



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**TRABAJO DE PROYECTO TÉCNICO**  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERÍA INDUSTRIAL

**TEMA:** PROPUESTA DE MODELO PARA AUMENTAR EL VOLUMEN DE VENTAS  
Y ELEVAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA SMILING KENNY, MEDIANTE  
LAS 4P DEL MARKETING Y LA FILOSOFÍA DE 5S

**Autores:**

Noblecilla Jiménez Kerly Viviana

**Tutor:**

Ing. Omar Orlando Franco Arias

**Milagro, 10 de Octubre 2021**

**ECUADOR**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, PhD.

**RECTOR**

**Universidad Estatal de Milagro**

Presente.

Yo, Noblecilla Jiménez Kerly Viviana, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de integración curricular, modalidad Elija un elemento., mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor, como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación de Desarrollo Local y Empresarial, Desarrollo Productivo, Desarrollo Sostenible, Industrial, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de integración curricular en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 10 de Octubre del 2021

---

Noblecilla Jiménez Kerly Viviana  
Autor  
CI: 095735737-9



## **APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Omar Franco Arias Omar Orlando, en mi calidad de tutor del trabajo investigación, elaborado por la estudiante Noblecilla Jiménez Kerly Viviana, cuyo título es: PROPUESTA DE MODELO PARA AUMENTAR EL VOLUMEN DE VENTAS Y ELEVAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA SMILING KENNY, MEDIANTE LAS 4P DEL MARKETING Y LA FILOSOFÍA DE 5S, que aporta a la Línea de Investigación DESARROLLO LOCAL Y EMPRESARIAL – DESARROLLO PRODUCTIVO – DEDARROLLO SOSTENIBLE, previo a la obtención del Título de Grado Ingeniería Industrial; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso previa culminación de Trabajo de investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 10 de Octubre del 2021

---

Omar Franco Arias Omar Orlando

Tutor

C.I: 0915130017

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (tutor).

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (Secretario/a).

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (integrante).

Luego de realizar la revisión del Trabajo de Elija un elemento, previo a la obtención del título (o grado académico) de Elija un elemento. presentado por Elija un elemento.

Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (estudiante1).

Con el tema de trabajo de Elija un elemento: Haga clic aquí para escribir el tema del Trabajo.

Otorga al presente Trabajo de Elija un elemento, las siguientes calificaciones:

Trabajo de Integración Curricular	[	]
Defensa oral	[	]
<b>Total</b>	[	]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) \_\_\_\_\_

Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Apellidos y nombres de Presidente.	_____
Secretario /a	Apellidos y nombres de Secretario	_____
Integrante	Apellidos y nombres de Integrante.	_____



## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, porque la fe ha mantenido en mí la constancia para poder culminar con mi formación académica de tercer nivel; dedico también este trabajo especialmente a mis padres y mi hermana menor, quienes siempre han estado presente en los momentos de alegría y también en los momentos más duros como estudiante y formación personal y finalmente dedico este trabajo a mi familia, mi esposo e hijo, quienes han sido mi mayor motivación durante el transcurso de mi carrera universitaria.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco en gran manera a mis padres por siempre apoyar mis decisiones y estar en los momentos difíciles de mi carrera, por animarme a culminar a pesar de los momentos difíciles y sobre todo por el sacrificio realizado para apoyar mi carrera económicamente. Agradezco también a mi esposo por acompañarme en los buenos momentos y darme el apoyo emocional en las situaciones difíciles. Así mismo agradezco a mi amiga Kerly Rivadeneira, quien desde el principio de mi carrera decidió acompañarme en las buenas y las malas a recorrer este camino universitario.

# ÍNDICE GENERAL

## Tabla de contenido

<b>DERECHOS DE AUTOR</b> .....	I
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</b> .....	III
<b>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR</b> .....	IV
<b>DEDICATORIA</b> .....	VI
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	VII
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	VIII
<b>CAPÍTULO 1</b> .....	1
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>1.1. Planteamiento del problema</b> .....	2
<b>1.2. Objetivos</b> .....	4
<b>1.3. ALCANCE</b> .....	6
<b>1.4. ESTADO DEL ARTE</b> .....	7
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	16
<b>2. METODOLOGÍA</b> .....	16
<b>2.1. Tipos de investigación</b> .....	16
<b>2.2. Modalidad de la investigación</b> .....	16
<b>2.3. Diseño de la Investigación</b> .....	17
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	25
<b>3.1 Estrategias Propuestas</b> .....	25
<b>Propuesta Y Resultado Para Optimización Y Uso Eficaz Del Recurso Tiempo En Las Importaciones</b> .....	25
<b>Elaboración de estrategias con la Metodología 5'S y 4P del Marketing</b> .....	26
<b>Propuestas de implementación de la metodología 5S</b> .....	26
<b>Propuestas de implementación de las 4P del Marketing</b> .....	29
<b>Conclusiones</b> .....	33
<b>Recomendaciones</b> .....	34
<b>Bibliografía</b> .....	35



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 tarjeta roja para seleccionar los elementos necesarios dentro del lugar de trabajo (Manzano Ramírez & Gisbert Soler, 2016) .....	9
Figura 1.2 Círculo de Frecuencia de Uso (Manzano Ramírez & Gisbert Soler, 2016) .....	10

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Esquema del Diseño de Investigación .....	17
Tabla 2 Organigrama de la empresa .....	18
Tabla 3 Productividad de Smiling Kenny .....	21
Tabla 4 Costo supuesto invertido en las mejoras con la metodología 5'S:.....	29

**TÍTULO DE TRABAJO:** PROPUESTA DE MODELO PARA AUMENTAR EL VOLUMEN DE VENTAS Y ELEVAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA SMILING KENNY, MEDIANTE LAS 4P DEL MARKETING Y LA FILOSOFÍA DE 5S

## **RESUMEN**

Se observó que en la empresa Smiling Kenny dedicada a la venta de prendas infantiles, han existido algunas bajas en cuanto al porcentaje de productividad global y así mismo una reducción en ganancias en algunos meses desde que iniciaron su funcionamiento, de la misma manera se observó que los tiempos de importación son muy extensos, los que retrasan las entregas al cliente final, de la misma manera la eficiencia en las entregas se ve afectado debido a la falta de un espacio adecuado para el almacenamiento de las prendas importadas par entrega inmediata y que quedan en stock.

**PALABRAS CLAVE:** 4P del Marketing, Metodología 5S, Optimización, Ventas, Productividad

## **ABSTRACT**

It was observed that in the Smiling Kenny company dedicated to the sale of children's clothing, there have been some decreases in terms of the percentage of global productivity and likewise a reduction in profits in some months since they began its operation, in the same way it was observed that import times are very long, delaying deliveries to the end customer, in the same way, efficiency in deliveries is affected due to the lack of adequate space for the storage of imported garments for immediate delivery and that remain in stock.

**KEY WORDS:** Marketing 4P, 5S Methodology, Optimization, Sales, Productivity

# CAPÍTULO 1

## 1. INTRODUCCIÓN

Las grandes empresas e industrias se han ido construyendo y creciendo con el tiempo gracias a la dedicación, esfuerzo e inteligencia de sus encargados; sin embargo, detrás de cada esfuerzo realizado han estado herramientas que los grandes empresarios pusieron en marcha para mejorar la producción, la productividad, las ganancias, el volumen de ventas, la calidad, entre otros factores grandemente influyentes.

