



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Propuesta de mejora del Proceso Logístico del área de distribución para contribuir en el servicio al cliente de la Distribuidora del Norte en la sede Piura – año 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

**Br. Carrillo Jiménez, Gabriel Fernando (ORCID: 0000-0001-8454-7537)**

**Br. Rivera Jiménez, Alfredo Humberto (ORCID: 000-0002-5920-8362)**

**ASESOR:**

**Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**PIURA – PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

A Dios, por darme la Fe y la perseverancia. A mis padres, hermanos, esposa e hijos, por ser mi inspiración. Así también, a mis profesores, y personas que contribuyeron a lo largo de mi formación.

## **Agradecimiento**

A Dios, a nuestros padres por su inmenso amor y sacrificio, por inculcar en nosotros valores y enseñanzas. A nuestras esposas por su amor incondicional, a nuestros hijos por su respeto y cariño. Al Dr. Freddy Castillo, por su valioso apoyo y dedicación a lo largo del desarrollo de tesis.

## PÁGINA DEL JURADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Universidad César Vallejo  
Facultad de Ciencias Empresariales

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Piura, siendo las ...7:00... pm de día ...SABADO...30... de ...MARZO... del 2019...

El Jurado Evaluador de la Tesis denominada:

**"El proceso logístico del área de distribución y el servicio al cliente de la Distribuidora del Norte en la sede Piura - Año 2018"**

Sustentada por:

Rivera Jiménez Alfredo Humberto

Bachiller en:

(Apellidos)

(Nombres)

Administración

ACUERDAN:

*APROBAR*

RECOMIENDAN

Presidente (a) del Jurado: Dra. Nellida Rodríguez de Peña

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) del Jurado: Dra. Emma Ramos Haroñán

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) del Jurado: Dr. Freddy Castillo Palacios

Nombre Completo

Firma

**CAMPUS PIURA:**  
Av. Prolongación Chulucanas s/n.  
Tel.: (073) 285 900 Anx.: 5501.

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
ucv.edu.pe

## PÁGINA DEL JURADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Universidad César Vallejo  
Facultad de Ciencias Empresariales

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Piura, siendo las 1:00 pm del día SABADO 30 de MARZO del 2018.

El Jurado Evaluador de la Tesis denominada:

**"El proceso logístico del área de distribución y el servicio al cliente de la Distribuidora del Norte en la sede Piura - Año 2018"**

Sustentada por:

**Carrillo Jiménez Gabriel Fernando**

(Apellidos)

(Nombres)

Bachiller en:

Administración.

ACUERDAN:

APROBAR

RECOMIENDAN

Presidente (a) del Jurado: Dra. Nelida Rodriguez de Peña

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) del Jurado: Dra. Emma Ramos Farroñan

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) del Jurado: Dr. Freddy Castillo Palacios

Nombre Completo

Firma

**CAMPUS PIURA:**  
Av. Prolongación Chulucanas s/n.

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
ucv.edu.pe

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

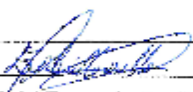
### Declaración de autenticidad

Nosotros, Gabriel Fernando Carrillo Jiménez, con DNI N° 41964627 y Alfredo Humberto rivers Jiménez, con DNI N° 42256081 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que está dentro de esta investigación es veraz y auténtica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo

Piura, diciembre de 2018.

  
\_\_\_\_\_  
Gabriel Fernando Carrillo Jiménez  
DNI: 41964627

  
\_\_\_\_\_  
Alfredo Humberto Rivers Jiménez  
DNI: 42256081

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Presentamos ante ustedes la tesis titulada “Propuesta de mejora del proceso logístico del área de distribución para contribuir en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte en la sede Piura año 2018”, la cual tiene la finalidad de determinar la situación en que se encuentran el proceso logístico del área de distribución y el servicio a los clientes de la Distribuidora Del Norte en la sede Piura. Esta cuenta con los siguientes capítulos:

En el Capítulo I: Introducción, donde se describe la realidad problemática, los trabajos previos referentes a la investigación, las teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación de la misma y por último los objetivos del estudio.

En el capítulo II: método, aquí se presenta el diseño de la investigación, las variables de estudio y su Operacionalización, la población y muestra que se utilizó en la investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos que fueron aplicados, validez y confiabilidad de dichos instrumentos, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

El capítulo III y IV: se da a conocer, los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos y se discuten resultados de los trabajos previos relacionados a la investigación, se contrastan las teorías relacionadas al tema con los resultados obtenidos en dicha investigación, asimismo se presentará una pequeña propuesta.

El capítulo V, VI y VII: se conocen las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas utilizadas en el desarrollo de la investigación y los anexos utilizados.

La investigación es presentada en cumplimiento de grados y títulos de la universidad César Vallejo. Esperando llegar a cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciado en administración.

Carrillo Jiménez, Gabriel y Rivera Jiménez, Alfredo.

## Índice

	Pág.
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	vi
Presentación.....	ix
Índice.....	vii
Resumen .....	x
Abstract .....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Trabajos previos.....	4
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	10
1.4. Formulación del problema.....	17
1.5. Justificación de estudio .....	18
1.6. Hipotesis .....	20
1.7. Objetivos.....	21
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>22</b>
2.1. Diseño de investigación.....	22
2.2. Variables, operacionalización.....	22
2.3. Población, muestra y muestreo .....	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: validez y confiabilidad .....	26
2.5. Método de análisis de datos.....	27
2.6. Aspectos éticos.....	27
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>28</b>
3.1. Cuestionario aplicado a clientes de la Distribuidora Del Norte .....	29
3.1.1. Identificar la pretransacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte sede Piura año 2018 .....	29



3.1.2 Analizar la transacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte sede Piura año 2018.....	30
3.1.3. Identificar la postransaccion en el servicio de la Distribuidora Del Norte sede Piura en el año 2018.....	31
3.2. Cuestionario aplicado a colaboradores de la Distribuidora Del Norte .....	32
3.2.1 Analizar el aprovisionamiento de mercancías de la Distribuidora Del Norte sede Piura en el año 2018.....	32
3.2.2 Identificar el almacenamiento de mercaderías de la Distribuidora Del Norte sede Piura en el año 2018.....	32
3.2.3 Analizar la distribución de mercancías de la Distribuidora Del Norte sede Piura en el año 2018.....	33
3.2.4. Informe de guía de observación .....	34
<b>IV. DISCUSIÓN Y PROPUESTA.....</b>	<b>36</b>
4.1 Discusión de resultados .....	36
4.2 Propuesta .....	43
<b>V CONCLUSIONES.....</b>	<b>55</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>56</b>
<b>VII. REFERENCIAS.....</b>	<b>57</b>
<b>VIII. ANEXOS .....</b>	<b>59</b>

## RESUMEN

La presente investigación denominada “Propuesta de mejora del proceso logístico del área de distribución para contribuir en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte en la sede Piura año 2018”, tuvo por objetivo analizar los aspectos logísticos más importantes de la empresa tales como: el aprovisionamiento, el almacenamiento y la distribución de las mercaderías en relación con el grado de servicio a los clientes. Para esto se realizó un diseño de investigación aplicada, no experimental, descriptiva y transversal, para lo cual se utilizó una encuesta a una muestra de 349 clientes de la empresa escogidos aleatoriamente. Adicionalmente se utilizó una guía de observación de las instalaciones, recursos materiales, humanos y los procesos logísticos de la empresa. Luego del análisis de los datos se llega a la conclusión que la empresa posee deficiencias en el proceso de aprovisionamiento y distribución, siendo el punto crítico el almacenamiento debido a las inadecuadas prácticas y a la falta de estandarización de procesos. Además, se encontró un deficiente servicio al cliente por parte del personal de distribución en el proceso de transacción. Y la falta de un vehículo que sirva de soporte para la entrega de mercadería en los tiempos establecidos, en condiciones adecuadas, que permitan brindar un adecuado servicio al cliente. Ante esto se formuló una propuesta de mejora mediante la estandarización de procesos, la mejora del almacenamiento de mercaderías, el servicio diferenciado a los clientes e incrementar la flota vehicular de la empresa.

**Palabras claves:** Proceso Logístico, Servicio al cliente, aprovisionamiento, Postransacción.

## **Abstract**

The present investigation called "Proposal of improvement of the logistic process of the distribution area to contribute in the customer service of the Distribuidora Del Norte in the Piura headquarters year 2018", aimed to analyze the most important logistics aspects of the company such as: the supply, storage and distribution of merchandise in relation to the degree of service to customers. For this purpose, an applied, non-experimental, descriptive and transversal research design was carried out, for which a survey was applied to a sample of 349 randomly chosen clients of the company. Additionally, a guide was used to observe the facilities, material resources, human resources and the logistic processes of the company. After the analysis of the data, it is concluded that the company has deficiencies in the supply and distribution process, being the critical point the storage due to the inadequate practices and the lack of standardization of processes. In addition, poor customer service was found by distribution personnel in the transaction process. And the lack of a vehicle that serves as support for the delivery of merchandise in the established times, in adequate conditions, that allow to offer an adequate service to the client. In view of this, an improvement proposal was formulated by standardizing processes, improving the storage of merchandise, differentiated service to customers and increasing the company's vehicle fleet.

**Keywords:** Logistic Process, Customer Service, Provisioning, Storage, Distribution, Pretransaction, Transaction, Postransaction.

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1 Realidad problemática

Actualmente el comercio ha cobrado mayor protagonismo en el dinamismo de la economía, gracias a la globalización que ha permitido a los grandes empresarios e inversionistas ampliar sus negocios, abrirse a nuevos mercados con la finalidad de aumentar la demanda; por lo tanto, a todo esto, se le conoce como globalización comercial.

