un 90% de los clientes señalan que la aplicación de las normas para el transporte de los productos no satisface los requerimientos. Esto determina que se hace necesario elaborar un plan de contingencia a fin de brindar seguridad tanto a las personas como a los otros recursos.

Pregunta N° 14: La satisfacción por el transporte de productos para el abastecimiento es:

X	F	%
Muy Bueno	6	9%
Bueno	15	21%
Regular	1	1%
Insuficiente	50	69%
Total	72	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del total de clientes encuestados, el 69% manifiestan que la satisfacción por el transporte de productos para el abastecimiento es Insuficiente, el 21% manifiestan que es Bueno.

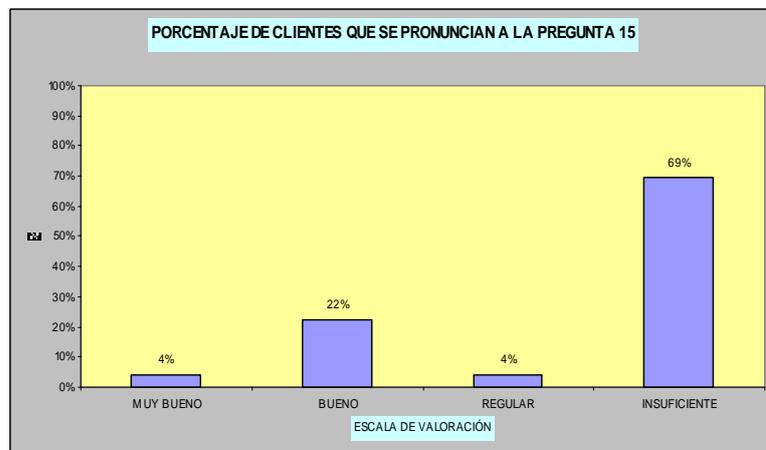
Esto determina que los clientes no se encuentran satisfechos con el transporte para el abastecimiento de los productos, será necesario revisar la estructura y proponer planes de mejora continua.

Pregunta N° 15: El área de almacenamiento de productos es:

X	F	%
Muy Bueno	3	4%
Bueno	16	22%
Regular	3	5%
Insuficiente	50	69%
Total	72	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del 100% de los clientes encuestados, el 69% manifiestan que el área de almacenamiento de productos es Insuficiente, el 22% manifiestan que es Bueno y un 4% Muy Bueno y 5% Regular.

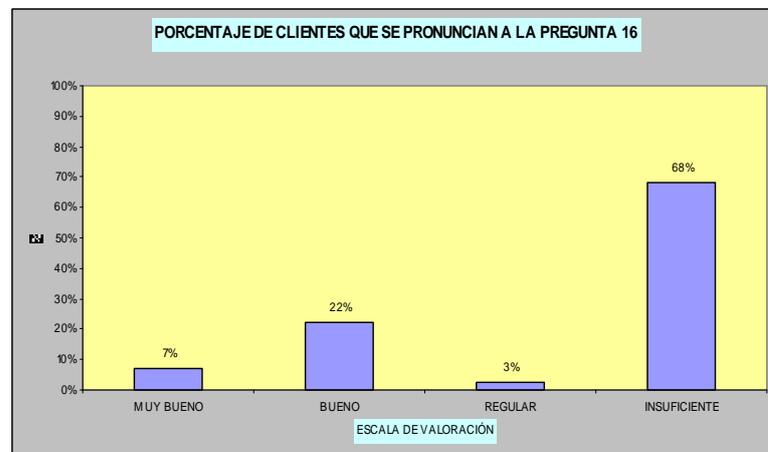
Por lo tanto se puede determinar que para los clientes esta área no está adecuada para cubrir las necesidades de almacenamiento y habrá que buscar estrategias para mejorar el servicio.

Pregunta N° 16: La ventilación que existe en las bodegas de almacenamiento de los productos es:

X	F	%
Muy Bueno	5	7%
Bueno	16	22%
Regular	2	3%
Insuficiente	49	68%
Total	72	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del total de clientes encuestados el 68%, manifiestan que la ventilación que existe en las bodegas de almacenamiento de los productos es Insuficiente, el 22% manifiestan que es Bueno y un 7% Muy Bueno.

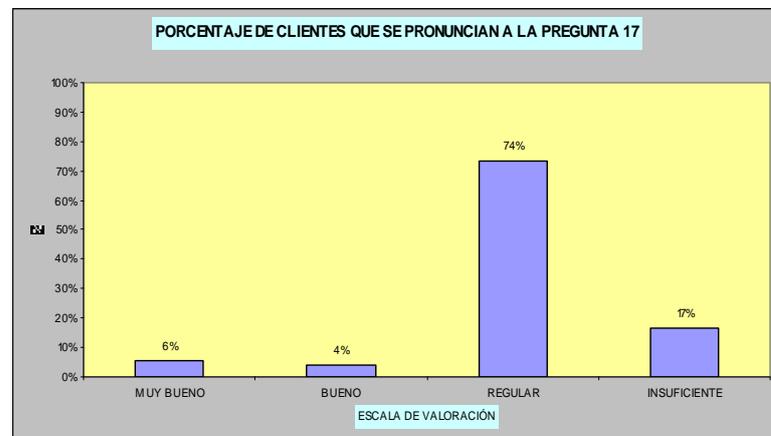
Esto determina que los clientes no están satisfechos con la ventilación que existe en las bodegas y posiblemente es un indicador que deben tomar en cuenta los directivos para que el servicio mejore.

Pregunta N° 17: La aplicación de las normas de seguridad industrial en las bodegas es:

X	F	%
Muy Bueno	4	5%
Bueno	3	4%
Regular	53	74%
Insuficiente	12	17%
Total	72	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del total de clientes encuestados el 74% manifiestan que la aplicación de las normas de seguridad industrial en las bodegas de almacenamiento Regular, el 17% manifiestan que es Insuficiente.

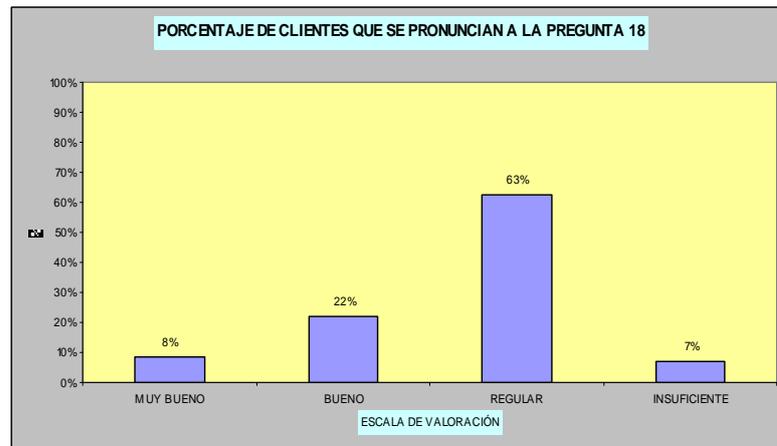
Los clientes perciben que las normas de seguridad en las bodegas son insuficientes, volviendo vulnerable las áreas, por tal razón, los directivos deberán estructurar un plan de mejora para brindar seguridad tanto a clientes como a empleados.