Es por ello que durante el desarrollo de este proyecto se irán describiendo factores y parámetros que serán claves para la *Propuesta de modelo para aumentar el volumen de ventas y elevar la productividad de la empresa Smiling Kenny, mediante las 4p del marketing y la metodología 5s*; cabe mencionar que sin duda muchos empresarios o dueños de industrias se han visto en la necesidad de aplicar la filosofía de las 5s, de hecho se inicia con Toyota por los años 60, donde luego de la Segunda Guerra Mundial se vieron en la tarea de buscar nuevos métodos donde sus trabajadores pudieran estar en un mejor ambiente laboral que aumente su eficacia, eficiencia y productividad, fue así como nace la filosofía de las 5s, donde la principal idea es trabajar en un ambiente limpio y ordenado que permita una mejor optimización de espacio y tiempo tanto para las personas como para los materiales de la empresa, es por ello la importancia de desarrollar esta propuesta en el emprendimiento mencionado anteriormente.

El emprendimiento Smiling Kenny es una tienda online de venta de ropas y accesorios para bebés y niños, este negocio fue ejecutado y levantado de manera empírica, es decir, no existen herramientas que se apliquen para aumento del volumen de ventas, incremento de productividad y sin estrategias de marketing, aun a pesar de eso se han ido posesionando de a poco, sin embargo es menester que se establezcan directrices y métodos para aumentar la productividad y volumen de ventas, lo cual propondremos mediante el método de la filosofía de las 5S y las 4P del marketing.

## **1.1. Planteamiento del problema**

De manera global existen miles de negocios pequeños, con aspiraciones de crecer y llegar algún a ser una empresa grande, estable y que ofrezca trabajo a más personas, sin embargo, no todos los emprendedores saben cómo hacerlo, es por ello que el emprendimiento Smiling Kenny necesita reestructurarse en algunas áreas.

Actualmente Smiling Kenny se encuentra en una situación donde es necesario reestructurar formas y métodos que ayuden en la productividad y optimización tanto de tiempos de importe, entrega al cliente, readecuación de espacios físicos para mejorar el flujo de los productos y su correcta manera de guardar las prendas que sean para entrega inmediata; así mismo está en la necesidad de implementar nuevas estrategias que les permitan mostrar sus productos de manera mucho más atractiva para la vista del futuro cliente y con ello poder aumentar sus ventas ya sea con las prendas de entrega inmediata o bajo pedido.

Smiling Kenny es un emprendimiento que surgió el 21 de Abril del 2021, donde previamente se realizó un pequeño estudio de mercado que permitió evidenciar la falencia en diversidad, estilos y precios de prendas para bebés y niños dentro de la ciudad de Milagro e inclusive a nivel nacional, es por ello que se decidió emprender con la marca PatPat comprando al por mayor, marca que realiza envíos a casi todos los países del mundo, incluido Ecuador.

Se empezó a importar mercadería en ropa de bebés y niños de todas las edades, realizando previamente publicidad en las páginas de Facebook e Instagram, donde hasta ahora es la vía donde los clientes pueden contactarse y solicitar sus prendas tanto bajo pedido como para entrega inmediata, sin embargo el costo de la importación de China o Japón a Ecuador era extremadamente caro, por ello se estudió el caso de importar de China a EEUU y luego de EEUU a Ecuador mediante una persona llamada Courier, estas personas se encargan de recibir en un casillero de EEUU nuestros pedidos para traerlos a Ecuador, se realizó este estudio para comparar precios de importación y envíos, lo que dio como resultado una optimización de precios por importe, es decir, se realizaría un trasbordo de

prendas, lo cual llevó a Smiling Kenny a tomar la decisión final de importar de China a EEUU y luego de EEUU a Ecuador.

Este método de importación se ha ido llevando a cabo desde que se inició el emprendimiento, sin embargo en muchas ocasiones por retrasos de vuelos en las aerolíneas de EEUU a Ecuador o retrasos del courier en enviar los paquetes a la ciudad de Milagro daba lugar a tomar más días de lo establecido en entregar el pedido al cliente final, por ello se empezaron a estudiar más métodos de importación y con Courier diferentes para tomar una decisión de cuál escoger.

Fue entonces que el negocio Smiling Kenny realizó pedido con cuatro Couriers diferentes, analizando precios, tiempos y lugar de emisión y remisión; hasta ahora están importando con un Courier fijo, sin embargo, los tiempos de entrega no son los más óptimos esperables, por ende en el desarrollo de mi propuesta para la empresa Smiling Kenny buscaremos el método más óptimo posible para reducir los tiempos de importación.

Así mismo dentro del espacio físico del negocio no está estructurado como tal para un lugar de bodega y ventas, debido a que las ventas son vía internet, en cuanto a las entregas, dentro de la ciudad de Milagro son a Domicilio, mientras que cuando es fuera de la ciudad las entregas son vía servientrega, por ello no se han visto en la necesidad de alquilar locales para poder vender su mercadería, mientras que para bodega si es necesario un lugar adecuado para almacenar y poder realizar el inventario pertinente cada que sea posible, aquello lo lograremos mediante el conocimiento y propuesta de la filosofía de las 5S, aplicando los objetivos principales de la metodología 5S que son la limpieza y orden en la zona de trabajo, delimitando áreas y etiquetándolas, según (Manzano Ramírez & Gisbert Soler, 2016) para que así el personal al ver cambios positivos mediante el orden y así generar un cambio en su mentalidad y fomentar la cultura del orden y la limpieza creando satisfacción interna por el trabajo, lo que hará posible el aumento de la eficiencia laboral.

Por otra parte, Smiling Kenny cada mes realiza ofertas atractivas para que los clientes puedan acceder a comprar prendas para sus bebés, sin embargo es imprescindible establecer una técnica estratégica que se pueda mantener cada cierto tiempo, la misma

que pueda atraer constantemente a los clientes, como su negocio se maneja on line, las estrategias a aplicar las re direccionaremos a ello, es decir, en su página de Instagram empezaremos a analizar las estrategias actuales para realizar la propuesta adecuada para subir post y contenido de valor para atraer al público correcto; porque actualmente el público que visualiza los post y reels de la página de Instagram no son el público objetivo que se necesita para obtener ventas, es en aquello que nos centraremos para poder aumentar el volumen de ventas estableciendo una propuesta mediante el conocimiento de las 4P desde el aspecto del mercadeo local y del mercadeo digital, es decir, que actualmente por la emergencia sanitaria del COVID-19 se incrementó exponencialmente las ventas en línea, las ventas por medio de redes sociales como Facebook e Instagram, motivo por el cual las 4P del Marketing debemos gestionarlas mayormente desde el ámbito digital, es decir que las ventas serán posibles vía internet, mediante estrategias aplicadas desde la plataforma de Instagram, mostrando el producto, precio, plaza y promoción desde dicho medio.

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

Determinar la productividad actual del emprendimiento Smiling Kenny y eficacia de sus espacios físicos para establecer un orden mediante la propuesta de la filosofía 5S, logrando así a optimizar los tiempos tanto de importación como de entrega al cliente final de los productos, proponiendo además el uso de las 4P del marketing para incrementar el volumen de las ventas.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Identificar la productividad, eficacia y eficiencia actual del emprendimiento Smiling Kenny y de sus espacios físicos para organizarlos con la guía de la filosofía 5s.
- Analizar los tiempos de importación de los productos y por ende la entrega al cliente final con el fin de optimizar y mejorar la eficiencia en los tiempos de entrega.
- Evaluar las 4P del marketing para que sea posible aumentar el volumen de ventas mediante promociones permanentes y mensuales.