El comercio ha sido el eje principal de la intercomunicación internacional, mediante las telecomunicaciones y los avances en el transporte y entrega de mercancías, es decir la logística ha permitido que un producto llegue de un extremo del mundo a otro en condiciones óptimas y de esta manera las necesidades de los clientes sean cubiertas.

Gestión (2015), indica que la cadena de suministros es una pieza clave en las empresas, y el Perú no es la excepción. Sin embargo, el 30% de las empresas en el Perú adquirió un compromiso de desarrollar y hacer competitivas su cadena de suministro con la finalidad de alcanzar eficiencia en el mercado y el 10% aún está en proceso de aprendizaje. También informa que existe un nivel primario en el 35% de las empresas y que un 25% tiene una cadena de suministro que se desenvuelve en función a sus necesidades haciéndola pragmática. Esto porcentajes indica que el nivel aun es bajo, pero se espera que más empresas formen parte de esta matriz y así mejorar su competitividad.

INEI (2017), manifiesta que la economía en el Perú en el año 2017 creció 2.5%, mientras tanto en el sector comercial alcanzó un crecimiento de 1.03%. Lo que hace posible estimar para el año 2018 un incremento de 4% del PBI. Impulsado por la inversión pública, debido a la reconstrucción del desastre ocasionado por el fenómeno del niño costero.

La región Piura fue una de las más afectadas con este desastre natural. Actualmente se están realizando los trabajos de reconstrucción, los cuales permiten la generación de empleo y la recuperación de vías de conexión urbana y rural que contribuyen en las actividades de comercialización.

En esta región se encuentra la Distribuidora Del Norte, su ubicación es en la avenida Sánchez Cerro y su rubro es la compra, venta, comercialización y distribución de productos de consumo masivo, cuenta con canales de distribución: minorista, mayorista, autoservicios locales y Horecas (hoteles, restaurantes y casinos).

Debido al fenómeno natural, la distribuidora se vio muy afectada durante y después del mismo. Entre los principales problemas estuvo la distribución física, debido al bloqueo y cierre de las vías de acceso, tanto para la recepción de mercadería como para la distribución de la misma.

Este problema se relacionó al proceso en la cadena de suministro de la empresa en estudio, el cual tuvo que adecuarse al momento y circunstancia, y fue el principal objetivo de análisis para poder cumplir con el objetivo anual. Sin embargo, hay procesos logísticos de la distribuidora que aún continúan siendo un problema.

La distribuidora tiene como actividad principal la comercialización. Sus actividades inician con la visita y preventa del vendedor a los clientes asignados en una ruta específica. El pedido realizado se ingresa mediante un dispositivo, el cual está conectado al sistema de la distribuidora. El área de facturación y créditos es la encargada de recepcionar y facturar los pedidos. Posteriormente se envía un reporte al almacén para su consolidación de carga y despacho en las diferentes unidades de transporte quienes realizaran la distribución a los diferentes puntos de compra.

El área de distribución es importante porque es la encargada cerrar el proceso comercial. Esta área cuenta con el siguiente personal: 1 jefe de área, encargado de la programación de unidades y monitoreo del personal, 8 unidades de reparto, 8 choferes quienes desempeñan la labor de ruteo en las zonas designadas, 8 liquidadores encargados de llevar el conteo y control del dinero recaudado de las ventas y 16 auxiliares quienes realizan la labor de carga y descarga de los productos, armado de solicitudes y entrega de mercadería a los clientes.

La distribuidora cuenta con un 14% de rechazos de las ventas. Este indicador es una oportunidad de mejora para rentabilizar la operación de la distribuidora. Teniendo en cuenta este dato de rechazos y dado que el área de distribución, es la encargada de finalizar la operación, se ha realizado un seguimiento donde se ha detectado que el proceso actual genera retrasos. También se ha identificado que

algunas actividades se vienen desempeñando de una manera deficiente y que contribuyen en el resultado presentado anteriormente. Entre ellas tenemos: mal cierre de ventas (local Cerrado o sin efectivo), elevadas devoluciones (devoluciones por faltantes de mercadería en almacén, por falta de dinero, o porque no se ha solicitado el producto), falta de tiempo para la entrega total de mercadería, la descripción de los Skus por parte del personal de cada unidad, deficiente manipuleo de mercaderías, falta de capacitación, motivación e incentivos, entre otras actividades no permiten que esta área pueda cumplir a cabalidad la cadena logística (Just In Time), generando insatisfacción tanto para la compañía y clientes.

Esta investigación permitió observar sus procesos logísticos y la manera como se realizan, así como el servicio al cliente el cual se encuentra de una u otra manera ligada, dentro de la distribuidora del norte en la ciudad de Piura con fines de mejorar sus actividades de comercialización.

Si este problema no es atendido es probable que la distribuidora se vea afectada económicamente, pues al no controlar sus costos, estos afectaran la rentabilidad de la operación poniendo en riesgo la utilidad y la sostenibilidad de la distribuidora, cediendo terreno para el ingreso de nuevos competidores.

Así mismo, los clientes de la Distribuidora Del Norte requieren que el servicio del personal de distribución se realice teniendo en cuenta el respeto, la cordialidad y honestidad; sin embargo, esto no se realiza. Si este problema se mantiene seguirá generando rechazos, y de persistir este inconveniente en el tiempo, se obtendrá como resultado una ruptura comercial. De darse este caso, las ventas de la distribuidora disminuirían y, por consiguiente, la sostenibilidad de la Distribuidora Del Norte.

Es conveniente mejorar la gestión logística de manera que permita controlar eficientemente la disponibilidad de inventarios, distribución física, optimización de tiempos de entrega, disminución de devoluciones pues estas actividades permitirán ofrecer un adecuado servicio a nuestros consumidores y mejorar la rentabilidad (Chavez, Diaz, & Grandez, 2016).

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Antecedentes Internacionales**

Saud, Steven & Baquerizo (2013), ) ejecutó un estudio titulado “Análisis comparativo de distribución de flota propia y sub contratada para un operador logístico en la ciudad de Guayaquil”, de la Escuela Superior politécnica del litoral, campus Gustavo Galindo, Guayaquil, Ecuador. Indica que el trabajo realizado se basa en una empresa que presta servicios logísticos en la ciudad de Guayaquil. Tiene como objetivo analizar la organización del sistema de distribución a través de la valoración de los indicadores más relevantes los cuales son fundamentales para obtener el mayor rendimiento y el nivel óptimo del transporte. Se plantea como objetivo desarrollar un método de operación el cual permita obtener mayor eficacia y eficiencia en las operaciones para obtener mayor beneficio de ellas.

Los principales indicadores obtenidos en este estudio son: Distancia entre los puntos desde el inicio hasta el fin, el combustible preciso y el rendimiento conseguido por kilómetro, mantenimiento provisorio y correctivo de cada unidad vehicular, depreciación del activo, trabajadores, seguro del vehículo, peajes, rendimientos de las llantas, cantidad de desplazamientos viables en un tiempo determinado y la capacidad de la unidad vehicular.

Finalmente logró establecer un monto tarifario para las rutas de distribución, mediante un prototipo que le permitió identificar los costos que se generan para la distribución y entender el comportamiento que presentan a través de los indicadores establecidos.

Pinela (2016), indica en la tesis titulada “Uso de los servicios logísticos especializados en las empresas ecuatorianas”, de la escuela superior politécnica del litoral, facultad de las ciencias sociales y humanísticas, Ecuador, nos indica de la importancia de una especializada logística dentro de una empresa. Cuyo objetivo es brindar la solución a los problemas logísticos mediante la tercerización en la cual se realice la contratación de una organización especializada en el servicio logístico para obtener un servicio acorde a las necesidades de las empresas que contratan y lograr mediante ellos la eficiencia de la operación.

Este trabajo plantea la tercerización como una ventaja competitiva para la organización que contrata. Se determinó en este trabajo que la selección de una

empresa de servicios logísticos (tercerización) es importante como alternativa de solución obteniendo un 90% de ventajas y 86% de nivel de satisfacción de servicio al cliente.

El 73.49% de las empresas emplean la tercerización como opción de salida a los inconvenientes logísticos tanto en el área de almacén, distribución física, obteniendo un beneficio de eficiencia operacional, mayor flexibilidad, mejor servicio al cliente, ventaja logística competitiva y reducción de costos.

Gellibert (2015), presentó su investigación “Propuesta de mejora de procesos de la empresa Hidrosa S.A. para maximizar la satisfacción al cliente”, de la universidad Santiago de Guayaquil como investigación previa para obtener grado académico de magister en administración de Empresas, Ecuador, recalando la importancia de la satisfacción al cliente como una de las finalidades que tiene la cadena de suministro, generar valor. Se planteó como objetivo determinar la influencia de los procesos logístico para la satisfacción de los clientes. Es por ello que se revisó minuciosamente el proceso logístico para poder determinar qué genera retrasos en las entregas y por consiguiente insatisfacción a los clientes. Después haber determinado mediante un trabajo en campo y unas encuestas realizadas se obtuvo que la percepción de los clientes, respecto al servicio del representante de la empresa, se encuentre comprometida, lo que, genera confianza; sin embargo, lo que respecta al servicio de reparto esté muy insatisfecha. Implemento una propuesta de mejora basada en el uso de tecnología, la capacitación del personal y la creación de indicadores de gestión.

Finalmente, la tecnología propuesta como mejora integra los sistemas operativos mediante el uso del módulo WMS y su herramienta RF Smart lo cual será empleado para detectar los procesos a mejorar para poder obtener el servicio deseado y una ventaja competitiva.