Pregunta N° 18: La distribución de los productos en las perchas es:

X	F	%
Muy Bueno	6	8%
Bueno	16	22%
Regular	45	63%
Insuficiente	5	7%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

El 63% de los Clientes encuestados manifiestan que la distribución de los productos en las perchas es Regular, el 22% manifiestan que es Bueno.

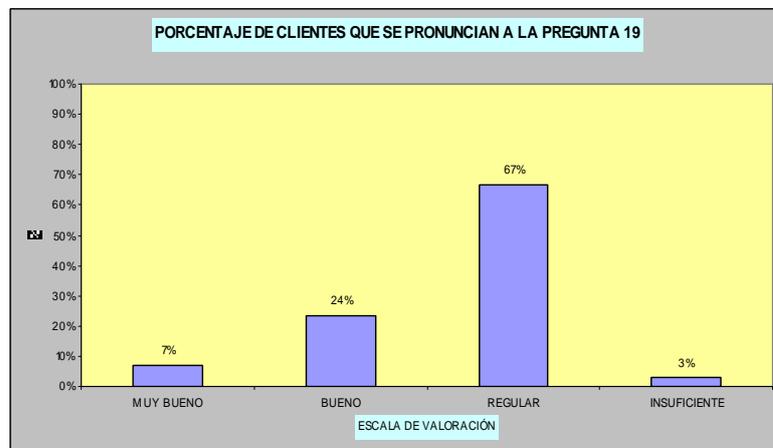
Estos datos determinan que los clientes al acudir a las diferentes filiales expresan que los productos no están bien distribuidos, probablemente porque no ubican de manera rápida los requerimientos, deberán por tanto los directivos, buscar estrategias para satisfacer las necesidades de los clientes.

Pregunta N° 19: El mantenimiento del stock de productos en las perchas es:

X	F	%
Muy Bueno	5	6%
Bueno	17	24%
Regular	48	67%
Insuficiente	2	3%
Total	72	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del total de clientes encuestados el 67% manifiestan que el mantenimiento del stock de productos en las perchas es Regular, el 24% manifiestan que es Bueno y un 6% Muy Bueno

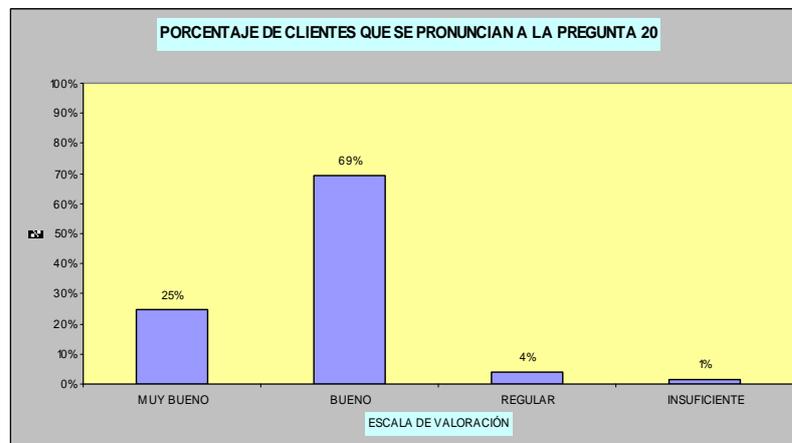
Esto determina que los clientes no encuentran una variedad y stock adecuados de productos para satisfacer sus necesidades, se hace necesario elaborar un plan de mejora a fin de cubrir con esta deficiencia.

Pregunta N° 20: La atracción visual y promocional de los productos en las perchas es:

X	F	%
Muy Bueno	18	26%
Bueno	50	69%
Regular	3	4%
Insuficiente	1	1%
Total	72	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor



Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de los Resultados



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Del 100% de clientes encuestados, el 69% manifiestan que la atracción visual y promocional de los productos en las perchas es Bueno, el 26% manifiestan que es Muy Bueno y apenas el 4% indica Regular y el 1% Insuficiente.

Estos datos demuestran que la distribución de los productos y la promoción de los mismos están entre Muy buena y Buena, esto determina que los clientes se sienten parcialmente atraídos y adquieran los productos.

RESUMEN DE LAS PREGUNTAS CON MAYOR FRECUENCIA MANIFESTADA POR LOS DIRECTIVOS, EMPLEADOS Y CLIENTES.

Cuadro N° 12: Resumen de las encuestas

PREGUNTAS	DIRECTIVOS	EMPLEADOS	CLIENTES
P1	BUENO	REGULAR	INSUFICIENTE
P2	BUENO	INSUFICIENTE	INSUFICIENTE
P3	REGULAR	REGULAR	REGULAR
P4	REGULAR	INSUFICIENTE	INSUFICIENTE
P5	BUENO	BUENO	INSUFICIENTE
P6	REGULAR	REGULAR	REGULAR
P7	REGULAR	REGULAR	INSUFICIENTE
P8	REGULAR	INSUFICIENTE	INSUFICIENTE
P9	REGULAR	REGULAR	REGULAR
P10	BUENO	REGULAR	INSUFICIENTE
P11	REGULAR	REGULAR	INSUFICIENTE
P12	REGULAR	REGULAR	INSUFICIENTE
P13	REGULAR	INSUFICIENTE	INSUFICIENTE
P14	BUENO	REGULAR	INSUFICIENTE
P15	BUENO	REGULAR	INSUFICIENTE
P16	BUENO	REGULAR	INSUFICIENTE
P17	REGULAR	REGULAR	REGULAR
P18	BUENO	BUENO	REGULAR

P19	BUENO	BUENO	REGULAR
P20	MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO

Fuente: Encuestas

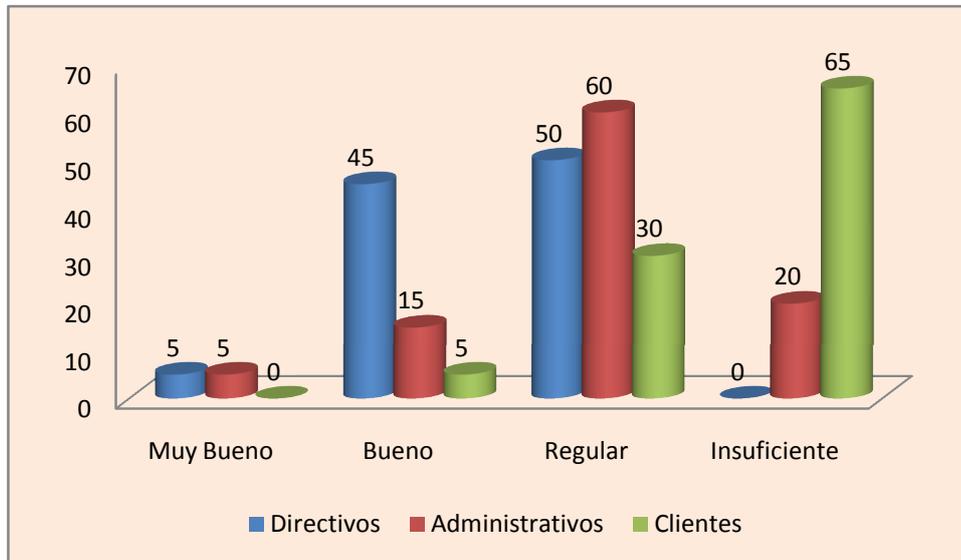
Elaborado por: El autor

Con respecto a la escala valorativa de las preguntas en la encuesta aplicada a los Directivos, se destaca con mayor frecuencia la escala Regular en un 50% con respecto a las otras escalas, así mismo un 45% de Bueno con respecto a las otras escalas y un 5% de Muy Bueno con respecto a las otras escalas.

Referente a la escala valorativa de las preguntas en la encuesta aplicada al personal Administrativo, se destaca con mayor frecuencia la escala Regular en un 60% con respecto a las otras escalas, así mismo un 20% de Insuficiente con respecto a las otras escalas, un 15% de Bueno con respecto a las otras escalas y un 5% de Muy Buenos con respecto a las otras escalas.

La escala valorativa de las preguntas en la encuesta aplicada a los Clientes, se destaca con mayor frecuencia la escala Insuficiente en un 65% con respecto a las otras escalas, así mismo un 30% de Regular con respecto a las otras escalas y un 5% de Bueno con respecto a las otras escalas. Así lo demuestra el gráfico N° 6.

Gráfico N° 6: Frecuencia de las preguntas



Fuente: Encuestas

Elaborado por: El autor

Directivos, Empleados y Clientes en mayor frecuencia responden con la escala valorativa de Regular a las preguntas: P3, P6, P9 y P17.

Directivos, Empleados y Clientes en mayor frecuencia responden con la escala valorativa de Regular e Insuficiente a las preguntas: P4, P7, P8, P11, P12 y P13.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.3. CONCLUSIONES

La construcción del análisis teórico – empírico del problema, objeto de estudio, así como los sub problemas de la presente investigación, que se hallan relacionados con el tema: “Medios de transporte terrestre empleados para abastecer a las sucursales del Servicio Social de la Fuerza Terrestre a nivel local y nacional”, permiten formular conclusiones y resultados que se manifiestan en el Servicio Social de la Fuerza Terrestre filiales.

Las conclusiones presentadas guardan estrecha relación con los objetivos y las hipótesis planteadas en la presente investigación, permitiendo enlazar el estudio efectuado con la propuesta – alternativa, a enunciar:

- La ausencia de estrategias metodológicas para desarrollar una estructura orgánica – funcional contemporánea que permita y aporte el flujo y el normal desenvolvimiento de las actividades administrativas y operativas, inciden negativamente en las acciones y diligencias que debe desplegar el Servicio Social de la Fuerza Terrestre en su ámbito social y comercial.

- Las políticas establecidas en el Servicio Social de la Fuerza Terrestre, no reflejan la aplicación de estrategias y procesos que permitan implementar o mejorar significativamente la cadena de suministros, el sistema logístico y el sistema de transportación, que constituyen el pilar fundamental en este tipo de servicio y comercio.
- Los vehículos insuficientes, inadecuados y la ausencia de un sistema de transporte propio del Servicio Social de la Fuerza Terrestre, influyen directamente en la cadena de suministros de productos, la disponibilidad y variedad ocasionando el desabastecimiento parcial y temporal de las sucursales.
- Los lugares destinados como bodegas para almacenar los productos, carecen de las medidas básicas de seguridad industrial, convirtiéndose en problema y peligro para los productos, ya que están en una eminente contaminación.
- Los miembros involucrados en las actividades administrativas y operativas de la matriz y sucursales, conocen de las funciones y obligaciones, pero relegan aplicar nuevos métodos y procesos para mejorar y generar el desarrollo comercial del Servicio Social de la Fuerza Terrestre.

5.4. RECOMENDACIONES

Una vez obtenidas las conclusiones, se pueden elaborar recomendaciones que vayan en beneficio del Servicio Social de la Fuerza Terrestre.

El mejoramiento continuo es un proceso que describe la esencia de la calidad (disminuir al mínimo los errores y siempre hacer las cosas bien desde la primera vez) por lo tanto, refleja en la práctica, lo que el Servicio Social de la Fuerza Terrestre necesita hacer si quiere ser competitivo en tiempo real. Allí radica su importancia para que la administración busque permanentemente la satisfacción de sus clientes (militares, familiares, comunidad y sociedad en general) y atienda sus necesidades, considerando que ellos son la razón por la cual la empresa se creó y existe.

Sobre la base de las conclusiones, se presentan las siguientes recomendaciones:

- **Diseñar** una estructura orgánica acorde a las nuevas expresiones comerciales, organizacionales y fundamentalmente afín a su crecimiento institucional, de tal manera que permita cubrir las exigencias y necesidades de las filiales para satisfacer al cliente, a la comunidad y a la sociedad cada vez más activa y exigente.
- **Transformar** la estructura orgánica en funcional con el personal competente e idóneo, aprovechando sus capacidades, conocimientos y experiencias en el ámbito

administrativo y operativo, valiéndose de los medios, materiales, elementos, estructura e infraestructura disponibles.