### **1.3. ALCANCE**

El propósito de la propuesta para la empresa Smiling Kenny es poder alcanzar un aumento en el volumen de ventas para poder suplir la necesidad básica de conseguir y adecuar un establecimiento o espacio para bodega, donde se pueda almacenar la mercadería de venta para entrega inmediata y las próximas que llegarían bajo pedido, ordenando y separando por secciones, desde bebés de 0-3 meses hasta niños de 11-12 años, así mismo separar todo lo que son conjuntos, vestidos, prendas individuales y accesorios; lograremos esto con el conocimiento de las 5s; se espera alcanzar este propósito para le empresa Smiling Kenny para que una vez establecido un lugar para bodega, se espera que con el aumento de ventas se pueda llegar a dar trabajo a más personas, ya sea para vender en conjunto con Smiling Kenny o vender individualmente, dándole a precio al por mayor, esto sería una estrategia de venta en base a las 4p del Marketing que estará dentro de la propuesta a lo largo del desarrollo del proyecto de tesis.

## **1.4. ESTADO DEL ARTE**

### **1.4.1. Antecedentes referenciales de la investigación**

Los grandes negocios e industrias como Coca-Cola, Toyota, Azucarera Valdez, Corporación Favorita, entre otras, cuando iniciaron no tuvieron automáticamente grandes ingresos y éxito como ahora, todas estas empresas tuvieron que pasar por procesos administrativos, reestructuraciones, cambios, prueba y error, ventas escasas, productividad baja y errores que con el tiempo se tuvieron que corregir analizando qué métodos podrían ser los más óptimos y convenientes para su negocio, métodos que han servido a más de una empresa de productos o servicios, como es la metodología 5S, la cual nació en Japón, según (Socconini & Barrantes, 2020) y fue puesta en marcha para mejorar la calidad y productividad de las organizaciones que decidan implementarlas; solucionando problemas de retrasos en las entregas de productos, áreas desorganizadas o en condiciones que provoquen bajo rendimiento, eficacia y eficiencia del personal.

### **1.4.2. Metodología 5'S**

Por tal motivo la metodología 5'S propone el orden y la limpieza como principales factores en el aumento de la productividad (Socconini & Barrantes, 2020), esto se debe gracias a que los empleadores al sentir un área de trabajo visualmente tranquila y ordenada les motiva a un mejor rendimiento, además de que al momento de buscar algún material o transportar un producto, el hecho de tener el área de trabajo libre, permite que este proceso se lo realice con mayor agilidad y rapidez.

El nombre de las 5'S se origina en Japón, describiendo las siguientes palabras:

- 1) **Seiri** - Seleccionar
- 2) **Seiton** – Organizar
- 3) **Seiso** – Limpiar
- 4) **Seiketsu** - Estandarizar
- 5) **Shitsuke** – Seguimiento

A simple vista la teoría de este método aparenta ser muy sencillo y simple, sin embargo requiere de gran esfuerzo tanto de trabajadores operativos como administrativos, porque ese es uno de los aspectos más resaltantes de este método, que procura en lo posible involucrar a todos los miembros de la organización, desde el conserje hasta el gerente.

Para la implementación de este proceso es importante conocer muy bien la teoría y todo lo que conlleva para poder obtener resultados positivos y continuos en la organización que decida aplicar las 5'S.

### **1. Seiri – Seleccionar**

En este punto se selecciona el área en la que se aplicará las 5'S, una vez determinado que área será esta se empieza a observar todos aquellos elementos, objetos o materiales que no se usan y no se necesitan para los trabajos productivos del área seleccionada según (Soto Sánchez, 2007).

Luego de haber determinado el área de oportunidad (área a implementar 5'S) se deberá dividir entre lo realmente necesario y lo innecesario, para ello podríamos determinar su importancia en base al uso, es decir, la última vez que se utilizó ese objeto o documento, otro aspecto que se podría considerar es la frecuencia con la que aquel elemento se usa, es decir, cuántas veces al día o cuántas veces en la semana se ha usado determinado objeto (Socconini & Barrantes, 2020).

Una vez realizada dicha diferenciación se deberán escoger los objetos, elementos, productos o documentos innecesarios y llevarlos a un área específica para su almacenamiento de manera organizada, es decir, estos objetos estarán en un lugar donde no obstruya con el paso de los trabajadores u operaciones diarias en el área de oportunidad.

Para finalizar este primer procedimiento se deberá organizar en repisas, estantes o cajones todos aquellos objetos que son realmente necesarios; al realizar toda esta selección ya se habrá ganado de inmediato más espacio para organizar y menos costos y tiempo al momento de realizar los inventarios (Soto Sánchez, 2007).

Existen varias estrategias que nos pueden ayudar a identificar cuáles son los objetos o elementos que no necesitamos en nuestro lugar de trabajo, un método es el de las tarjetas rojas, la tarjeta se la ubica en lo que creemos que no nos es tan necesario (Manzano Ramírez & Gisbert Soler, 2016)

TARJETA ROJA 5'S	
Nº tarjeta:	
Nombre del objeto:	
CATEGORÍA	
Máquina	Elementos químicos
Herramienta	Materia prima
Elementos eléctricos	Producto acabado
Elementos mecánicos	Otros
Otros, especificación:	
INCIDENCIA	
Innecesario	Roto
Defectuoso	Otros
Otros, especificación:	
ACCIÓN CORRECTIVA	
Eliminar	Retornar
Reubicar	Reciclar
Reparar	Otros:
Fecha de inicio: / / 20__	Fecha de colocación etiqueta: / / 20__

Figura 1.1 tarjeta roja para seleccionar los elementos necesarios dentro del lugar de trabajo (Manzano Ramírez & Gisbert Soler, 2016).

## 2. **Seiton** – Organizar

El siguiente procedimiento se refiere al orden y lugar específico que se le dará a cada objeto, producto o documento que se eligió como necesario, según (Soto Sánchez, 2007).

Lo primero que se deberá realizar para organizar los elementos será preparar el lugar designado o área de trabajo, esto quiere decir que se seccionarán los

espacios dónde va cada cosa, de tal manera que cualquier persona pueda identificar con facilidad y rapidez el objeto que está necesitando.

Algo que podría ser útil al momento de organizar, será preguntarse qué necesito, dónde lo necesito y cuántos objetos en existencia hay actualmente; si bien en cierto, una vez organizada el área de trabajo, la misma no se mantendrá por sí sola, los empleados deberán ser involucrados y entrenados para la organización del área (Socconini & Barrantes, 2020).

Los beneficios de llegar a este punto serán el aumento de la eficiencia en la utilización de los recursos, se reducen los accidentes de trabajo debido al libre tránsito en el área, optimización del tiempo al momento de buscar algún artículo, gracias al orden y etiquetado de cada uno (Soto Sánchez, 2007).

Existe una ruleta que nos permite delimitar con mayor facilidad el uso de cada objeto, elemento, documento, artículo o producto dentro de la organización para determinar si es necesario tenerlo dentro del área de trabajo o no.



Figura 1.2 Círculo de Frecuencia de Uso (Manzano Ramírez & Gisbert Soler, 2016)

### 3. Seiso – Limpiar

Establecer un cronograma de limpieza será de gran importancia para que se pueda mantener la metodología 5'S, es decir, designar tareas de limpieza por

trabajador y jornadas, cuándo y quién lo hará, otorgándole un listado con las actividades de limpieza pendientes.

Según (Soto Sánchez, 2007) una de las maneras de asegurar que la limpieza se convierta en un hábito es involucrando a los trabajadores, permitiéndoles que colaboren en el área de trabajo y mencionándoles qué es lo que se espera de ellos.

Para este punto de la metodología 5'S habremos formado una base firme en cuanto al orden y limpieza del área laboral, por lo tanto cabe mencionar que es muy seguro que la integridad física de los trabajadores se vea resguardada, es decir, que si antes al tener los artículos por doquier y en desorden, seguramente ocurrían más accidentes por caídas, choques, etc., ahora que está todo en su lugar, estos accidentes se reducen; la aplicación de la metodología 5'S va de la mano no solo con la mejora continua sino también con la seguridad del empleado, esto es más evidente en las industrias de manufacturas donde los accidente laborales son mayores, pero al momento de implementar 5'S dichos accidentes se reducen en gran manera según (Reyes B., Aguilar, Hernández Valencia, Mejías Acosta, & Piñero, 2017).