## 1.2.2 Antecedentes Nacionales

Campomanes (2017), indica en la tesis titulada “Aplicación del ciclo Deming para reducción de los costos logísticos de la empresa grupo Vega distribución SAC”, de la escuela profesional de ingeniería industrial de la universidad César vallejo, Lima, Perú. Que uno de los principales problemas presente en la empresa grupo Vega es el rechazo de mercadería por parte de los clientes y el exceso de mercadería, muchas veces por acuerdos comerciales, evidenciados principalmente a fin de mes, pedidos no entregados a tiempo, falta de capacitación del personal, entre otros,

El autor propone emplear el ciclo Deming y el ciclo DHVA como posibles soluciones a los problemas presentados, con el objetivo de minimizar los costos de almacenamiento, de despacho y de transporte de la empresa grupo Vega. Mediante una encuesta que se realizó a los clientes se determinó el nivel de satisfacción de los clientes atendidos y el horario en el que sería factible su atención. Se elaboró un plan de incentivo mediante la premiación o reconocimiento a los clientes que reciben correctamente sus pedidos.

Finalmente se logró reducir los rechazos, se determinó claramente los procesos y los medios de control y promovió la participación de los clientes mediante la premiación y reconocimientos lo cual se realizó a través de una cartilla de control de pedidos aceptados. Esto permitió reducir los costos de transporte, almacén y de despacho.

Chávez, Díaz, Grández (2016), definen en la tesis titulada “Mejora de la red de distribución de la zona norte del Perú de empresa Laive S.A.”, de la escuela de postgrado de la universidad del pacifico, Lima-Perú. Manifiesta que la empresa Laive SA tiene como visión crecer un 97% en un periodo de 9 años. Teniendo este objetivo propuesto ha determinado como escenario principal de crecimiento, el norte del país. Sin embargo, en la zona norte del país, se presentan unas oportunidades de mejora, siendo una de ellas, que el 59% de envíos se realiza de manera costosa por tal motivo el costo de los fletes son el 77% para esa zona. Se identificó como puntos críticos para analizar y mejorar: Gestión de demanda, planeamiento de la producción, gestión de compras, gestión de inventarios,

gestión de transporte y distribución, gestión humana y gestión de IT. Los principales procesos que impactan sobre los objetivos estratégicos de Laive SA, la gestión de la demanda y la gestión de transporte y distribución. Sin embargo, Laive SA se ha propuesto diseñar una red de distribución para la zona norte del país con la finalidad de edificar o alquilar centro de distribución teniendo en cuenta, la ubicación de CD, la cantidad de CD, la capacidad del CD y la optimización del transporte en el norte.

Se concluyó que el punto de ubicación óptima para el diseño de una red de distribución para el norte de Perú es Chiclayo teniendo en cuenta que esta estrategia ayudara en reducir los costos logísticos en 30% del costo total de ellos.

Zafra (2014), indica en la tesis titulada “Propuesta de estandarización del proceso logístico para mejorar la gestión logística en la empresa inversiones Ferronor EIRL de la ciudad de Bambamarca, provincia de Hualgayoc-Cajamarca 2013”, de la Universidad Nacional de Cajamarca, Perú, indica que la organización Inversiones Ferronor E.I.R.L. dedicada a la compra y venta de productos de ferretería en general, presenta problemas por la falta de control en los procesos de suministro de materiales, administración de inventario y el manejo y distribución de la mercadería por lo que justifica su estudio basándose en el análisis del proceso logístico con el propósito de reducir tiempos perdidos, costos innecesarios estandarizando el proceso logístico para lograr eficiencia en la organización Ferronor.

La propuesta de estandarización de los procesos logísticos tiene como finalidad definir las actividades, por lo que se realizó un diagrama de flujo de los procesos y sub procesos para orientar en el proceso de sus actividades a los colaboradores de la empresa, no solo en el presente si no también dejarlas establecidas para que en el futuro se sepa desenvolverse en sus actividades optimizando los recursos de la organización, evitando desperdicios y optimizando el tiempo de ejecución de cada una de ellas logrando la eficiencia en los procesos dentro de la empresa Ferronor.

### **1.2.3 Antecedentes Locales**

Mauricio (2016), Presentó un estudio titulado “Análisis, diseño e implementación de un sistema de logística para la panadería 2 estrellas aplicando tecnologías de investigación”, de la facultad de ingeniería industrial, de la universidad nacional de Piura. Piura, Perú, que la panadería 2 estrellas es una micro empresa encargada de la elaboración, venta y distribución de pan y derivados. La panadería 2 estrellas atiende a consumidores finales y clientes que realizan distribución. Al realizar el análisis de observación se obtuvo como diagnóstico principal, la falta de tecnología lo que se considera de suma importancia para mejorar la gestión logística, con el objetivo de controlar su stock, reducir tiempos, y satisfacer tanto a sus colaboradores como a sus clientes. También se observó que la panadería carece de organización para realizar una orden de compra, para las ventas y distribución del producto, y además no se lleva un control de los créditos otorgados. Por lo tanto, propone la implementación del método tecnológico tradicional RUP. Este método refiere a la unión de metodologías que se adapten a las necesidades y rubro de la empresa, lo que hace posible que sea ideal y moldeable para la panadería 2 Estrellas. Este método le permitirá tomar buenas decisiones, buscando alcanzar un buen estándar de calidad, higiene y satisfacción al cliente, manteniendo un inventario idóneo y que favorezca en la integración de las áreas de aprovisionamiento y de distribución, que tenga como fin el logro de la eficiencia en el proceso logístico, permitiéndose de esa manera aumentar las ventas maximizando los recursos y minimizando costos.

Finalmente se elaboró una red de distribución que le permitirá planificar y controlar los puntos del flujo de materiales y productos desde su compra hasta su comercialización. Se implementó el sistema RUP que le permitió planificar y controlar sus compras e inventarios y estandarizar los procesos logísticos logrando la eficiencia deseada.

Castillo (2015), realizó una investigación titulada “Propuesta de mejora en la logística interna en la empresa Dysmar E.I.R.L.”. Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú. 2015”. El tipo de investigación fue básica, descriptiva y presenta un enfoque cualitativo, Donde se planteó como objetivo realizar un análisis y propuesta de mejora que permita orientar la gestión logística interna en la empresa Dysmar

E.I.R.L. y mejorar el servicio a sus clientes. Para ello, se realizó un análisis y propuesta para mejorar, los cuales se apuntan a la gestión logística interna; para ello, se describió los procesos de compras, almacenamiento y distribución en función a dar un buen servicio al cliente.

La investigación tuvo como resultado, un área de logística interna con evidentes deficiencias, almacén inadecuado, control de inventarios manual la cual no se realiza minuciosamente, falta de estandarización de procesos tanto para el almacenamiento como para el despacho de mercadería y la poca capacidad de respuesta de entrega de los pedidos.

Finalmente, al poner en práctica los lineamientos de mejora trazados, en esta tesis, lograra que la empresa Dysmar tenga una buena gestión comercial, la cual se ve reflejada en el uso adecuado del control de inventarios, distribución mejorada, así como una respuesta oportuna a las solicitudes de los consumidores, basada en una buena comunicación y relación con los proveedores.

Así mismo se pone en evidencia, que el servicio al cliente, no cubre las expectativas de la misma; concluyendo que, al obtener un mejor control de inventario, almacenamiento y al mejorar los tiempos de entrega, mejorará también el servicio y satisfacción de sus clientes, produciendo compromiso y fidelidad en ellos, impactando positivamente en el volumen de ventas.

Guevara (2012) en su investigación denominada “Rediseño de operaciones logísticas para mejorar la gestión del almacén en la Distribuidora Comercial Álvarez Bohl S.R.L Piura”. Presentada en la Universidad César Vallejo, filial Piura. En el cual se planteó como objetivo general, hacer que la gestión realizada en la empresa Bohl S.R.L mejore, poniendo en práctica un diseño de operaciones logísticas.

El autor concluyo que, poniendo en práctica la implementación y capacitación en preparación por ola de pedidos y descripción de procedimientos de picking que se les brindó a los colaboradores se logró disminuir el tiempo en un promedio de 15 minutos por ola de pedidos, lo cual puso en manifiesto que se logra disminuir los tiempo en la preparación de pedidos para su futuro despacho.

Távora (2014), define en su estudio titulado “Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura”, de la facultad de ingeniería industrial, de la universidad nacional de Piura. Piura, Perú, que la organización comercial Piura tiene como giro comercial producir y vender prendas de vestir. En el estudio realizado se determinó que el principal problema dentro de esta empresa es el proceso de requerimiento, almacenamiento, control y despacho de la materia prima y de los productos terminados por lo que se planteó como objetivo principal mejorar el proceso de la gestión logística, de manera que se pueda obtener una mayor integración de las áreas involucradas en el proceso, para optimizar los recursos y mejorar rentabilidad.

Finalmente, como punto de mejora se planteó la reestructuración del organigrama para lo cual es necesaria la contratación de personal capacitado para nuevas áreas. Una de ellas es el área de logística quien tendrá como función el abastecimiento, seleccionando adecuadamente a sus proveedores para tener la calidad y cantidad de producto óptima para la producción de manera oportuna. En el área de almacén se estandarizo las funciones y obligaciones propias del área, tanto para el proceso de recepción, almacenamiento y control de inventarios idóneos para la producción aplicando para ello la técnica ABC y el sistema Kardex. Esto tiene como finalidad controlar debidamente las existencias para evitar sobre stock y/o quiebres que afecten la producción y por consiguiente las ventas la cual inciden directamente en la rentabilidad de la empresa Comercial Piura.