- **Integrar** en la estructura funcional, las actividades que abarca la cadena de suministros, el sistema logístico y el sistema de transportación.
- **Socializar** en la empresa, la cadena de suministros, de tal manera que N° exista el trabajo individual de las áreas, secciones o departamentos, sino un trabajo colectivo.
- **Identificar** la cantidad de los vehículos, capacidad y características que debe disponer el Servicio Social de la Fuerza Terrestre para atender los requerimientos de las sucursales referidos en tiempo, espacio, cantidad y calidad de los productos.
- **Readecuar** las áreas de las sucursales, destinadas para almacenar los productos y equiparlas con los instrumentos necesarios y básicos que demanda la seguridad industrial.
- **Capacitar** e incentivar al personal administrativo y operativo, en los diferentes campos y niveles de responsabilidad, sobre las nuevas tácticas y técnicas de negocios empresariales de manera que reviertan sus conocimientos y experiencias en beneficio del Servicio Social de la Fuerza Terrestre para implementar continuamente,



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

cambios trascendentales en la institución y mantener o elevar la imagen empresarial y la credibilidad comercial.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.12. INTRODUCCIÓN.

EL Servicio Social de la Fuerza Terrestre orienta sus esfuerzos para ofrecer y brindar bienes, productos y servicios de calidad, para ello debe revisar, actualizar e implementar políticas y estrategias comerciales que aseguren un desarrollo administrativo y operativo coherente a las expresiones comerciales y corrientes empresariales.

El crecimiento de la organización y la demanda, obliga al Servicio Social de la Fuerza Terrestre a realizar evaluaciones permanentes, actualizar las proyecciones, metas y objetivos de tal manera que les permita moldear la planificación estratégica a corto, mediano y largo plazo. Para ello, se requiere de la decisión de los Directivos y el soporte de los Administrativos.

Dichas actividades deben estar respaldadas de recursos financieros de tal manera que les permita operacionalizar todas las actividades que involucran la estructura orgánica – funcional, la cadena de suministros, el sistema logístico y el transporte de los productos del Servicio Social de la Fuerza Terrestre.

6.13. DATOS INFORMATIVOS.

De acuerdo a la problemática determinada en el transcurso de la investigación, la propuesta se define con el siguiente título:

“Diseñar una estructura orgánica – funcional que permita el funcionamiento de la cadena de suministros del Servicio Social de la Fuerza Terrestre (SSFT)”.

Para efecto de esta propuesta, es el Servicio Social de la Fuerza Terrestre es la unidad ejecutora, quien a la vez se constituye en el beneficiario directo. La matriz está ubicada en la ciudad de Quito y cuenta con doce sucursales dislocadas en el territorio nacional: Quito, Sangolquí, Machachi, Latacunga, Riobamba, Cuenca, Loja, Portoviejo, Guayaquil, Machala, Francisco de Orellana y Shell Mera y cuyas direcciones se puntualizan en la cuadro N° 13.

Se estima que la propuesta planteada, se materialice hasta el segundo semestre del 2.009.

Cuadro N° 13: Dirección de las sucursales del SSFT

SUCURSALES		
Ord.	Nombre	Dirección
1	Matriz	Quito – Ave. La Prensa
2	Sur	Quito – Ave. Rodrigo de Chávez
3	La Balbina	Fuerte Militar “General Marco Zubía”
4	Machachi	Fuerte Militar “Atahualpa”
5	Latacunga	Brigada de Fuerzas Especial N° 9
6	La Shell	Brigada de Selva N° 17
7	El Coca	Brigada de Selva N° 19
8	Cuenca	Tercera División del Ejército “Tarqui”
9	Guayaquil	Fuerte Militar “Huancavilca”
10	Riobamba	Brigada de Caballería Blindada N° 11
11	Portoviejo	Fuerte Militar “Teniente Hugo Ortiz”
REGIONALES		
1	Loja	Brigada de Infantería N° 7
2	Machala	Fuerte Militar “Chacras”
PUNTOS DE VENTAS		

1	CGFT	Quito - Comandancia del Ejército
2	Cuenca	Brigada de Infantería N° 3
3	Latacunga	Brigada de Fuerzas Especiales N° 9

Fuente: Departamento de comercialización del SSFT

Elaborado por: El autor

6.14. EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE.

A más de las establecidas en el Reglamento Orgánico Funcional, en las que se determina la "autoridad, responsabilidad, amplitud de decisiones, ámbito de acción y relación de dependencia, así como determinar las funciones básicas que corresponden ejecutar en cada una de las unidades técnicas y administrativas, de acuerdo a la naturaleza de su misión", y por que la propuesta involucra a toda la estructura del Servicio Social de la Fuerza Terrestre, deberá considerarse:

Gerencia y Sub Gerencia:

- Reestructurar la organización, identificando las necesidades y requerimientos de la empresa, a fin de solucionar las deficiencias en todos los campos y niveles de la misma.
- Reformular las Metas, Objetivos, Misión y Visión del Servicio social de la Fuerza Terrestre dentro de su Planificación Estratégica empresarial.
- Establecer las políticas de implementación y ejecución de la propuesta.
- Viabilizar las necesidades y requerimientos para la implementación.

- Monitorear y supervisar la ejecución.

Departamento Administrativo:

- En coordinación con el Departamento Financiero, gestionar los rubros correspondientes, requeridos y necesarios para capacitar al personal del Servicio Social de la Fuerza Terrestre, en todos los niveles.
- A través de la Sección de Personal, capacitar al personal de la organización en los diferentes departamentos, áreas y secciones, en base a las funciones, actividades y capacidades.
- Incluir en el entrenamiento, al personal de apoyo en sus diferentes oficios.

Departamento de Sistemas:

- Incluir en la red de sistema interno del Servicio Social de la Fuerza Terrestre, a las nuevas dependencias que se involucren en la cadena de suministro y el sistema logístico.
- Disponer de la información en tiempo real, del uso y consumo de los productos del Servicio Social de la Fuerza

Terrestre, a fin de facilitar a las secciones de Adquisiciones y Procesamiento, Transporte, Almacenaje e Inventario, los datos requeridos para las actividades correspondientes en cada una de las dependencias.

Departamento Financiero:

- En coordinación con la Gerencia y Sub Gerencia del Servicio Social de la Fuerza Terrestre, analizar e incluir en el presupuesto y destinar los recursos necesario y requerido para la implementación de la propuesta presentada.
- Analizar y recomendar a los Directivos, sobre el costo – beneficio de la implementación del sistema de transporte privado o contratado, sobre la base de las políticas establecidas por el Servicio Social de la Fuerza Terrestre.
- Considere el presupuesto para realizar las mejoras físicas, remodelaciones, construcciones, adquisición de material y equipo, que considere el Servicio Social de la Fuerza Terrestre para mantener y mejorar su imagen empresarial.
- Incluya los rubros que demande las evaluaciones, análisis, estudios o consultorías que realice o necesite el Servicio Social de la Fuerza Terrestre, a fin de hacer un seguimiento permanente y actuar inmediatamente luego de haber detectado el problema.