#### **4. Seiketsu – Estandarizar**

Este es el punto medular de las 5'S, porque aquí es donde las actividades anteriores de selección, organización y limpieza se deberán integrar de manera habitual, como una rutina más de la jornada laboral.

*“Lo que no se mide. No se puede controlar, y lo que no se puede controlar, no se puede mejorar”* (Socconini & Barrantes, 2020).

Se considera que la metodología 5'S lleva a un mejoramiento continuo si se lleva una continuidad con este procedimiento, es decir, debemos evaluar resultados contantemente para verificar el cumplimiento de cada S.

#### **5. Shitsuke – Seguimiento**

Al decir “seguimiento” estamos tratando de llevar a cabo un orden estricto de alguna tarea encomendada, y así es, el ser estrictos en el cumplimiento de las 5'S es lo que permitirá el crecimiento de la productividad que se espera en la organización.

Pero el ser estrictos no significa que los trabajadores estarán sometidos a las tareas que se les encomiende, sino que de manera amable y voluntaria se deberán llevar a cabo, porque recordemos que uno de los beneficios de la metodología 5'S es que los trabajadores al sentirse involucrados dentro de grandes cambios en la organización, empezarán a colaborar de forma voluntaria y sin condiciones en las tareas encomendadas. Esto hará que el personal sienta mayor satisfacción para realizar sus labores, porque lo que se estará haciendo en ellos es un cambio de mentalidad y cultura, es decir que antes nadie limpiaba su lugar de trabajo porque esa tarea era del conserje, sin embargo con las 5'S si antes solo el conserje limpiaba, ahora todos tienen la labor de limpiar, porque es algo que todos pueden hacer.

#### **1.4.3. La Productividad Como Factor Principal en el Crecimiento de un Negocio**

La metodología 5'S nos beneficiará grandemente en el incremento de la productividad debido a que este es uno de sus principales objetivos usando como medios el orden y la limpieza; Es importante mencionar que actualmente a nivel mundial se nota el aumento en la competitividad empresarial, ya sean pequeños o grandes negocios, esto se debe al gran aumento de emprendimientos que han surgido, sin embargo no todas las empresas y micro empresas tienen las estrategias a la mano para poder crecer y ser competitivas, a pesar de ello existen diversas técnicas, métodos y filosofías que podemos usar para hacer crecer un negocio, en este caso las 5'S que nos ayudará incrementar la productividad, factor totalmente importante para crecer y destacar entre la competencia.

Según (Romero Arcos, Sepúlveda Monroy, & Ramírez Delgada, 2017) *“En los últimos, años la preocupación por la competitividad de las naciones se ha incrementado notablemente, especialmente en los países en desarrollo, donde se ha tomado conciencia de la importancia que representa este factor para el crecimiento económico y el mejoramiento de la calidad de vida de la población”*.

Lo que nos indica la gran necesidad de información y aplicación de estrategias que nos hace falta usar para hacer posible ese crecimiento como empresa y como país.

Para ello debemos tener claro el concepto de productividad, que es el uso eficaz entre la innovación y el recurso, ya sea humano o material según (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2016).

Ahora, si bien es cierto, cuando pensamos en aumentar la productividad pensamos en que se deben reducir costos a la calidad del producto o reducir material en alguna obra, pero eso no debería ser así, debido a que si usamos esas "estrategias" lo que haremos será reducir valor a nuestro producto o servicio, es por ello que el dueño o gerente del negocio tiene dos opciones para aumentar la productividad, por ejemplo en primer lugar, aumentar la producción sin necesidad de cambiar la cantidad de insumos entrantes, es decir, producir y vender más con la misma proporción o reducir el volumen de insumos sin tocar la producción (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2016), que no es otra cosa que bajar cosas sin dañar la calidad del producto saliente.

En conceptos de fórmulas entendemos que la productividad es la relación entre lo producido (productos o ventas) y los recursos utilizados para generarlos (insumos o entradas)

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Salidas (Producto o Servicio)}}{\text{Entradas (Mano de Obra + inversión + Otros)}}$$

**Fuente:** Elaboración propia

Una forma de medirla productividad será fijándose en las cuentas finales de cada mes, es decir, checando los resultados financieros, según (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2016).

Para ello se deben tomar en cuenta los indicadores de la productividad, porque los mismos deben estar relacionados con las entradas y las salidas de la organización, por ejemplo en una empresa dedicada a la venta de prendas de vestir, tendría los siguientes indicadores:

- Indicadores de mejoras o aumentos
  - Valor de ventas al mes
  - Número de prendas vendidas por clientes
  - Número de prendas vendidas al mes
  - Clientes nuevos

- Indicadores a disminuir o controlar
  - Tiempos de importación
  - Tiempos de entrega al cliente final
  - Costo de productos masivos e individual
  - Oferta y demanda

Estos parámetros son claves al momento de medir la productividad, debido a que se puede mejorar continuamente analizando mes a mes estos indicadores que permiten realizar cambios importantes al momento de observar algún problema o desventaja dentro de las ventas o entregas de productos.

Pero la productividad no se aumentará sola, para ello se deberá buscar estrategias o formas de conseguir clientela y aumentar las ventas o mejorar algún servicio, uno de estas estrategias son las 4P del Marketing.

#### **1.4.4. 4P del Marketing**

Cuando escuchamos la palabra "marketing" solemos asociarla con relación a publicidad o ventas simplemente, pero realmente el marketing va más allá de solo hacer publicidad, porque de nada sirve hacer publicidad si no tiene un sentido, una dirección o guía estratégica que permita llegar a esa publicidad al público ideal, al cliente que se desea.

A lo largo de los años el concepto de marketing ha variado, de lo que antes solo se conocía como publicidad, hasta ahora en la actualidad que (Carasila & Milton, 2008) afirma que el marketing en la clave donde se visualiza que productos fabricar o que servicios prestar, el precio a ofertar, cuál será el público o lugar al que se promocionará y cómo se lo venderá; desde allí surge el claro concepto de las 4P del Marketing.

Para poder aplicar las 4P del marketing dentro de alguna organización, se deberá analizar qué tipo de negocio es al que se desea aplicar esta estrategia de mercadeo o conocido también como marketing mix, asegura (Carreras Comes, 2011) es decir, si la empresa presta servicios de telefonía, se deberá identificar que lo que prestará es un servicio telefónico, lo segundo será generar el valor al servicio, que quiere decir esto, lo que les

diferencia del resto de telefonías, lo que quiere decir que al momento de prestar el servicio de telefonía sus valores varían de acuerdo a varios paquetes de servicios, abarcando el tercer punto que será la plaza, lugar o público al que se ofrecerá este servicio, es decir, habrán paquetes de telefonías desde el más accesible para personas de escasos recursos, hasta el más caro y con mayores beneficios que el primero, sin embargo, esto no quiere decir que el paquete más accesible será malo, al contrario, deberá ser igual de bueno que el caro, con diferencias como la instalada del paquete telefónico o un plazo de pago no extendido al mes (sin comodidades de pago); este es solo un ejemplo a aplicar dentro de las organizaciones de servicios.

Ahora si bien es cierto, esta investigación se refiere a venta de prendas de vestir para niños y niñas desde RN (recién nacidos) hasta adolescentes (12 años), para ello en conjunto con la empresa Smiling Kenny se han ido analizando varios aspectos a mejorar para conseguir clientela y mantener activos a los clientes actuales, lo cual se irá describiendo a lo largo de la investigación.