### **1.3 Teorías Relacionadas al Tema**

#### **1.3.1 Proceso Logístico.**

Según Chopra y Meindl (2008) Los procesos logísticos están conformados por todas las áreas de una manera directa o indirecta para lograr que el cliente este satisfecho involucraando no solo al proveedor y distribuidor, sino también al transporte, almacén, vendedores y clientes.

Según Ballou (2004), establece que gran número de organizaciones invierten grandes cantidades de dinero para lograr diferenciar sus productos de sus competidores. Cuando la administración reconoce que la logística y la cadena de

suministros afectan a una parte importante de una empresa, una buena dirección de la cadena de suministros puede no solo reducir costos, sino también generar ventas.

Según Elda Monterroso (2016) Los procesos logísticos tienen un papel fundamental en el desarrollo de la actividad comercial de la organización, donde la flexibilidad, la velocidad de llegada al mercado y la productividad serán las variables claves que determinarán la permanencia de las sociedades en los mercados. Es por ello que la logística tiene una importancia desde manejar eficientemente el flujo de bienes y servicios hasta el consumidor final.

Las actividades logísticas deben tener un control entre sí para lograr eficiencia en todo el sistema productivo, es por ello que la logística debe verse como un proceso global de generación de valor para el cliente, que ofrezca mayor velocidad de respuesta al mercado, pero con costos mínimos.

Según Porter (2009), indica que es necesario analizar todas las actividades que se llevan a cabo en el ciclo de valor de una organización, identificar cómo interactúa entre sí para poder entender que factores claves están dentro de la ventaja competitiva.

Según Cristhoper, (2007), indica que el objetivo de la gestión logística es planificar y coordinar cada una de las actividades que son indispensables para el logro de estándares en servicio y calidad, sin descuidar el costo de la operación. Es por ello que para obtener una gestión logística eficiente se debe desarrollar una adecuada cadena de abastecimiento, que sea capaz de planificar y coordinar todas las actividades que intervienen.

### **1.3.1.1 Dimensiones del proceso logístico.**

#### **a) Aprovisionamiento**

Bastos (2007), manifiesta en su libro: distribución logística y comercial. La logística en la empresa (1ra. Edición), que es una operación logística cuya finalidad es asegurar el abastecimiento de mercancías en una tienda logrando evitar así vacíos e incomodidades a los clientes. Deberá ser constante y tener las mejores condiciones

de conservación, a fin de cumplir con los objetivos del negocio. Demanda, rotación y control de mercancías.

- **Demanda**

Cantidad de bienes y servicios para lo cual los compradores tienen la predisposición de adquirirlos bajo condiciones y periodo determinado. Dentro de ella encontramos 3 tipos de demanda las cuales son: Creciente o decreciente, demanda constante y estacional.

- **Rotación**

Es el movimiento de las existencias dentro de una empresa en un determinado periodo de tiempo.

- **Almacenamiento**

Espacio físico en el cual se acondicionan las materias primas, productos semi terminados y terminados de una actividad comercial los cuales están a la espera de ser derivados a otro eslabón de la cadena de suministro.

- **Control de Mercancías**

Constituye en la realización de una comprobación de los stocks disponibles. Tiene 3 etapas: Elección del sistema de aprovisionamiento de los diferentes artículos que componen el mix; la confección y procedimiento de pedidos y recepción de los productos en una unidad comercial.

- **Control de Inventarios**

Es la identificación de la cantidad de producto que se encuentra disponible para la venta con la finalidad de atender a con todos los pedidos de los diferentes consumidores. Además, mediante su control permitirá establecer rangos de tiempo en que se puedan realizar los pedidos.

Bastos (2007), manifiesta que el inventario o stock es el conjunto de bienes acopiados en un almacén en espera de ser vendidas o utilizadas durante el proceso de producción. Los inventarios se crean con la finalidad de permitir el flujo productivo y de compensar las posibles oscilaciones relativas a la demanda y al plazo de entrega a los proveedores.

- **Preparación de pedidos**

Mauleón Torres Mikel (2003), en su libro *Sistemas de Almacenaje y Picking* (1era Ed), indica que es conjunto de operaciones destinadas a extraer y acondicionar los productos demandados por los clientes los que se manifiestan a través de los pedidos, es también conocido como Picking.

- **Despacho**

Alemán Lupu Katherine Marizee (2014) en su estudio de tesis: “Propuesta de un plan de mejora para la gestión logística en la empresa constructora Jordán SRL, de la ciudad de Tumbes”, manifiesta que el proceso de despacho consiste en entregar los artículos que guarda el almacén a cambio de una orden o vale de salida, también denominada nota de entrega y que constituye un comprobante de movimiento efectuado.

- **Distribución**

Velázquez (2012) la define como el proceso en el cual la organización hace llegar los productos que comercializa a los distintos puntos de venta o clientes finales, en lo cual se valora como elemento importante el medio por el cual se realiza el envío.

Mora (2012) determinada como una importante actividad logística que permite alcanzar objetivos planteados en la organización. Dentro de la distribución es fundamental que la gestión realice un adecuado manejo de los costos, en especial en aquellos medios por el cual se realice el traslado de productos debido a que estos implicaran inversiones en activos fijos.

Según Castro (2004), indica que la distribución es la agrupación de actividades que van hacer posible el traslado de los productos y servicios desde el momento de su producción final hasta el de adquisición y consumo.

La distribución consiste en llevar el producto desde los almacenes de producción o acopio hacia el consumidor final, lo cual si se realiza de manera eficiente permitirá la reducción de inventarios, disminuir costos, aumentar las ventas y satisfacción de los clientes.



## **- Transporte**

Según Chopra y Meindl, (2013), indica como el traslado de un producto de un lugar a otro desde el inicio en la cadena de suministro hasta el consumidor.

Según Anaya (2009), define como transporte a toda actividad destinada al traslado de un punto de origen hasta un punto de destino.

Según Cendrero y Tuyols (2008), indican que el transporte es un sistema conformado por varios elementos, siendo los más relevantes la infraestructura, el vehículo y la empresa que brinda el servicio, los mismos que están interrelacionados entre sí, ya que ninguno es de utilidad si no existiese el otro.

Según Ballou (2004), indica que el transporte es una de las actividades logísticas que más costos genera, llegando a alcanzar hasta un 66% de los costos totales logísticos. Siendo este el que aporta el valor de lugar a los bienes y servicios.

El transporte en la logística es la actividad donde se trasladan distintos tipos de productos desde un punto de origen hasta el lugar donde han sido solicitados, con las condiciones requeridas como lo son la seguridad, rapidez y costo.

## **-Tiempo**

Gómez (2010), define como el grado del cumplimiento de los objetivos planteados; el cual, suele estimarse al contrastar los planes ideales o proyectados con los planes obtenidos, teniendo en cuenta el desempeño general de la cadena de producción.

Ballou (2004), indica que el tiempo es consecuencia del lugar, debido a que si no existe el lugar, el tiempo no puede darse. Esto se refiere en llevar un producto al cliente en el momento más adecuado.

### **1.3.2 Servicio al Cliente**

Según Serna (2006), define como el conjunto de estrategias que diseña una empresa para cubrir mejor las exigencias de los consumidores, siendo estas mucho mejor en comparación con la de sus competidores.

Según Figueroa (2009), pone en manifiesto que los clientes buscan un ambiente en el cual sientan que en el cual sean aceptadas, valoran la ser escuchada, eso les causa felicidad. Pero si les sucediera lo contrario como la falta de respeto, mal

trato, tengamos por seguro que se alejarán, muchos de estos casos suceden debido a que somos nosotros quienes con nuestro mal comportamiento e indiferencia aportamos a la insatisfacción de los consumidores.

Según Ballou (2004), indica que implica ampliamente la disponibilidad de inventario, la velocidad de entrega, la rapidez y exactitud para cumplir con la entrega de un pedido.

Según Rodríguez y Jaén (2008), definen que el servicio al cliente es un conjunto de acciones interconectadas, que ofrece un proveedor con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y óptimas condiciones para el consumo.

### **1.3.2.1 Dimensiones del servicio al cliente**

#### **1) Pretransacción**

Según Ballou (2004) indica que la Pretransacción establece ambiente adecuado para hacer posible un adecuado servicio al cliente. A través de una constancia escrita de la política de servicio al cliente, teniendo en cuenta el tiempo en que serán entregados los productos una vez que se tome el pedido. Considerando además los factores externos que impidan realizar un servicio adecuado. Brindar capacitación y manuales técnicos que contribuyan a una buena relación entre comprador y proveedor.

#### **- Políticas de Servicio**

Son las orientaciones y procedimientos que rigen la forma de acción de una empresa hacia sus clientes. Habitualmente se declara de manera escrita, para lograr un ambiente adecuado y así dar a conocer al cliente el tipo de servicio que se le brindará.

#### **- Método de envío**

Se refiere en transmitirle al cliente la manera cómo será el envío de su mercadería, para que se sienta informado y espere tranquilo su requerimiento. Ya sabiendo el día y la forma como será entregado. La empresa evaluará y utilizará los procedimientos o formas de manera adecuada que conduzcan a lograr los objetivos planteados.

- **Capacitación**

Según Chiavenato (2007), indica como el proceso de enseñanza a corto plazo, aplicándose de manera sistemática y organizada, es una de las formas donde las personas adquieren conocimientos, permite desarrollar habilidades, competencias, que están orientados a objetivos definidos.

## 2) Transacción

Según Ballou (2004), indica que la transacción es el reflejo del resultado a la entrega del producto al cliente, en los niveles de inventario, en el procesamiento y armado de pedidos. Los cuales sino se realizan de una manera adecuada influyen de manera deficiente en los tiempos de entrega, la precisión de cumplimiento de pedidos, la condición de los productos por recibir y la disponibilidad de inventarios.