Departamento Logístico:

- Analizar y reestructurar el Departamento según la propuesta presentada.
- Revisar y reformular las funciones y responsabilidades en las secciones de Investigación del Mercado, Adquisición y Procesamiento, Almacenaje e Inventario, Transporte y Marketing.
- Establezca una cadena de suministros, un sistema logístico y un sistema de transportación de los productos del Servicio Social de la Fuerza Terrestre acorde a las tendencias comerciales y empresariales del momento, de tal manera que satisfaga las necesidades de los clientes y se brinde el servicio correspondiente al consumidor final.
- En coordinación con la sección de Marketing, analice y recomiende a los Directivos del Servicio Social de la Fuerza Terrestre, la posibilidad de readecuar interna y externamente, las sucursales priorizando su ejecución, a fin de brindar un mejor servicio al consumidor final, mantener y elevar la imagen y credibilidad de la empresa.

6.15. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Uno de los principios institucionales que tiene el Servicio Social de la Fuerza Terrestres es "... atender y servir en forma efectiva a la Institución, la familia militar, sus servidores públicos, comunidad y sociedad en general¹⁰ ..." por tal razón, los últimos años, la Gerencia General ha dado una atención especial al fortalecimiento institucional, orientando procesos y actividades destinadas al mejoramiento continuo con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad en los locales comerciales.

Una de estas mejoras consiste en la reestructuración de su organización, la modificación de su cadena de suministros y el fortalecimiento del sistema logístico, con especial atención a la transportación de los productos de manera periódica y simultáneamente, desde el centro de acopio instalado en la matriz, hasta sus filiales.

La organización que mantiene y el funcionamiento que viene desarrollando el Servicio Social de la Fuerza Terrestre se encuentran contrarias a las actuales exigencias comerciales, a las nuevas expresiones y demandas operativas, situación que no le ha permitido alcanzar los mejores resultados en la gestión financiera y comercial, así como el mantener su imagen y credibilidad de servicio.

La orientación científico - pedagógica bajo la que es formulada la propuesta, tiene como finalidad que el modelo alternativo

¹⁰ Instructivo para el funcionamiento del SSFT.



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

presente una posible solución a un problema de tipo práctico, para satisfacer necesidades del Servicio Social de la Fuerza Terrestre y/o grupo social conformado por los clientes.

La validación de la propuesta se realizará utilizando la técnica de juicio de expertos a través del personal de Gerencia, Administrativo, Operativo y de apoyo del Servicio Social de la Fuerza Terrestre matriz y sucursales, quienes tienen práctica en los procesos de adquisición, registro, control, almacenamiento, abastecimiento y transporte de los productos.

Por lo expuesto, es de interés resaltar que el registro y control de los productos, los sistemas de abastecimientos, logísticos y de transportación, y la estructura orgánica – funcional, con mucho énfasis esta última a la que varios autores han demostrado que es la base fundamental en la que se debe mantener una empresa, que constituye la base elemental de una organización y de la cual salen las directrices para su accionar, ayudan a coordinar y tener éxito en las actividades comerciales.

Por ello, la necesidad de proponer una estructura orgánica y funcional que permita impulsar el sistema para alcanzar las metas y objetivos propuestos en la visión y misión de la institución, fundamentalmente en lo que más le compete, el servicio al cliente, quienes darán el respaldo y la garantía de que el Servicio Social de la Fuerza Terrestre es capaz de cumplir a cabalidad con el propósito por el cual fue creado.

6.16. JUSTIFICACIÓN

En el mundo empresarial, la cohesión administrativa y operativa constituye una estrategia efectiva para enfrentar las vicisitudes comerciales y las exigencias corporativas referentes a la calidad y cantidad de los productos en concordancia con la atención y servicio al cliente. Hábilmente hablando es de referirse a la estructura orgánica del Servicio Social de la Fuerza Terrestre, la cadena de suministros, la logística y el transporte que mantiene, por tanto la estructura orgánica – funcional se debe ajustar al escenario comercial actual, a las demandas internas, las exigencias externas, las mismas que estarán presentes en el contenido de este análisis mediante los temas conceptuales, procedimientos, sistemas y actividades operativas.

De allí que la estructura orgánica – funcional a la que se hace referencia, es predominante para el Servicio Social de la Fuerza Terrestre, de manera que, a través de ella, se de garantice los resultados, se mantenga y eleve la calidad de atención al cliente mediante un adecuado sistema de abastecimiento, un sistema logístico y un sistema de transportación. Gestión que se debe aplicar hasta el segundo semestre del año en curso; toda vez que se considera de gran valor, implementar similar estructura en las sucursales apuntaladas con la valiosa experiencia de los participantes en cada sucursal.

El trabajo a efectuarse reviste de gran importancia debido a que las corrientes actuales, empresarial y comercial, tiene una concepción sinérgica de los negocios, en el sentido de que los abastecimientos y la logística van de la mano cuando se trata de un servicio de uso y consumo.

Se afirma que no existe un desarrollo comercial si no hay una estructura sólida y operativa; de igual modo, en el argot empresarial se sostiene que, sin cadena de abastecimiento, sin sistema logístico y sin sistema de transportación adecuada, no se podrán alcanzar las metas y objetivos plasmados en la misión y visión empresarial.

Las razones expuestas han dado lugar a que en el Servicio Social de la Fuerza Terrestre (SSFT) exista la apertura de la Gerencia y la predisposición del personal administrativo de los diferentes Departamentos y Secciones para introducir innovaciones comerciales y empresariales tendientes a mejorar la calidad de servicio; por lo que se considera pertinente y oportuno realizar las experiencias propuestas en beneficio del militar, sus familiares, los servidores públicos de las Fuerzas Armadas, la comunidad local y la sociedad en general.

6.17. OBJETIVOS

Al presentar esta propuesta, se espera alcanzar los siguientes objetivos:

Objetivo General.

Diseñar una estructura orgánica – funcional que permita el funcionamiento de la cadena de suministros del Servicio Social de la Fuerza Terrestre, que involucre un sistema de transportación idóneo, a fin de atender las necesidades y requerimientos desde la matriz hacia las sucursales desplegadas en todo el territorio nacional.

Específicos.

- ✓ Delinear una estructura orgánica – funcional acorde a la nueva concepción comercial que se ajuste a las necesidades y requerimientos con el personal, material, medios e infraestructura que dispone el Servicio Social de la Fuerza Terrestre.
- ✓ Proyectar una cadena de suministros coherente a las funciones y actividades que desarrolla el Servicio Social de la Fuerza Terrestre a fin de cubrir la demanda de los clientes (sucursales).
- ✓ Determinar la necesidad de vehículos requeridos para el transporte de los productos, desde el centro de acopio del Servicio Social de la Fuerza Terrestre, hacia las sucursales.