## **CAPÍTULO 2**

### **2. METODOLOGÍA**

Para poder llevar a cabo la mejora de algún problema es necesaria la utilización de varios métodos y herramientas que permitirán la solución del mismo, de igual manera el conocer las técnicas y conocimientos sólidos acorde a la solución requerida del problema que se desea solucionar para poder obtener los resultados óptimos cumpliendo así los objetivos que se han planteado.

#### **2.1. Tipos de investigación**

En el desarrollo del trabajo de investigación se tuvo la necesidad de considerar líneas de investigación como la investigación descriptiva y la investigación explicativa, las cuales se detallan a continuación.

##### **2.1.1. Investigación Descriptiva**

(Guevara Alban, Verdesoto Arguello, & Castro Molina, 2020) Afirma y describe a la investigación descriptiva como la información documentada que debe ser real y precisa, es decir, en lo posible evitar agregar contenido a lo que ya está establecido; por lo tanto, la información debe tener características que se puedan corroborar y verificar mediante la recolección de datos, observación o encuestas

##### **2.1.2. Investigación Explicativa**

Este tipo de investigación se lo conoce también como investigación analítica según (Rojas Cairampoma, 2015). Este tipo de investigación trata de recabar los acontecimientos desde las causas originales, para entender y explicar qué los causa, es decir, que no es lo mismo que las pérdidas están relacionadas con los gastos extras a explicar por qué las pérdidas se producen por esos gastos (Cazau, 2006).

#### **2.2. Modalidad de la investigación**

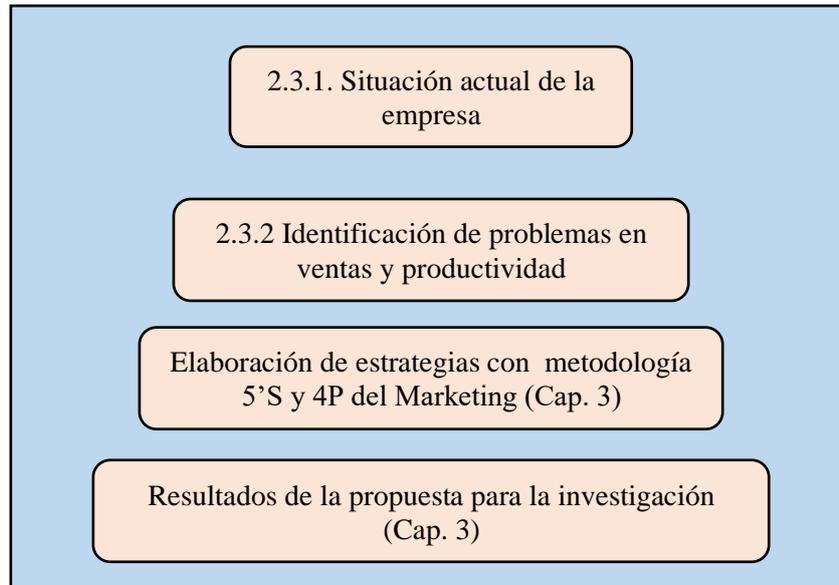
##### **2.2.1. Investigación de Campo**

Se usa este tipo de método para investigaciones donde es necesario conocer datos extras para generar posibles soluciones o mejoras a futuro dentro de alguna organización o

sociedad, esto quiere decir que se recabarán datos a través de la recolección de datos en un lugar o zona establecida.

### 2.3. Diseño de la Investigación

*Tabla 1 Esquema del Diseño de Investigación*



**Fuente:** Elaboración propia

### 2.3.1. Situación actual de la empresa

Actualmente la estructura organizacional de la empresa (emprendimiento) SMILING KENNY, donde el principal responsable de generar ventas es el área comercial y de marketing, por consiguiente el organigrama se detalla de la siguiente forma:

Tabla 2 Organigrama de la empresa



**Fuente:** Elaboración propia

Definida la estructura organizacional procedemos a verificar la cantidad de áreas y trabajadores dentro de la empresa; cabe mencionar que actualmente en Smiling Kenny se encuentran principalmente laborando 3 personas, debido a que el emprendimiento empezó su funcionamiento hace aproximadamente 6 meses, por ello se encuentra en un escenario de cambios necesarios para poder establecer estrategias y metodologías que le permita a la empresa crecer, para llegar al punto de generar más empleos a nivel nacional, sin embargo en la actualidad la distribución del personal por áreas y actividades es la siguiente:

#### Área Comercial

Dentro del área comercial de manera general se encarga de las funciones de almacenar y vender prendas y accesorios para niños y niñas que estén en stock y bajo pedido, a pesar

de realizar estas actividades, la organización no cuenta con un espacio o local exclusivamente para almacenar o exhibir las prendas en stock.

➤ **Almacén**

- Recibir prendas nuevas
- Verificar las tallas de cada prenda
- Separar prendas por etiqueta, entrega inmediata y stock
- Ordenar por edades desde RN hasta 12 años las prendas a la venta de stock
- Organizar los pedidos de entrega inmediata
- 

➤ **Ventas**

- Generar pedidos de las prendas en stock

### **Área de Marketing**

El Marketing no ha sido una de las áreas que se ha podido aprovechar como se debe para aumentar las ventas, sobre todo por la falta de información y capacitación en el uso de las técnicas del marketing clásico y digital sin embargo las actividades que se desarrollan son las siguientes:

- Administrar las redes sociales (Instagram, Facebook, Whatsapp)
- Crear contenido de valor en las redes
- Realizar catálogos cada 3 meses

### **Área Administrativa**

En la actualidad dentro del área administrativa de la empresa Smiling Kenny se desempeñan cargos y actividades que no corresponden con el área, sin embargo hasta ahora las actividades que se ejecuta en dicha área son las siguientes:

➤ **Contabilidad**

- Encargados de los egresos (inversión, compra de material para envíos, pago de envíos, costos de publicidad)
- Controlar las inversiones por importación
- Gestionar ingresos (ventas de mercadería)

➤ **Organización y Planificación**

- Planificar estrategias y actividades a corto y largo plazo en redes sociales y negocio físico
- Organizar al recurso humano de manera eficiente
- Gestionar capacitaciones para actualizar información y estrategias

➤ **Dirección y Coordinación**

- Motivar al personal
- Dirigir al personal hacia las actividades del día a día y supervisar su cumplimiento
- Verificar que el trabajo de cada persona funcione como un engranaje, de manera eficiente y eficaz

➤ **Control**

- Corregir faltantes (existencia de prendas)
- Reorientar labores (si se desvía de lo planeado en el día)
- Controlar las existencias de prendas bajo pedido y en stock

### **Área Logística**

Dentro de la logística influye mayormente la distribución de los productos o prendas dentro del emprendimiento Smiling Kenny.

➤ **Compras de importación**

- Planificar la obtención de mercadería
- Controlar el tiempo de llegada para almacenamiento

➤ **Entregas**

- Envío de mercadería al cliente final (vía servientrega)
- Traslado de mercadería al cliente final (a domicilio si es dentro de la ciudad)

### **2.3.2. Identificación de problemas**

Dentro del emprendimiento Smiling Kenny existe una falta de estrategias para obtener ventas, esto tiene que ver con el área de marketing mayormente seguida del

área administrativa, debido a que en dichas áreas se prepara material para conseguir compradores desde las redes sociales, es importante mencionar que al emprendimiento le hace falta re adecuar su espacio para bodega, por ahora está en un sitio inadecuado y se podría decir desorganizado.