- **Precisión**

Según Ballou (2004) indica que la precisión Comprende en completar el ciclo de procesamiento del pedido sin tener errores en el requerimiento realizado por el consumidor, evitando así pérdidas de tiempo e insatisfacción en el servicio al cliente, el cliente valora la precisión con que es entregado su pedido.

- **Disponibilidad**

Mantiene una relación directa con la entrega de productos, ya que si no existe stock disponible de mercadería, ni una adecuada estado de los productos por entregar, el cliente sentirá que no es atendido como el esperaba generando en él una insatisfacción.

- **Entrega**

La manera en que se realice la entrega de mercadería dependerá mucho del nivel de satisfacción que tenga el cliente, ya que el trato, el estado de los productos. Son muy relevantes para un buen desempeño de las actividades comerciales de la distribuidora.

### **3) Postransacción**

Según Ballou (2004), indica que la postransacción es el conjunto de servicios necesarios para mantener el producto en el campo, apoyar a los clientes con la presencia de productos en mal estado, realizar seguimiento de reclamos y devoluciones por parte de los clientes y así darle la solución debida, para ello se tiene que tomar en cuenta lo concerniente a distribución inversa.

#### **- Exhibición**

Según Cedeño & Centeno (2014), indican Es una herramienta fundamental del merchandising, que permite mostrar los productos al público de la mejor forma posible, con la finalidad que resalten los elementos que marcan la diferenciación con los demás productos de la competencia. Lo cual va de la mano con el material promocional o publicitario (Material POP). Mientras más se enfatice la exhibición, las promociones y/o nuevos productos. Mayor será el impacto en los consumidores.

#### **- Devoluciones**

Con la finalidad de proteger al cliente se opta por este servicio de poder realizar el recojo de mercadería que presente alguna anomalía, ya sea deterioro, vencimiento, faltante en display, etc. Con la finalidad de brindar un adecuado servicio al cliente.

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Pregunta General**

¿Qué propuesta de mejora del proceso logístico del área de distribución contribuirá en el servicio al cliente de la distribuidora del norte sede Piura en el año 2018?

### **1.4.2 Preguntas Específicas**

1. ¿Cómo se realiza el aprovisionamiento de mercancías en la Distribuidora Del Norte en la sede Piura en el año 2018?

2. ¿Cómo se efectúa el almacenamiento de las mercancías de la Distribuidora Del Norte en la sede Piura en el año 2018?

3. ¿Cómo se realiza la distribución de mercancías de la Distribuidora Del Norte en la sede de Piura en el año 2018?

4. ¿Cómo se ejecuta la pretransacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte en la sede Piura en el año 2018?

5. ¿Cómo se lleva a cabo la transacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte en la sede Piura año 2018?

6. ¿Qué características presenta la postransacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte en la sede Piura año 2018?

### **1.5 Justificación de Estudio**

El proceso logístico tiene un importante rol dentro de una organización donde la flexibilidad, la velocidad de llegada al mercado y la productividad serán las variables claves que determinarán la permanencia de las empresas en los mercados. Es por ello que la logística tiene una gran importancia desde el manejo eficiente del flujo de bienes y servicios hasta el consumidor final.

Según Porter (2009), manifiesta que es necesario analizar todas las actividades que se llevan a cabo en el ciclo de valor de una organización, identificar cómo interactúa entre sí para poder entender que factores claves están dentro de la ventaja competitiva.

Cristhoper (2007), indica que el objetivo de la gestión logística es planificar y coordinar cada una de las actividades que son indispensables para el logro de los estándares deseados de servicio y calidad, sin descuidar el costo de la operación. Por lo tanto, para obtener una gestión logística eficiente se debe desarrollar una adecuada cadena de abastecimiento, que sea capaz de planificar y coordinar todas las actividades involucradas.

El objetivo que persigue esta investigación es describir y analizar en qué circunstancias se encuentra la gestión logística del área de distribución para contribuir en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte en la sede Piura en el año 2018, y proponer mejoras que permitan agilizar la gestión logística del área de distribución

y mejorar su rentabilidad, haciendo un adecuado uso de sus recursos de manera que todas las áreas involucradas generen un resultado eficiente.

Para ello se evaluó la gestión logística de la Distribuidora Del Norte con la finalidad de analizar y estandarizar los procesos logísticos necesarios para cada área y lograr el mayor rendimiento, aprovechando eficientemente los recursos brindados para el abastecimiento y distribución, generando valor al tiempo en la respuesta a los requerimientos de nuestros clientes de manera que logre satisfacer sus necesidades oportunamente e incrementar nuestras ventas.

Se considera conveniente el estudio de la gestión logística en el área de distribución para asegurar un servicio de transporte adecuado que permita ofrecer rápidas respuestas a las necesidades de los clientes sin incurrir en elevados costos. La logística tiene como tarea la eliminación de aquellas actividades que comprenden costos sin agregar valor, de manera que se aumente la eficiencia de las diferentes actividades para brindar respuesta rápida a las exigencias y satisfacción de los consumidores y la sostenibilidad de la distribuidora.

Esta investigación tiene una justificación práctica porque a través de esta investigación se propone una alternativa de solución a la problemática presente en el área de distribución mediante el análisis y estandarización de los procesos logísticos necesarios para cada área, con el fin de lograr el mayor rendimiento. Esta investigación se justifica también de manera económica porque se pretende mejorar su rentabilidad no solo mediante el incremento de sus ventas si no también haciendo un adecuado uso de sus recursos de manera que todas las áreas involucradas generen un resultado eficiente.

Finalmente, la investigación también responde a una justificación social porque se pretende generar valor al tiempo de respuesta frente a las necesidades del mercado, que permita a nuestros clientes y a la comunidad en general tener accesibilidad de los productos de manera oportuna para la satisfacción de sus necesidades.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

La propuesta de mejora planteada para el proceso logístico del área de distribución contribuirá en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte en la sede Piura, año 2018.

### **1.6.2 Hipótesis Específicas**

1. El aprovisionamiento de mercaderías de la Distribuidora Del Norte sede Piura en el año 2018, es eficiente.
2. El almacenamiento de mercaderías de la Distribuidora Del Norte sede Piura en el año 2018, es deficiente.
3. La distribución de mercaderías de la Distribuidora Del Norte sede Piura en el año 2018, es deficiente.
4. La pretransacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte sede Piura en el año 2018, es medianamente favorable.
5. La Transacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte sede Piura en el año 2018, es limitada.
6. La Postransacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte sede Piura en el año 2018, presenta características favorables.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Elaborar una propuesta de mejora del proceso logístico del área de distribución para contribuir en el servicio al cliente en la Distribuidora Del Norte sede Piura, año 2018.

#### **1.7.1.1 Objetivos Específicos**

1. Analizar el aprovisionamiento de mercaderías de la Distribuidora Del Norte en la sede Piura en el año 2018.
2. Identificar cómo se realiza el almacenamiento de mercancías de la Distribuidora Del Norte en la sede Piura en el año 2018.
3. Analizar la distribución de mercancías de la Distribuidora Del Norte en la sede Piura en el año 2018.
4. Identificar la pretransacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte en la sede Piura año 2018.
5. Analizar la transacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte en la sede Piura año 2018.
6. Identificar la Postransacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte sede Piura año 2018.



## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de investigación**

El diseño de la investigación es no experimental. Se observó la situacional actual de la distribuidora con la finalidad de analizar el proceso logístico para obtener un diagnóstico preciso que nos permita controlar el problema existente.

Según Hernández, Fernández y Batista (2014), se trata de una investigación descriptiva, debido a que permitió, analizar e explicar las principales características del proceso logístico del área de distribución; así como, los aspectos más resaltantes del servicio al cliente de la distribuidora.

Finalmente se trata de una investigación con un enfoque mixto ya que se combinaron instrumentos cuantitativos (encuesta), como cualitativo (guía de observación) para recolectar la información.

### **2.2 Variables de Operacionalización**

#### **2.2.1 Servicio al cliente**

Proceso primordial en la cadena de suministros, que influye de manera importante sobre la demanda y la fidelización del cliente, el cual se inicia al momento de ingresar el pedido y concluye con la entrega del mismo, continuando en ciertos casos con el servicio de mantenimiento y exhibición de mercadería. (Ballou, 2004 Logística administración de la cadena de suministros).

#### **2.2.2 Proceso Logístico**

Proceso mediante la organización gestiona de forma adecuada el movimiento, el repartimiento eficiente y el almacenamiento del producto, además del control de inventarios, a la vez que se manejan de manera correcta los flujos de información asociados. (Bastos, 2007 distribución logística y comercial. La logística en la empresa).