6.18. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

La propuesta de una estructura orgánica – funcional que incluya la cadena de suministros y el sistema logístico, en particular de transportación de los productos del Servicio Social de la Fuerza Terrestre, para atender las necesidades y requerimientos de las sucursales desplegadas en todo el territorio nacional, es factible de ejecutarse en todos los aspectos requeridos, debido a que cumple con las siguientes condiciones y requisitos de orden: administrativo, social, tecnológico, organizacional y económico - financiero.

Administrativo.

En el campo administrativo, porque cuenta con la autorización de la Gerencia del Servicio Social de la Fuerza Terrestre y la colaboración de sus principales componentes Departamentales, lo que permitirá administrar el proyecto, desde la Dirección Gerencial.

Social.

Desde el punto de vista social, porque es de conciencia de directivos, administrativos, operativos, supervisores y personal de



PDF Complete

*Your complimentary use period has ended.
Thank you for using PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)

apoyo del Servicio Social de la Fuerza Terrestre de todos los locales comerciales, la necesidad de mejorar y ofertar un servicio de calidad en los productos de uso y consumo en beneficio de los militares, sus familiares, servidores públicos de las Fuerzas Armadas, comunidad local y sociedad en general.

Tecnológico.

Desde el punto de vista de la tecnología, porque el Servicio Social de la Fuerza Terrestre moderniza sus equipos y componentes, según las ofertas técnicas y tecnológicas de avanzada que se ofertan en materia de micro mercado, para obtener la información requerida en el menor tiempo posible de la característica, calidad y precio del producto que requiere saber el cliente (información en tiempo real).

Organizacional.

Desde el punto de vista organizacional, porque es de conciencia de la Gerencia del Servicio Social de la Fuerza Terrestre la necesidad de reestructurar la actual organización con la finalidad de administrar y operar objetiva y funcionalmente en las actividades competentes, referente a las direcciones, secciones, áreas y dependencias en todos los locales.

Económico – Financiero.



Desde el punto de vista económico - financiero, porque el Servicio Social de la Fuerza Terrestre cuenta con presupuesto de autogestión para desarrollar actividades de capacitación, implementación, remodelación, construcción y adquisiciones y más, en beneficio del desarrollo de su imagen empresarial y su posicionamiento en el ámbito comercial.

6.19. FUNDAMENTACIÓN CIENTIFICO – TÉCNICO.

Recordemos que toda empresa u organización cuenta con una estructura básica implícita o explícita, formal o informal, que según su funcionalidad, esta puede ser modificada durante su gestión comercial de modo que se pueda articular a la necesidad o requerimiento que el entorno lo exija.

Muchas veces una estructuración es perturbada por factores internos y externos, positiva o negativamente, pudiendo ser entre otros, el crecimiento empresarial, la influencia de la oferta y la demanda, la necesidad de fortalecer la cadena de suministros, mantener y perfeccionar el sistema logístico y optimizar la transportación. Para esto, se debe considera el análisis del entorno, a fin de conocer en que ambiente se encuentra y desarrolla la empresa, como se ilustra en la figura N° 7.

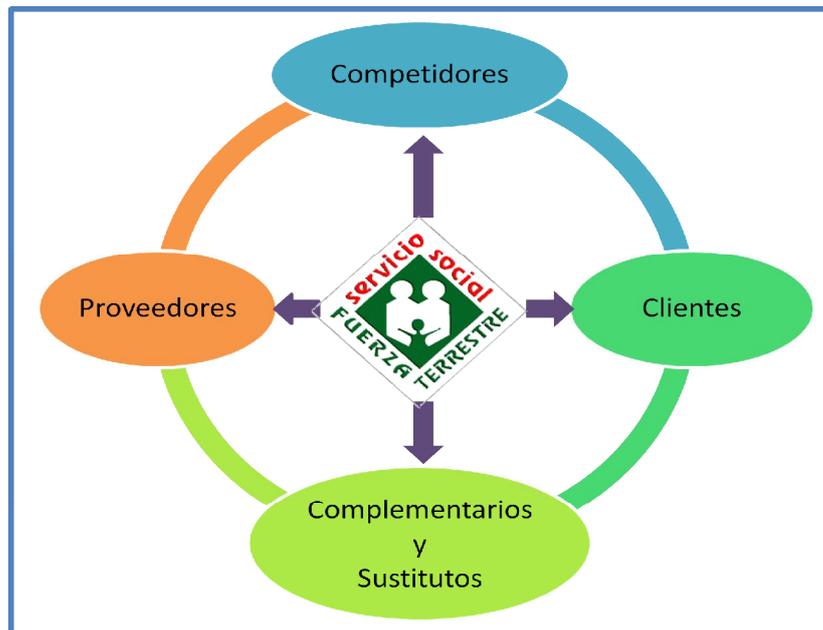


Figura N° 7: Análisis del entorno.

Fuente: Seminario de procesos logísticos.

Elaborado por: El autor

A través de este proyecto se deberá construir los principios y factores fundamentales que deben aplicarse para poder desarrollar la estructura orgánica – funcional, la cadena de suministros, el sistema logístico y el sistema de transportación del Servicio Social de la Fuerza Terrestre, aplicando diferentes modelos de tal manera que permita desarrollar y construir nuevas perspectivas, misión y visión empresarial.

Así mismo, se procura responder a los requerimientos y necesidades que el cliente (sucursales) y el consumidor final exigen.

6.20. MODELO OPERATIVO.

En términos de administración, las empresas tradicionalmente tienen estructurado sus Departamentos para facilitar el trabajo enfocado, el establecimiento de rutinas, la estandarización y el control.

La propuesta se aplicará mediante la elaboración de un documento directriz cuyo contenido orientará a la Gerencia del Servicio Social de la Fuerza Terrestre en las acciones, diligencias y actividades que se deben cumplir a fin de operacionalizar la presente propuesta referente a la estructura orgánica – funcional, mejoramiento del sistema de la cadena de suministros (abastecimiento, logística y transporte) y atención al cliente.

Posteriormente realizar una evaluación de la ejecución, a fin de socializar (matriz – sucursales) los resultados obtenidos de tal manera que permita recibir de los actores en particular, las recomendaciones pertinentes y presentar a la Gerencia y Directorio estos resultados durante las reuniones de la Asambleas acordadas según su agenda o calendario de sesiones.

Referente a la estructura orgánica del Servicio Social de la Fuerza Terrestre, gráfico N° 8, es conveniente mantener los Departamentos: Administrativo, Sistemas y Financiero.