Ahora, si bien es cierto, ha habido ventas cada mes mayores a \$200,00 sin embargo las estrategias de venta no han superado el número de ventas mensuales, desde que se inició (Abril) estos han sido los valores de inversión y ganancias totales:

*Tabla 3 Productividad de Smiling Kenny*

Mes	Inversión	Ganancia Bruta	Margen de Ganancia	Productividad Global (PG)	Tasa de variación de PG
Abril	\$177,47 (13 prendas)	\$55,60	23,85%	2.88%	-----
Mayo	\$362,48 (28 prendas)	\$129,07	26,25%	12.68%	3.40%
Junio	\$40,93 (5 prendas)	\$55,57	57,58%	0.25%	-0.98%
Julio	\$48,44 (7 prendas)	\$51,56	51,56%	0.42%	0.68%
Agosto	\$235,12 (18 prendas)	\$112,53	32,36%	5.29%	11.59%
Septiembre	\$119,37 (11 prendas)	\$53,98	31,13%	1.64%	-0.68%

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla anterior se reflejan los ingresos y egresos de manera generalizada, se calculó el margen de ganancia para ver qué tan rentable ha sido el negocio hasta la actualidad; conocemos que los valores del precio de venta al público ya incluyen los costos de importación, envíos tanto del extranjero como al cliente final y así mismo los costos del peso por prenda, es por ello que no es necesario por ahora calcular margen de ganancia neta.

### **Análisis de inversión y ganancia**

El objetivo del margen de ganancia es observar si la empresa necesita cambios y mejoras en sus procesos de administración, marketing o producción, pero sobre todo para evaluar el crecimiento de un negocio, porque la meta sería mes a mes superar el porcentaje anterior, es por ello que se analizó cada mes y observamos que el margen de ganancia en el primer mes (Abril) del negocio estuvo en 23,85% mientras que en Mayo aumentó 3%, allí se evidenció que hubo mayor inversión en relación al mes anterior, lo mismo ocurrió con los meses de Junio y Julio, aumentaron las inversiones y el margen de ganancia subió a un 30%, ahora, en los dos últimos meses Agosto y Septiembre las inversiones bajaron y por ende el margen de ganancia se vio afectado en una baja del 20%.

Es importante mencionar que hasta ahora la mayoría de prendas vendidas han sido bajo pedido, esto quiere decir que aunque el margen de ganancia hayan bajado no significa que la empresa haya tenido pérdidas, esto se debe a que en el mes de Septiembre se tuvo que usar el método del punto de equilibrio en las inversiones de meses pasados, esto permitió recuperar lo invertido y hasta cierto punto obtener ganancias, aunque mínimas.

Sin embargo el área comercial y de marketing debería trabajar de manera simultánea, es decir, elaborar mejores planes e ideas en marketing para gestionar mayores ventas, esto se podría lograr proponiendo el uso de las 4P del marketing.

### **Análisis de los tiempos de importación y entrega final**

Si bien es cierto, en los márgenes de ganancia los resultados fueron que hubo una baja en los dos primeros meses, pero existe otra variable a analizar, la cual se podría aprovechar para aumentar las ventas y ganancias.

Se averiguó cómo se gestiona la logística en cuanto a las importaciones y entregas del producto al cliente final.

Primero se trajo con Courier 1 de Estados Unidos a \$11,00 la libra, esta mercadería llegaba a la ciudad de Guayaquil, por lo tanto el traslado de las prendas a la ciudad de Milagro costaba un adicional de \$5,00 vía Servientrega, mientras que en cuanto al tiempo, hacia las entregas 1 o 2 veces al mes y si el paquete no llegaba en esa fecha pues se debía esperar la fecha más cercana para traer los productos, posterior a eso Smiling Kenny procedió a buscar otro Courier, con un costo de \$8,00 la libra y adicional los \$5,00 por el

envió de Servientrega, pero las entregas eran dentro de 15 días laborables y hubieron ocasiones demoró hasta un mes en realizar la entrega, esto hizo quedar mal a Smiling Kenny, por lo tanto suspendieron este servicio de entregas, cabe mencionar que hubo \$3,00 de ahorros por libra, pero en cuanto al tiempo de entrega de importación se duplicó la espera a 15 días aproximadamente.

Como tercera opción se encontró una importadora que traía los productos de Estados Unidos a \$8,00 la libra y se pagaba \$6,00 servientrega debido a que la mercadería llegaba a la ciudad de Quito, demoraba de 8 a 10 días laborables, hasta ahora no ha habido inconvenientes, pero se tiene como meta reducir costos de importaciones y si son 6 libras se gasta cerca de \$54,00 por importación solo en traer la mercadería del extranjero.

Hasta la actualidad se está trabajando con la tercera opción, la cual ha parecido más rentable para el negocio, sin embargo, hay posibilidades de mejorar los tiempos y costos de importación, esto ayudaría muchísimo en el aumento de la productividad y eficiencia.

### **Análisis de la Productividad Global (PG) y la Tasa de Variación de (PG)**

En la tabla 1 podemos observar los valores de la productividad Global y evidenciamos que en los meses de Junio y Julio existen valores menores a 1, lo que refleja una baja en las ventas, sin embargo en el mes de Agosto se recupera, a pesar de ello en el mes de Septiembre la productividad vuelve a bajar con relación al mes anterior, aunque el valor de la productividad global de Septiembre es mayor que 1.

Pero es necesario verificar en porcentajes, de cuánto fue la baja con relación a los meses anteriores, para poder tomar una decisión dentro de la empresa Smiling Kenny y así realizar mejoras.

Lo que dio como resultado es que en el segundo mes de funcionamiento el negocio tuvo una productividad global en aumento del 3.40%, este ha sido el porcentaje más alto dentro de los 6 meses de vigencia de Smiling Kenny, mientras que el porcentaje más bajo y en contra que tuvo la empresa, fue de -0,68% en comparación al mes anterior; esto se debe a que las inversiones también bajaron.

Podríamos decir entonces que las inversiones, las ganancias y la productividad, son directamente proporcionales.

### **Análisis del espacio físico para almacenamiento**

Desde que se inició como emprendimiento, Smiling Kenny se ha ido organizando en un espacio poco adecuado para el almacenamiento de las prendas importadas.

Por lo general las prendas que se traen para la venta han sido bajo pedido, es por ello que hasta ahora no ha habido pérdidas aunque haya pocas ventas al mes.

El almacenamiento de las prendas ha sido dentro de las mismas cajas en que llegan las prendas de importación, es por ello que sería muy bueno remodelar (guiándose por el método de las 5S) el espacio donde se encuentran guardadas las cajas que hacen de cajón, esto ayudaría mucho en la organización al momento de despachar las prendas que son para entrega y venta de stock.

## CAPÍTULO 3

### 3.1 Estrategias Propuestas

#### **Propuesta Y Resultado Para Optimización Y Uso Eficaz Del Recurso Tiempo En Las Importaciones**

Recordemos que la situación actual en cuanto a importaciones de Smiling Kenny tenían un valor a pagar de \$8,00 por libra (valor incluido dentro del precio de venta por prenda), sin embargo los tiempos de espera para que la ropa pueda llegar a la ciudad de Milagro desde el extranjero son entre 25-30 días, se estuvo analizando la posibilidad de optimizar el tiempo y reducir costos por importación de la siguiente manera:

Se buscó empresas que den casillero personalizado en Miami - Estados Unidos y efectivamente, si hay la posibilidad de enviar paquetes y optimizar costos en traer la mercadería a domicilio en 7 días desde el pago del paquete en la bodega que queda en Miami – EEUU, con lo cual se cancelaría por el servicio de importación \$30,00 por importar cerca de 6 libras en categoría 4x4, es decir, \$5,00 por libra aproximadamente, cabe mencionar que esto es solo para paquetes que no superen las 8 libras y su valor no superen los \$400,00, pero si sobrepasa esa categoría se pagaría impuestos extras de aduana e importación.