## 2.2.3 Operacionalización de Variables

### Matriz de Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
V1:Proceso Logístico	La logística es el proceso por el cual la empresa gestiona de forma adecuada el movimiento, la distribución eficiente y el almacenamiento de la mercadería, además del control de inventarios, a la vez que maneja con acierto los flujos de información asociados. (Bastos, 2007 Distribución Logística y Comercial. La logística en la empresa).	Aprovisionamiento	Permitió identificar los procesos y la demanda de productos que permitan generar las órdenes de compra para poder disponer inventarios de seguridad que permitan una alta rotación y disponibilidad de productos, utilizando una guía de observación.	Demanda	Nominal
				Rotación	Nominal
		Almacenamiento	Se analizó los niveles de inventario de la mercadería y la forma de control y preparación de los pedidos, mediante una encuesta y guía de observación.	Control de Mercancías	Nominal
				Inventarios	Nominal
				Preparación de pedidos	Ordinal
		Distribución	Se midió la forma de transporte y tiempo de entrega de la mercadería, a través del cuestionario y la observación.	Transporte	Ordinal
				Tiempo	Ordinal
V2: Servicio al cliente.	El Servicio al cliente es un proceso fundamental en la cadena de suministros, que influye de manera importante sobre la demanda y la fidelización del cliente, el cual se inicia al momento de ingresar el pedido y concluye con la entrega del mismo, continuando en ciertos casos con el servicio de mantenimiento y exhibición de mercadería. (Ballou, 2004 Logística Administración de la Cadena de Suministros.)	Pretransacción	Se observaron las políticas de servicio y método de envío para un adecuado servicio al cliente y la capacitación necesaria a los trabajadores del área de distribución mediante el cuestionario y la guía de observación.	Políticas de Servicio	Nominal
				Método de envío	Ordinal
				Capacitación	Ordinal
		Transacción	Se identificó la precisión con que se cumple la entrega de pedido, observando además el nivel de disponibilidad de productos con el que cuenta el distribuidor. Dando como resultado la entrega del producto al cliente en óptimas condiciones, a través del cuestionario y la observación.	Precisión	Ordinal
				Disponibilidad	Ordinal
				Entrega	Ordinal
		Postransacción	Se analizó el conjunto de servicios necesarios para mantener el producto exhibido en el cliente, generando mayor rotación y por consiguiente, minimizar las devoluciones de mercadería. Mediante el cuestionario y la observación.	Exhibición	Nominal
Devoluciones	Nominal				

## 2.3 Población, Muestra y muestreo

### 2.3.1 Población

#### - Clientes

La población de esta investigación se ha obtenido de la base de datos de los clientes atendidos por la distribuidora del norte S.R.L., desde el enero del año 2018 hasta junio 2018, por la tanto la población de los clientes atendidos es de 3764 clientes, entre los cuales encontramos clientes mayoristas, puestos de mercado, clientes bodegueros y horecas.

#### - Trabajadores del área de distribución

Además, la totalidad de población investigada se obtenido de los trabajadores del área de distribución y almacén de la distribuidora del norte la cual está comprendida por 32 trabajadores: 1 jefe de área, encargado de la programación de unidades y monitoreo del personal, 8 unidades de reparto, 8 choferes quienes desempeñan la labor de ruteo en las zonas designadas, 8 liquidadores encargados de llevar el conteo y control del dinero recaudado de las ventas y 16 auxiliares que realizan la labor de carga y descarga de la mercadería, armado de pedidos y entrega de mercadería a los clientes. Estos trabajadores forman parte del área de distribución de la Distribuidora del Norte.

### 2.3.2 Determinación de la Muestra

Para lograr determinar el tamaño de la muestra para este trabajo de investigación se consideró un total de 3858 personas, por consiguiente, la población es finita y la fórmula para encontrar la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Siendo:

n = tamaño de la muestra.

Z = nivel de confianza.

p = variabilidad negativa.

q = variabilidad positiva.

N = tamaño de la población.

d = error.

Los datos obtenidos en el proyecto de estudio son los siguientes:

- **Clientes**

El primer grupo está conformado por los clientes atendidos por la distribuidora del norte sede Piura en el periodo de enero a junio 2018, en la provincia de Piura, donde se estableció la muestra a través de la aplicación de la fórmula de población finita.

Los datos obtenidos en el proyecto de estudio son los siguientes:

N = 3764

Z = 1.96

p = 0.5

q = 0.5

d = 0.05

$$n = \frac{3764 \times (1.96^2) \times 0.5 \times 0.5}{(0.05^2) \times (3764-1) + (1.96^2) \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 349.

- **Trabajadores del área de distribución**

Dado el número de colaboradores de la población referida por la Distribuidora Del Norte (32), se decidió realizar un censo al total de colaboradores del área de distribución de la distribuidora del norte sede Piura.

### **2.3.3 Muestreo**

Por ello, para una cantidad de 3764 se aplicó 349 encuestas, la muestra se distribuyó de acuerdo al objeto de estudio. Tratándose de una población grande, se aplicó un muestreo probabilístico, aleatorio simple.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnicas**

- Encuesta: se aplicó a los clientes y colaboradores de la distribuidora del norte S.R.L. que se encuentra en la ciudad de Piura, esta técnica permitió la recopilación de información a través de una lista de preguntas, las que fueron respondidas por escrito por la persona encuestada.

- Observación: aplicada a las instalaciones, recursos materiales, humanos y procesos logísticos de la empresa.

### **2.4.2 Instrumentos**

Cuestionario: Hernández, Fernández & Baptista (2010), indica que es conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas a determinar el proceso logístico del área de distribución y el servicio al cliente de la distribuidora del norte en la ciudad de Piura.

Guía de Observación: Ficha que permitió evaluar los procesos de abastecimiento, almacenamiento, distribución y Mercaderismo de la distribuidora.

### **2.4.3 Confiabilidad**

Para medir el nivel de confianza de los instrumentos que son materia de investigación, los cuales estuvieron dirigidos a los clientes atendidos de la distribuidora del norte sede Piura y a los colaboradores del área de distribución de la empresa en mención. se aplicó una prueba piloto con el 10% del tamaño de las muestras con los cuales se determinó el coeficiente Alpha de Cronbach, cuyo valor alcanzado en el instrumento aplicado a los clientes es de 74,9% y para el instrumento aplicado a los colaboradores alcanzó el 89,4%. De tal manera según resultados de la tabla, se observa que los 2 instrumentos son confiables.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

La información de cada una de las encuestas se analizó mediante de un programa estadístico llamado SPSS 24, luego se elaboraron tablas, lo que permitió realizar el análisis de la percepción que tienen los clientes de la ciudad de Piura sobre el servicio al cliente que brinda la distribuidora del norte sede Piura.

## **2.6 Aspectos éticos**

En la investigación se consideró los siguientes aspectos éticos: el respeto a la propiedad intelectual, debido a que la información que ha sido utilizada como parte del estudio se ha escrito de acuerdo a las normas profesionales del APA, haciendo referencia a todos los autores consultados en la investigación. La privacidad y el anonimato por parte de los involucrados en el estudio realizado.

Honestidad y autenticidad, esto se refiere a los datos recopilados no contienen bajo ningún motivo manipulación alguna y fueron procesados tal cual fueron recopilados.

Responsabilidad y discreción de la información de la organización que viene siendo la unidad de análisis, y quienes brindaron información confidencial para ser utilizada de manera adecuada.

### **III. RESULTADOS**

La aplicación de los cuestionarios estuvo enfocada en la cartera de clientes atendidos de la Distribuidora del Norte sede Piura y el otro aplicado a los colaboradores del área de distribución de la Distribuidora del Norte sede Piura. El primer cuestionario permitió conocer aspectos relevantes que los clientes identifican de la distribuidora en estudio y que se constituyen en fortalezas y/o debilidades, siendo esta última un punto de mejora. En el segundo cuestionario la información fue recabada de los colaboradores y así se identificó los aspectos trascendentales que influyen en el desarrollo del personal.

El cuestionario se constituyó en escalas de Likert, con cinco opciones de respuesta, que comprenden desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo, a las que se les asignó valores desde uno hasta cinco, tomándose en consideración que el promedio de dicha escala es de tres puntos, cualquier puntuación que supere dicho valor es favorable. Aquella puntuación por debajo del promedio se consideró desfavorable con oportunidades de mejora.

La guía de observación hizo posible obtener información de la distribuidora del norte sede Piura, en lo que consiste a su proceso logístico y servicio al cliente, los resultados de este trabajo de investigación, se detallan de acuerdo a los objetivos trazados.

### 3.1 Cuestionario aplicado a clientes de la Distribuidora Del Norte.

#### 3.1.1 Identificar la pretransacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte sede Piura año 2018.

**Tabla 1. Pretransacción en el servicio al cliente.**

SERVICIO AL CLIENTE	Media	Desviación
La frecuencia de visita del representante de venta es la adecuada	4,38	0,708
El representante de ventas está calificado para el tipo de servicio que brinda	4,28	0,891
El ser cliente de la empresa facilita su abastecimiento	4,00	0,725
Recibe algún tipo asesoramiento por parte del representante de ventas	3,65	1,174
La empresa brinda las capacitaciones adecuadas	2,59	1,316
El personal de ventas le visita con frecuencia	3,53	1,107
Los incentivos brindados por la empresa cubren sus expectativas	3,09	1,532

Fuente: cuestionario aplicado a los clientes de la Distribuidora del Norte

.  
.

. La tabla N°1, muestra los resultados de la dimensión pretransacción. De acuerdo a los resultados obtenidos la labor que realiza el representante de ventas, la frecuencia de visita del vendedor, así como pertenecer a la cartera de clientes de la Distribuidora del Norte satisface las necesidades de sus clientes; sin embargo, el vendedor necesita optimizar el servicio de asesoramiento hacia sus clientes de manera que contribuya en generar rapidez a la venta de sus productos. Esta deficiencia es producto de la falta de capacitaciones que la empresa debe brindar a sus colaboradores. Así mismo el vendedor debe cumplir de manera persistente la visita de su cartera de clientes asignados con la finalidad de no descuidar las necesidades e incrementar la posibilidad de generar negocios.

Una manera de contribuir en las oportunidades antes mencionadas está en generar incentivos que se constituyan una motivación en el logro de los objetivos.