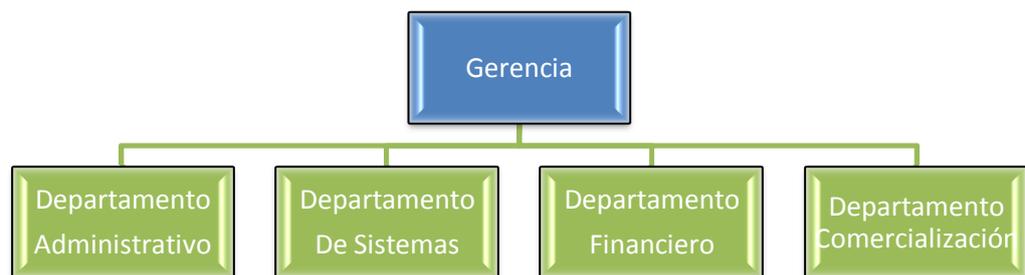


Grafico N° 8: Estructura actual del SSFT.

Fuente: Gráfico N° 2

Elaborado por: El autor

Crear el Departamento Logístico y en el, concentrar a las Secciones de Investigación de Mercado, Adquisiciones y Procesamiento; acoger a la sección de Transportes; crear las Secciones de Almacenamiento e Inventario y Marketing. Todo esto debe estar enlazado bajo la Red interna de Sistemas del Servicio Social de la Fuerza Terrestre, según se detalla en el grafico N° 9.



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)



Grafico N° 9: Propuesta Departamento Logístico

Elaborado por: El autor

El cambiar la nominación del Departamento de Comercialización por el Departamento de Logística, es por la razón de que, a través del proceso logístico que el flujo de productos se distribuye a los clientes, debido a que el crecimiento en el comercio del Servicio Social de la Fuerza Terrestre, ha expandido el tamaño y la complejidad de las operaciones logísticas.

“La logística añade valor al proceso en la cadena de suministros cuando el inventario se posee estratégicamente para lograr ventas”¹¹.

¹¹ Mc Graw Hill.- Administración y logística en la cadena de suministros.- Segunda Edición. Pg. 22

Hasta aquí se ha establecido que la Logística debe administrarse como un esfuerzo integrado para lograr la satisfacción del cliente al costo total más bajo. En el contexto de la administración de una cadena de suministros, la logística existe para desplazar y posicionar el inventario con el fin de lograr los beneficios deseados de tiempo, lugar y condición.

Sin embargo, no se debe dejar de lado a la información oportuna y veraz, ya que es fundamental para la operación logística, el procesamiento de los pedidos es de importancia primordial, así se lo describe en el grafico N° 10.



Grafico N° 10: Esfuerzo integrado de la logística



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Elaborado por: El autor



La perspectiva integrada de la cadena de suministros cambia las disposiciones de los canales tradicionales que mantiene el Servicio Social de la Fuerza Terrestre, ya que se considera que como principal facilitador en la administración de la cadena de suministros, a la tecnología de la información. Además de ésta, la rápida aparición de cinco fuerzas relacionadas en la cadena de suministros: 1) la administración integral, 2) la capacidad de respuesta, 3) aspectos financieros, 4) el entorno comercial, y 5) la transformación digital.

Se estima que estas fuerzas seguirán impulsando, durante un futuro previsible, las iniciativas de una estructura y una estrategia para la cadena de suministros en casi todas las empresas.

El desafío fundamental del Servicio Social de la Fuerza Terrestre en la administración del sistema integrado en la cadena de suministros, es dirigir el énfasis tradicional en las funciones, en un esfuerzo por concentrarse en el cumplimiento de los procesos. Grafico N° 11.

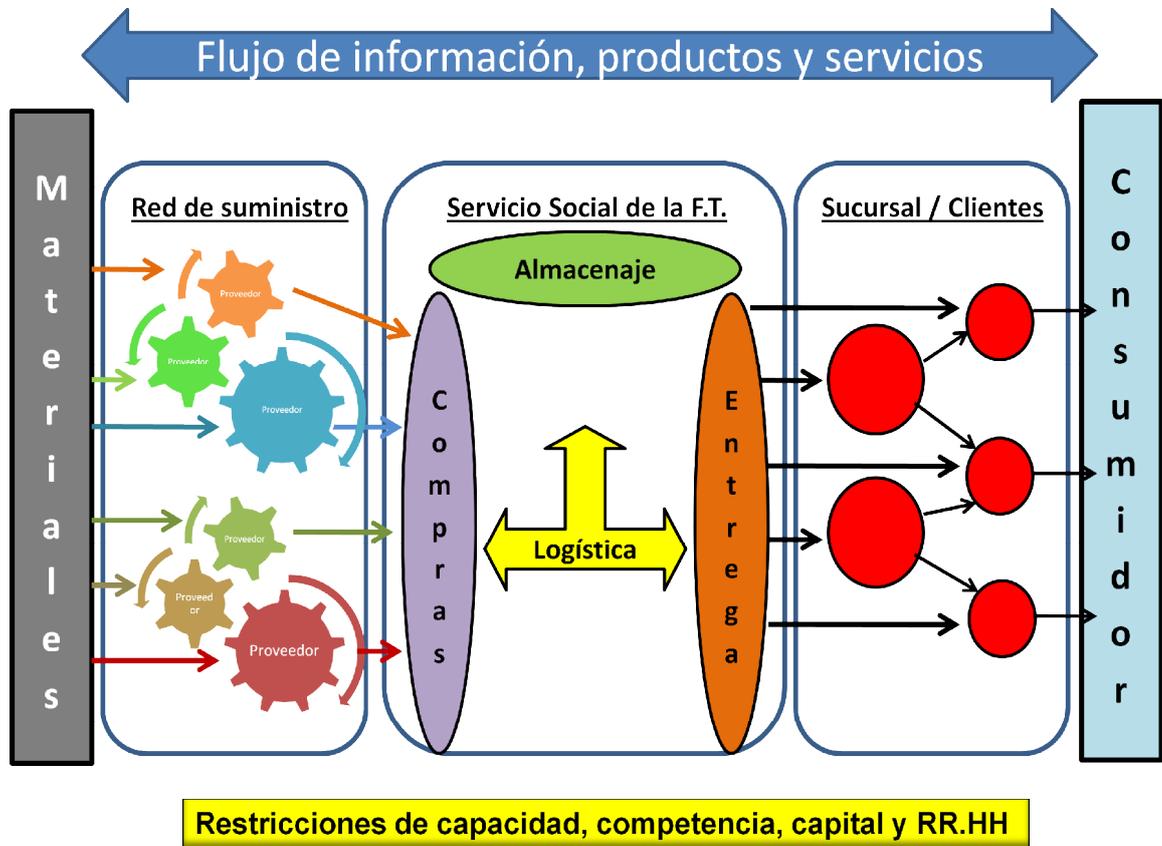


Gráfico N° 4: Sistema integrado en la cadena de suministros.