Es decir, los paquetes de la empresa PatPat, empresa donde se compra la mercaderías, llegan desde China-Shenzhen y tarda 7 días en entregar el paquete hasta Miami y agregando los días de importación desde EEUU son 7 días más, por último desde EEUU hasta la ciudad de Milagro – Ecuador tarde de 3-4 días laborales, lo que hace un total de 18 días.

Lo que ocurría con los Couriers anteriores en cuanto al tiempo de importación, era que demoraban más de 15 días laborales en llegar desde China-Shenzhen a Miami, aparte de los 11 o 12 días desde EEUU hasta Guayaquil – Ecuador y desde Guayaquil a Milagro 2 días laborales adicionales por el envío vía servientrega, sin contar retrasos de alguna naturaleza.

El resultado de alquilar un casillero personal para la empresa Smiling Kenny en Miami - EE.UU, será una optimización de 11 días en importación desde China -

Shenzhen hasta Milagro - Ecuador y un ahorro de \$3,00 por libra en cada importación.

Lo que se estaría haciendo es una optimización del tiempo y dinero en importaciones, amenorando tiempo y reduciendo costos sin afectar la calidad del producto ni la seguridad de los envíos, lo que permite a la empresa Smiling Kenny obtener beneficios en la inversión, es decir, aumentar un poco la inversión para obtener mayores ganancias por ventas.

### **Elaboración de estrategias con la Metodología 5'S y 4P del Marketing**

Frente al escenario que se presenta en la empresa Smiling Kenny es necesario e importante gestionar estrategias que vayan en pro del incremento de la productividad, la misma que hasta ahora se ha mantenido en altos y bajos.

### **Propuestas de implementación de la metodología 5S**

Como se ha mencionado en líneas anteriores, se necesita adecuar un espacio para organizar las prendas nuevas bajo pedido y que quedan en stock para entrega inmediata, para lo que se propone el uso e implementación de la metodología de las 5S de la siguiente manera:

#### **1. Seiri – Seleccionar**

Nuestra área oportunidad será para almacenamiento, el espacio seleccionado mide 3 metros de largo por 1.50 metros de ancho, será este espacio el que se propone adecuar para poder organizar el inventario mensualmente y para despachar las prendas bajo pedido y en stock, este espacio servirá también como oficina, donde se generen lluvias de ideas y los controles económicos que la empresa requiera.

Como las prendas están guardadas en cajas, el primer paso será verificar qué cajas están con mercadería de Stock y cuales están vacías o con fundas de las prendas de importación.

Este primer paso ayudará para separar lo necesario de lo innecesario, más que todo para diferenciar lo que sí nos será útil.

#### **2. Seiton – Organizar**

Se procederá a organizar el espacio que se le dará a cada objeto seleccionado como necesario en este caso, lo necesario serán:

- Las prendas de niños y niñas
- Facturas de cada compra
- Armadores (para colocar las prendas)
- Silla
- Escritorio
- lámpara

Mientras que lo innecesario será:

- Cajas vacías
- Fundas residuales de las prendas vendidas
- Papeles de borradores pasados

La propuesta es proceder a ordenar el espacio de almacén de la siguiente manera: la silla y el escritorio en la esquina del lugar seleccionado, encima del escritorio se colocará un archivero para guardar los documentos como facturas y datos impresos de los cálculos mensuales de ingresos y egresos; encima del escritorio mismo se colocará la lámpara.

Las prendas en stock y las que estén por llegar serán guardadas con la ayuda de colgadores en un ropero diseñado para colgar prendas, las ropas se ordenarán de menor a mayor:

- Recién nacido
- 0 – 3 meses
- 3 – 6 meses
- 6 – 9 meses
- 9 – 12 meses
- 12 – 18 meses
- 18 – 24 meses
- 2 – 3 años
- 3 – 4 años
- 4 – 5 años
- 5 – 6 años
- 6 – 7 años
- 7 – 8 años
- 8 – 9 años
- 9 – 10 años

- 10 – 11 años
- 11 – 12 años

Este será el orden que se llevará para poder despachar con mayor facilidad y rapidez, lo que permitirá optimizar el tiempo de entregas y la eficiencia del personal, debido a que al ver el lugar organizado y en armonía los trabajadores sentirán un ambiente laboral tranquilo.

### **3. Seiso – Limpiar**

Lo siguiente será crear un plan diario y semanal de limpieza, la propuesta será de la siguiente manera:

Diariamente, se procederá a recoger papeles que se hayan caído o residuos de los envíos diarios, así mismo si se desordenan las prendas del orden establecido, se deberán organizar hasta que vuelva a quedar desde RN hasta 12 años.

Semanalmente, se deberán contabilizar las prendas que estén en existencias para poder llevar un inventario organizado, esto con el fin de ahorrar los tiempos de envío al cliente final.

### **4. Seiketsu – Estandarizar**

Al tener las 3 actividades establecidas dentro de la rutina diaria del trabajo será más sencillo organizar los espacios del almacén, ahora, si bien es cierto, habrán días que por alguna razón no se pueda limpiar u organizar, lo que se hará es tomar otro día de la semana para realizar dicha labor pendiente.

Sin embargo, mensualmente se deberá revisar nuevamente los materiales u objetos innecesarios y necesarios que deberán ir dentro del local.

Lo que ayudará a la estandarización serán la Tarjeta Roja y el círculo de frecuencia de uso, con estos dos materiales se podrán ir verificando semanal y mensualmente los materiales u objetos que no se requieran dentro del espacio laboral.

### **5. Shitsuke – Seguimiento**

El seguimiento nos llevará a formar estas “rutinas” a una cultura de limpieza, o orden y organización, es decir, mensualmente se revisará si con la ayuda de la tarjeta roja todos los objetos están seleccionados de manera adecuada, para

separar los imprescindibles de los prescindibles y si estos elementos se encuentran en los lugares establecidos, como por ejemplo en el archivero, no podrá haber facturas de otro tipo sino exclusivamente de las inversiones de la empresa y envíos vía servientrega, por otra parte la organización de las prendas de menor a mayor se deberá respetar diariamente al igual que la limpieza del almacén.

El seguimiento tendrá como beneficio a mediano plazo establecer una disciplina, lo cual permitirá a los trabajadores a llevar sus actividades de manera más organizadas y programadas.

*Tabla 4 Costo supuesto invertido en las mejoras con la metodología 5'S:*

Elemento u objeto	Precio \$\$
<b>Escritorio</b>	\$100,00
<b>Archivero</b>	\$16,00
<b>Silla ergonómica para escritorio</b>	\$45,00
<b>Lámpara de mesa</b>	\$15,82
<b>Ropero de metal de dos pisos</b>	30,00

**Fuente:** Elaboración propia

Estos serían los precios para poder realizar una inversión en readecuar el espacio para oficina y almacén de Smiling Kenny

### **Propuestas de implementación de las 4P del Marketing**

- **Producto**

Los productos principales de Smiling Kenny son las ropas de bebés y niños, sin embargo el producto no es vendido sólo por esta empresa, sino por cientos de empresas más a nivel nacional e internacional, a pesar de ello se deberá pensar en función no de lo que se vende, sino de lo que las personas están dispuestas a comprar, es decir, la propuesta no es vender ropa, sino venderle al cliente una necesidad, crear en las personas la necesidad de comprar esa prenda que se está publicando en redes sociales (Instagram y Facebook).