### 3.1.2 Analizar la transacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte sede Piura año 2018.

**Tabla 2. Transacción en el servicio al cliente.**

SERVICIO AL CLIENTE	Media	Desviación
El trato que recibe del personal de distribución es el adecuado	3,64	1,054
Las mercaderías solicitadas son entregadas en el tiempo esperado	4,07	0,891
Los pedidos requeridos se atienden en su totalidad	3,71	0,982
La empresa cumple con los compromisos asumidos	3,66	1,015
Los productos facturados llegan completos y en buen estado	3,68	1,175
Recibe el apoyo constante por parte de su jefe inmediato	3,53	1,244

Fuente: cuestionario aplicado a los clientes de la Distribuidora del Norte

La tabla N°2, se observo acerca de la dimensión transacción. Los clientes están satisfechos con la entrega en el tiempo acordado de sus requerimientos de mercadería, constituyendo un soporte en la satisfacción de sus necesidades de manera oportuna; es decir, existe una respuesta rápida para cubrir la demanda solicitada. Respecto al trato que brinda el área de distribución, no cubre las expectativas que el cliente espera. Es necesario mejorar el trato en función al respeto, educación y paciencia; dado que, son los responsables de entrega de la mercadería y del cierre de la actividad comercial a los productos pre vendidos. El requerimiento de los productos solicitados, no son entregados en su totalidad y en ocasiones algunos productos no son entregados en óptimas condiciones ocasionando insatisfacción y desmotivación de los clientes, lo acuerdos ofrecidos no se cumplen en su totalidad, lo que crea desconfianza y pone en riesgo la continuidad de la relación comercial. Estos inconvenientes pueden solucionarse con el apoyo del jefe de área de modo que los clientes y colaboradores perciban el compromiso de la distribuidora a la solución de los problemas presentes.

### 3.1.3 Identificar la Postransacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte sede Piura año 2018.

**Tabla 3. Postransacción en el servicio al cliente.**

SERVICIO AL CLIENTE	Media	Desviación
Los productos que comercializa la empresa son de calidad garantiz	4,45	0,657
Los reclamos son atendidos a tiempo por la empresa	3,52	2,298
El servicio de exhibición es el adecuado	3,54	0,984
La empresa brinda un buen servicio en comparación con la competencia	3,72	0,891
Los productos en mal estado son reconocidos por la empresa	3,07	1,015
Los reclamos son atendidos a tiempo por la empresa	3,25	1,391

Fuente: cuestionario aplicado a los clientes de la Distribuidora del Norte

La tabla N°3, se observan los datos obtenidos de la dimensión postransacción, los clientes aprueban la calidad de los productos que la distribuidora comercializa, lo cual es una ventaja competitiva para la realizar más negocios e incrementar la cartera de clientes. Sin embargo, los clientes perciben que la empresa no está comprometida con ellos porque sus reclamos no son atendidos oportunamente, no encuentran un soporte a la solución de los problemas y/o reclamos presentados posteriormente a la recepción. Así mismo, los clientes, en ocasiones sienten que la distribuidora es indiferente cuando solicitan el cambio de algún producto que se encuentra en mal estado; puesto que, estas solicitudes no son atendidas eficientemente ocasionando descontento en ellos. Respecto al servicio de exhibición, este es un punto que debe considerarse como una oportunidad de mejora en beneficio para sus ventas y que aún falta desarrollar. Por consiguiente, la gestión de la distribuidora se encuentra en nivel medio debido a que existen clientes que están descontentos e insatisfechos y que considera indiferente el compromiso de la organización.

### 3.2 Cuestionario aplicado a colaboradores de la Distribuidora Del Norte

#### 3.2.1 Analizar el aprovisionamiento de mercancías de la Distribuidora Del Norte sede Piura en el año 2018.

Según los resultados de la guía de observación se muestra que la distribuidora realiza adecuadamente sus órdenes de compra; es decir, se realiza un análisis estadístico de los productos en función a la rotación de los tres últimos meses, teniendo en cuenta la demanda de productos estacionarios y de las bonificaciones y/o promociones destinadas en dicho momento. Así mismo se pudo observar que el tiempo de espera, de la atención de las órdenes de compra, no se respeta incurriendo en quiebres de algunos productos, afectando las ventas y ocasionando insatisfacción tanto en los vendedores como en los clientes.

#### 3.2.2 Identificar el almacenamiento de mercaderías de la Distribuidora Del Norte sede Piura en el año 2018.

**Tabla 4. Almacenamiento de Mercaderías.**

<b>PROCESO LOGÍSTICO</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación</b>
Los quiebres de stock son constantes	2,72	1,442
El proceso de picking se realiza de manera adecuada	3,53	1,135
El armado de pedidos facilita la carga de unidades	3,97	1,031

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Distribuidora del Norte

En la tabla N°4, se evaluó la dimensión de almacenamiento. Los resultados obtenidos muestran que los faltantes de mercadería son constantes constituyendo un punto crítico. También se muestra que el proceso de picking y armado de pedidos son puntos que no contribuyen en las buenas prácticas de almacenamiento, pues se encuentran en nivel medio y; por lo tanto, se deben mejorar para evitar que llegue a los clientes el producto en mal estado y/o exista producto faltante, ocasionando insatisfacción en los clientes atendidos y desconfianza para futuras negociaciones.

### 3.2.3 Analizar la distribución de mercancías de la Distribuidora Del Norte sede Piura en el año 2018.

**Tabla 5: Distribución de mercaderías**

<b>PROCESO LOGÍSTICO</b>	Media	Desviación n
La capacidad de las unidades es la ideal para el traslado de mercaderías	3,78	1,237
Los pedidos son entregados en su totalidad al cliente	4,06	1,162
La asignación de rutas agiliza el tiempo de entrega de mercancías	3,94	,948
El número de pedidos a entregar es el adecuado	3,00	1,295
La mercadería solicitada llega en buenas condiciones al cliente	3,78	1,338
La descripción de artículos en la factura facilita el armado de pedidos	4,03	1,092

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Distribuidora del Norte

En la tabla N° 5, se evaluó la dimensión de distribución obteniendo el siguiente resultado: las unidades destinadas para la distribución no tienen la capacidad para trasladar la mercadería, principalmente para las ventas de volumen en los mercados. La entrega de pedidos se encuentra en nivel satisfactorio, pero se considera que esta evaluación debe estar en el nivel de totalmente satisfactorio pues ningún cliente debe quedarse sin atención en el día acordado. Este problema se acrecienta cuando se le sobre carga el número de pedidos programados, originando que en ocasiones la mercadería no llegue en buenas condiciones. Así mismo la asignación de rutas y la descripción de los productos en las facturas es entendible y comprensible facilitando la rapidez para la entrega y el correcto desarrollo de sus tareas.

### **3.2.4 Informe de guía de observación**

En esta investigación se observó cómo se venían realizando los procesos logísticos en las diversas áreas con las que cuenta la distribuidora del norte sede Piura.

La guía de observación fue realizada por Alfredo Rivera Jiménez y Gabriel Carrillo Jiménez, en la cual se observaron diferentes aspectos de las variables en estudio las cuales detallamos a continuación:

Para variable proceso logístico, en su dimensión de aprovisionamiento se identificó que las órdenes de compra, para cubrir la demanda, son emitidas en función a la información estadística de las ventas de los meses pasados, la estacionalidad y las bonificaciones y promociones que pueden contribuir en el desplazamiento. Sin embargo, las órdenes de compras solicitadas a los proveedores no son atendidas en el tiempo esperado, ocasionando quiebres de stock, los cuales influyen en el avance de ventas. La distribuidora del norte, tiene una zona adecuada para la recepción (carga y descarga de mercadería).

La atención de los pedidos, solicitados a los proveedores, llegan anexados a la orden de compra, pero no existe una coordinación previa con el área de almacén, lo que ocasiona retrasos en la recepción y un adecuado almacenamiento. Así mismo se observó que, durante la recepción de la mercadería, el personal de almacén no realiza una revisión minuciosa del producto, contribuyendo así al aumento de mermas.

Respecto a la dimensión de almacenamiento se apreció que las mercaderías no se encuentran correctamente almacenadas, no se pudieron visualizar rótulos que ayuden a identificar la ubicación de los productos en el almacén. Las medidas de seguridad implementadas para el cuidado de la mercadería no son suficientes. Se observó que la mercadería esta apilada sobre parihuelas y se constató que la cantidad de personal es la apropiada para la realización de las labores. También se observó, que sus instalaciones son apropiadas, de manera que facilitan el buen desempeño y comodidad para la realización de sus labores.

Para la dimensión de distribución se observó que las unidades no se encuentran en un perfecto estado de funcionamiento, teniendo también como limitación la cantidad de vehículos y su capacidad para el reparto de mercaderías. Se observó que la programación para la distribución no es la adecuada, además se visualizó el retorno de mercaderías al almacén por falta de tiempo para su distribución. Así también se identificó que los vehículos son cargados de manera rápida por parte de los auxiliares de distribución.

Para variable servicio al cliente, en su dimensión transacción se observó que, el auxiliar de reparto se presenta debidamente a sus clientes, pero la mercadería no es entregada de manera ordenada, clasificada, ni en buenas condiciones, lo cual ocasiona desconfianza. Así mismo se apreció que con el fin de avanzar con su trabajo, no permiten que el cliente revise correctamente su pedido ocasionando malestar en ellos.

En la dimensión postransacción se observó que, si se promueve el consumo de productos mediante material publicitario, además se identificó que no en todos los puntos se realiza el arreglo, exhibición y limpieza de los productos vendidos.

## IV DISCUSIÓN Y PROPUESTA

### 4.1 Discusión de resultados

En el estudio presentado se planteó como objetivo principal laborar una propuesta de mejora del proceso logístico del área de distribución para contribuir en el servicio al cliente en la Distribuidora Del Norte sede Piura, año 2018; para lo cual, se emplearon dos instrumentos de recolección de datos. Se realizó dos cuestionarios, uno dirigido a clientes y otro a los empleados de la distribuidora del norte del área de distribución, para recoger información del desempeño del proceso logístico y además analizar el área de distribución. Así mismo se empleó la guía de observación, con la finalidad de complementar información referente a las dimensiones del proceso logístico.