Elaborado por: El autor

El sistema de transporte inmerso en la logística ha cambiado de manera notable. En la actualidad existe una amplia variedad de alternativas de transporte para apoyar la logística en la cadena de suministro.



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Dependiendo de las políticas del Servicio Social de la Fuerza Terrestre, los administradores logísticos pueden integrar el transporte privado o contratado a fin de reducir los costos logísticos totales. En la actualidad y a nivel nacional, muchos transportistas por contrato ofrecen una amplia variedad de servicio con valor agregado, como la clasificación y secuencia de los productos, y la entrega y presentación personalizada del flete.

Recordemos que el transporte es un elemento muy visible, y nuestra sociedad, el consumidor final está acostumbrado a ver camiones transportando productos o estacionados en los locales comerciales. Con esta perspectiva, es decisión de los Directivos modificar el sistema de transporte cuya consecuencias positivas serán en beneficio de la empresa en los campos financieros, de imagen y credibilidad y fundamentalmente por su razón de ser, de servicio a la familia militar y sociedad en general "cliente – consumidor final".

6.21. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA.

Para efecto de la ejecución y aplicación de la propuesta presentada, se considera los siguientes aspectos influyentes:

Recurso Empresarial

- Servicio Social de la Fuerza Terrestre (SSFT).

Recurso Humano

- Nivel Gerencial.
- Jefes de Departamentos.
- Jefes de Sección.
- Jefes de Área.
- Personal de Apoyo.

Recurso Técnico

- Reglamento interno del Servicio Social de la Fuerza Terrestre.
- Instructivo para el funcionamiento de las Regionales y Sucursales.
- Normas, Procedimientos y Disposiciones Administrativas, Operativas y Financieras.

Recurso Material

- Suministros y materiales.

Recurso Financiero

- Toda la propuesta se encuentra financiado por el servicio Social de la Fuerza Terrestre.

6.22. PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

A fin de alcanzar los resultados deseados con la implementación de esta propuesta, se considera monitorear las diferentes actividades mediante el siguiente esquema:

Evaluación del proceso

- Valoración de la planificación de los documentos técnicos de entrada.

Evaluación concurrente del proceso



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

- La evaluación concurrente del proceso se lo realizará mediante el seguimiento, monitoreo y supervisión de las actividades de reestructuración orgánica – funcional y la sistematización de los campos administrativos y operativos (abastecimiento, logística y transporte).

BIBLIOGRAFÍA

1. HERRERA L. – MEDINA A. – NARANJO G. Tutoría de la Investigación Científica.
2. BOWERSOX D. – CLOSS D. – COOPER M. Administración y Logística en la cadena de suministros. McGraw Hill. Segunda Edición.
3. THOMAS H. BERRY, Cómo gerenciar la transformación hacia la calidad total, McGraw Hill, Bogotá – Colombia.
4. LAMB HAIR McDANIEL. Marketing. Sexta Edición.
5. SUPERMERCADOS LA FAVORITA C.A. Informe Quinquenal 2003 – 2007.
6. INCAE (2003). Documentos del Quincuagésimo Tercer Programa de Alta Gerencia (PAG 53).
7. IAEN (2007). Documentos de la Quinta Maestría en Alta Gerencia.



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Anexo



ENCUESTA

Encuesta dirigido a Directivos, Administrativos y Clientes del Servicio Social de la Fuerza Terrestre

El Servicio Social de la Fuerza Terrestre (SSFT) ha iniciado el proceso implantación de la estructura orgánica - funcional que permita optimizar la cadena de suministros de sus productos a nivel nacional como parte de la política de mejoramiento de la calidad.

Sus criterios son importantes para valorar el proceso de implantación.

OBJETIVO

Obtener información de los participantes para diseñar la estructura orgánica - funcional del SSFT.

DATOS INFORMATIVOS

DIRECTIVO () EMPLEADO () CLIENTE ()

MATRIZ () FILIAL () LUGAR _____

Al agradecer su colaboración se le indica que, el presente cuestionario es totalmente confidencial.

Dígnese contestar el cuestionario consignando una **X** en el casillero de su preferencia, utilizando la siguiente escala de valoración:

MUY BUENO (A)	BUENO (A)	REGULAR	INSUFICIENTE
4	3	2	1

1. La estructura Orgánica-Funcional del Servicio Social de la Fuerza Terrestre (SSFT) es:

4	3	2	1
---	---	---	---

2. La identificación de las funciones en la estructura Orgánica-Funcional del Servicio Social de la Fuerza Terrestre (SSFT) es:

4	3	2	1
---	---	---	---

3. La difusión de la estructura Orgánica-Funcional del Servicio Social de la Fuerza Terrestre(SSFT) es:

4	3	2	1
---	---	---	---

4. El funcionamiento de la estructura Orgánica-Funcional es:

4	3	2	1
---	---	---	---

5. El desempeño de las autoridades y empleados del SSFT. es:

4	3	2	1
---	---	---	---



Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

6. La integración de los Departamentos y Secciones del SSFT es:

4	3	2	1
---	---	---	---

7. La atención del sistema logístico a las necesidades del SSFT es:

4	3	2	1
---	---	---	---

8. La organización del sistema logístico, para cubrir las demandas de las filiales es:

4	3	2	1
---	---	---	---

9. El sistema de abastecimiento de los productos a las filiales es:

4	3	2	1
---	---	---	---

10. El nivel de satisfacción por el abastecimiento de los productos es:

4	3	2	1
---	---	---	---

11. La organización del sistema de abastecimiento de los productos es :

4	3	2	1
---	---	---	---

12. La cantidad de vehículos para el transporte de productos es:

4	3	2	1
---	---	---	---

13. La aplicación de las normas para el transporte de los productos es:

4	3	2	1
---	---	---	---

14. La satisfacción por el transporte de productos para el abastecimiento es:

4	3	2	1
---	---	---	---

15. El área de almacenamiento de productos es:

4	3	2	1
---	---	---	---

16. La ventilación que existe en las bodegas de almacenamiento de los productos es:

4	3	2	1
---	---	---	---

17. La aplicación de las normas de seguridad industrial en la bodegas es:

4	3	2	1
---	---	---	---

18. La distribución de los productos en las perchas es:

4	3	2	1
---	---	---	---

19. El mantenimiento del stock de productos en las perchas es:

4	3	2	1
---	---	---	---

20. La atracción visual y promocional de los productos en las perchas es:

4	3	2	1
---	---	---	---

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!