Eso se logrará con el uso de las redes sociales, de las siguientes maneras:

- ✓ Al publicar en Instagram no pondremos solo el valor de la prenda y las tallas en las que se encuentra disponible, sino que en una publicación antes colocaremos una imagen con la frase “Recuerda que no le has comprado ropa a tu bebé y le está quedando pequeña”, con lo que estaremos creando inmediatamente será una necesidad en los clientes, por ende este seguidor se convertirá en un comprador.
- ✓ Otra forma será crear encuestas en la plataforma de Instagram donde coloquemos prendas de invierno por ejemplo, con esta pregunta ¿parece que este invierno será caluroso, el closet de tu bebé está preparado para esta estación?

Estas son formas de presentar las prendas de Smiling Kenny, donde estaremos no vendiendo un producto, sino creando una necesidad en los compradores para ganar ventas.

- **Precio**

Sin duda el precio es un factor totalmente relevante para muchas personas, pero eso no significa que se deba abaratar los precios de venta en la mercadería para que sea accesible a todo el público, sino que se ofrezcan ofertas y formas de pago, lo cual hará accesible la prenda para casi cualquier persona, por ello las propuestas son las siguientes:

- ✓ Cada mes generar ofertas, la oferta del mes será dar el 25% de descuentos en todas las compras de los clientes, esta es una oferta que le abre los ojos a casi cualquier persona, pero para llevar a cabo esta oferta se deberá crear un catálogo con prendas nuevas, donde se colocará \$4,50 extras al valor que se venderá la prenda normalmente, es decir, si una prenda cuesta \$9,80 y tiene como PV \$23,00, el precio a colocar en el catálogo será de \$27,50 de esta manera que al realizar el descuento del 25% el nuevo precio para el cliente será \$20,60 donde la empresa solo está restando \$2,40 de ganancia en comparación con la ganancia bruta que obtendrá a cambio y de esta manera los clientes verán una gran promoción en lugar de una prenda muy cara.

- ✓ Otra forma será jugar con las personas que ya han comprado por segunda y tercera vez, es decir, estas personas ya son clientes de Smiling Kenny y lo que se debería hacer es que pedido a pedido compren al menos 1 prenda, por lo que a estas personas podríamos darle la gran noticia de que por ser clientes Smiling Kenny tienen el 10% de descuento en todas sus compras de allí en adelante y ese será un descuento permanente.

- **Plaza**

Si bien es cierto, la ropa de bebés compran mayormente las mujeres que son madres de familia, pero ¿Qué hay de aquellas personas que tienen sobrinos, nietos, ahijados y demás?, el público meta será vender no solo a padres, sino a estas personas que tienen un niño cercano al que aprecian mucho y serían capaces de comprarle ropa, la propuesta es la siguiente:

- ✓ Generar desde Instagram encuestas que nos ayuden a saber cuál es el público que existe dentro de la plataforma, colocando la pregunta “¿tienes en tu vida una criatura que amas? Cuéntame ¿Qué relación tiene contigo, hijo, nieto, ahijado, amigo, sobrino?”

De esta manera estaremos conociendo a nuestros futuros clientes.

- **Promoción**

Refiriéndonos al ejemplo del punto anterior, podríamos de inmediato generar una promoción con este tipo de público, la propuesta es la siguiente:

- ✓ Si en la encuesta observamos que la mayoría de personas tienen en común que tienen sobrinos, entonces la promoción iría para estas personas, por ejemplo: para las personas que compren por primera vez durante este mes, tienen el 10% de descuento a partir de \$40,00 en compras; esto quiere decir, que las personas comprarán al menos 2 prendas, de esta manera estamos ganando no solo ventas, sino clientes permanentes.

Estas mejoras dentro de las plataformas digitales para vender en Smiling Kenny no tienen ningún costo, lo que se quiere decir, es que todo depende de la creatividad y actualización de información mediante cursos de marketing.

Las estrategias propuestas permitirán a la empresa generar mayores ventas sin tener que costear una publicidad para promocionar los productos, es necesario crear contenido de valor en las plataformas digitales para poder llamar la atención de los futuros clientes.

## **Conclusiones**

Estimamos un incremento en la productividad del 15% mensual si se siguen las propuestas establecidas en cuando al implementar las 4P del marketing debido a que el área de marketing y ventas están directamente relacionados y son directamente proporcionales, es decir, si el área de marketing funciona de la manera esperada, entonces las ventas también aumentarán en relación a la situación actual de la empresa y esto permite que se pueda generar mayores ganancias mensuales, de la misma manera, al distribuir el espacio físico de la forma propuesta guiándose por la metodología 5S se evidencia un incremento en la eficiencia en los trabajadores por el hecho de laborar en un área organizada ergonómicamente y limpia.

## **Recomendaciones**

Se recomienda aplicar metodologías y uso de herramientas que permitan a la empresa crecer y darse a conocer en el medio local dentro de Milagro y luego a nivel nacional usando las 4P del marketing con estrategias planificadas mensualmente con el uso de las plataformas digitales de Instagram y Facebook, las mismas que ayudarán a que el plan de acción del área de Marketing de la empresa sea más visible; en el caso de la metodología 5S se recomienda aplicar las estrategias propuestas para poder aumentar la eficiencia de los trabajadores y así mismo al momento de aplicar esta metodología dar un seguimiento estricto, debido a que si no existe una disciplina y cultura de cambio para la mejora continua, la productividad volverá a tener variaciones en contra, lo que hará que las ganancias también bajen en relación a meses anteriores.

## Bibliografía

1. Carasila, C., & Milton, A. (Agosto de 2008). El concepto de Marketing: pasado y presente. *Revista de Ciencias Sociales*, Vol. 14(No. 2), 391-414.
2. Carreras Comes, F. (Diciembre de 2011). *Marketing cultural 2.0: las 4 Ps del marketing en la era digital*. Obtenido de Estrategias de Marketing: <https://marketingmasventas.es/>
3. Cazau, P. (2006). *INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES* (Tercera Edición ed.). Buenos Aires.
4. Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (01 de Julio de 2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 163-173.
5. Manzano Ramírez, M., & Gisbert Soler, V. (2016). LEAN MANUFACTURING: IMPLANTACIÓN 5S [FOTOGRAFÍA]. *3C tecnología*, 16-26.
6. Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *El Recurso Humano y la Productividad*. Ginebra: International Labour Office. Enterprises Dept.
7. Reyes B., J. V., Aguilar, L., Hernández Valencia, J. L., Mejías Acosta, A., & Piñero, A. (15 de Julio de 2017). La Metodología 5S como estrategia para la mejora continua en industrias del Ecuador y su impacto en la Seguridad y Salud Laboral. *Polo del Conocimiento*, Vol. 2(No 7), 1040-1059. doi:10.23857/pc.v2i7.329
8. Rojas Cairampoma, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *REDVET. Revista Electrónica de Veterinaria*, vol. 16(núm. 1), 1-14. Obtenido de [redvet@veterinaria.org](mailto:redvet@veterinaria.org)
9. Romero Arcos, A., Sepúlveda Monroy, R., & Ramírez Delgada, R. P. (22 de Abril de 2017). Estrategias para mejorar la productividad y competitividad de las empresas de Calzado de Cúcuta. *Espacios*, Vol. 38(No. 39), 1-10.
10. Socconini, L., & Barrantes, M. (2020). *El proceso de las 5'S en acción, La metodología japonesa para mejorar la calidad y la productividad de cualquier empresa*. Barcelona, España: Marge Books.
11. Soto Sánchez, R. (2007). El proceso de las 5's en acción: La metodología japonesa para mejorar la calidad y la productividad de cualquier empresa. *Gestión y Estrategia*, 91-94.

## Anexos

- Cartones donde se almacena la mercadería en stock.









- Ejemplo de la propuesta para implementación de las 5S en Smiling Kenny y readecuar un espacio eficiente y cómodo para las actividades diarias