Objetivo específico N°1 analizar el aprovisionamiento de mercaderías de la distribuidora del norte sede Piura en el año 2018.

Según Bastos (2007) el aprovisionamiento es una operación logística cuya finalidad es asegurar el abastecimiento de mercancías en una tienda logrando evitar así vacíos e incomodidades a los clientes, el cual debe ser constante y tener las mejores condiciones de conservación, a fin de cumplir con los objetivos del negocio enfocándose en la demanda, rotación y control de mercancías. La realidad de la Distribuidora del Norte, obtenida mediante la guía de observación, contrasta con la teoría, pues se identificó que no se respeta el tiempo de entrega de las órdenes de compra realizadas, incurriendo en quiebres de algunos productos, afectando las ventas y ocasionando insatisfacción tanto en los vendedores como en los clientes. Por lo tanto, la Distribuidora Del Norte debe alinear sus tratos comerciales con sus proveedores de manera que, se respeten los tiempos acordados y se mejore el servicio a los clientes respetando los requerimientos y tiempo de respuesta para ellos, teniendo claro el objetivo de una constante satisfacción a sus clientes.

Zafra (2014), realizó un estudio en el cual presenta una propuesta de estandarización para mejorar los procesos logísticos de la empresa Ferronor, que presenta problemas por la falta de control en el proceso de compra de los suministros de materiales, administración de inventarios y el manejo de la distribución de la mercadería. Esta realidad se asemeja al de la Distribuidora Del Norte en lo que respecta al proceso de compra de suministros, para ello es necesario definir las

actividades. Para el autor es necesario realizar un diagrama de flujo de los procesos y sub procesos para orientar el desarrollo de las actividades de todas las áreas de la organización, con el fin de estandarizadas y que permita desarrollar sus acciones de manera que, se optimicen los recursos, evitando desperdicios y optimizando el tiempo de ejecución de cada una de ellas. Teniendo en consideración que los tiempos de entrega y recepción de productos son de suma importancia, se considera que esta propuesta es necesaria aplicarla a la Distribuidora Del Norte de manera que esta disciplina oriente los procesos de gestión de compras, almacenamiento y distribución con el propósito de que los clientes reciban en tiempo y en forma el producto solicitado.

Cabe resaltar que, la Distribuidora Del Norte realiza adecuadamente sus órdenes de compra; es decir, realiza un análisis estadístico de los productos en función a la rotación de los tres últimos meses, teniendo en cuenta la demanda de productos estacionarios y de las bonificaciones y/o promociones destinadas en dicho momento que contribuyen en el desplazamiento. Por ello, no se acepta la primera hipótesis específica, que afirma que el aprovisionamiento de mercadería en la Distribuidora Del Norte sede Piura, es eficiente, pues a pesar que las órdenes de compra se trabajan preventivamente, no siempre son atendidas en el tiempo esperado ocasionando quiebres de stock, retraso en ventas e insatisfacción de sus clientes.

En el objetivo específico N°2, identificar cómo es el almacenamiento de mercancías de la Distribuidora Del Norte sede Piura en el año 2018, la tabla N°4 muestra como resultados constantes faltante de mercadería constituyendo un punto crítico, esto se debe porque el proceso de picking y armado de pedidos no se realizan de acuerdo a las buenas prácticas de almacenamiento, encontrándose en nivel medio; por lo tanto, la consecuencias se reflejan en los clientes cuando el producto llega en mal estado y/o en un producto faltante, y a veces próximos a su fecha de vencimientos, ocasionando insatisfacción en los clientes atendidos y desconfianza para futuras negociaciones.

Al respecto, Bastos (2007) indica que, el inventario o stock es el conjunto de productos acumuladas en un almacén en espera de ser comercializadas o utilizadas durante el proceso de producción. Los inventarios se crean con la finalidad de servir



a los clientes, para permitir el flujo productivo y para compensar las posibles oscilaciones relativas a la demanda y al plazo de entrega a los proveedores. Esta teoría, se aplica en la Distribuidora Del Norte, porque busca predecir correctamente la demanda realizada en las órdenes de compra para que la mercadería en el almacén tenga en el mínimo tiempo de almacenamiento y sirva para dar respuestas rápidas a las solicitudes de los requerimientos de los clientes. Así mismo las personas que realizan esta actividad deben estar debidamente capacitados para realizar un proceso eficaz, evitando vencimientos, mermas y cruces de mercaderías.

En la investigación de Mauricio (2016), se realizó un análisis de observación y se obtuvo como diagnóstico principal la falta de tecnología, lo que consideró de suma importancia para mejorar la gestión logística y cuyo propósito es controlar su stock, reducir tiempos, y satisfacer tanto a sus colaboradores como a sus clientes. Respecto a la Distribuidora Del Norte, si bien es cierto la tecnología es necesaria, pero lo que busca es disciplinar los procesos de manera para que sean eficientes durante el proceso de picking y armados de pedidos que le permita alcanzar un buen estándar de calidad al momento de la carga y distribución, manteniendo un buen almacenamiento, que favorezca en la integración de las áreas de aprovisionamiento y de distribución.

Por consiguiente, ante estos hallazgos, se acepta la hipótesis específica N° 2 respecto a que el almacenamiento de los productos en la Distribuidora Del Norte sede Piura, es deficiente, porque el proceso de las actividades de almacenamiento, apilamiento y picking no se realiza eficazmente ocasionando problemas en la distribución y entrega de la mercadería.

El objetivo específico N°3, que busca analizar la distribución de mercaderías de la Distribuidora Del Norte sede Piura en el año 2018, al respecto Velázquez (2012), indica que la distribución es el proceso mediante el cual, la empresa hace llegar sus productos a sus puntos de venta o a sus consumidores finales, para lo cual juega un papel importante los medios de transporte. Esta teoría es correcta y se aplica en la Distribuidora Del Norte, pues en la tabla N° 5 se obtuvo como resultado que sus clientes están de acuerdo con la rápida respuesta que tienen respecto a sus requerimientos; sin embargo, las unidades no siempre brindan el soporte para cumplir con la entrega en su totalidad, porque la cantidad de pedidos a entregar no es correctamente asignada en las unidades.

Para Saud, Steven & Baquerizo (2013), en la investigación realizada, analizaron la organización del sistema de distribución a través de la valoración de los indicadores más relevantes los cuales consideraron fundamentales para obtener el mayor rendimiento y el nivel óptimo del transporte. Dado que en la tabla N°5 se obtuvo como resultado que, a pesar que la entrega de pedidos se encuentra en un nivel medio satisfactorio; sin embargo, se considera que el resultado de esta evaluación debería estar en un nivel altamente satisfactorio pues, ningún cliente debe quedar sin atención de su requerimiento en el día acordado; y que además, este problema se acrecienta cuando se sobrecarga el número de pedidos programados, originando que en ocasiones la mercadería no llegue a ser entregada y/o en buenas condiciones al cliente. Por lo tanto, consideramos importante este aporte porque busca obtener efectividad en trabajo del área distributiva de la Distribuidora Del Norte orientado en la entrega total de los requerimientos programados.

Entonces, se acepta la tercera hipótesis debido a que la distribución es limitada, debido a que las condiciones actuales de su flota, no permite realizar una buena comercialización.

En el objetivo específico N°4, que busca identificar la pretransacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte sede Piura año 2018, los resultados de la Tabla N° 1 nos muestran que los consumidores están de acuerdo con la labor realizada por el representante de ventas y con la frecuencia de visita del mismo y que consideran importante el pertenecer a la cartera de clientes de la Distribuidora del Norte porque contribuyen a su abastecimiento; es decir, los clientes se encuentran a gusto y esto satisface sus necesidades. Al respecto Ballou (2004), afirma que la pretransacción establece un ambiente adecuado para un buen servicio al cliente y que esta se realiza, a través de una constancia escrita de la política de servicio al cliente teniendo en cuenta el tiempo en que serán entregados los productos una vez que se tome el pedido. Esta teoría es correcta pues la distribuidora tiene establecido políticas que el representante de ventas comunica con fin de esclarecer las dudas en esta parte del proceso de pre venta realizada en cada visita, esto, con la finalidad de generar confianza hacia sus clientes fortaleciendo la relación entre comprador y proveedor.

Castillo (2015), en su investigación realizó un análisis y propuesta de mejora para permitir orientar la gestión logística en una empresa y brindar un buen servicio que le permita mantener y captar más clientes. Propuso brindar una capacitación a

sus representantes de ventas para mejorar el servicio brindado de manera que no solo cumplan con una simple visita; si no la de asesores de sus clientes produciendo satisfacción, compromiso y fidelidad en cada uno de ellos, impactando positivamente en el volumen de ventas. Al respecto de esta investigación los clientes de la Distribuidora Del Norte reconocen que no reciben asesoramiento de los representantes de ventas y afirman que le gustaría recibir asesoramiento para mejorar sus ventas con fin de mantener su negocio.

Por lo tanto, se afirma que la pretransacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte, es medianamente favorable, aceptando la cuarta hipótesis específica, lo cual se evidencia en los resultados obtenidos en la tabla N°1.

El objetivo específico N°5, que busca analizar la transacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte sede Piura año 2018, al respecto Ballou (2004), define que la transacción se ve reflejado en el resultado de la entrega del producto al cliente, en los niveles de inventario, procesamiento y armado de pedidos. Esto guarda relación con los resultados obtenidos en la tabla N°2 pues relaciona la entrega total de la mercadería solicitada como parte de la satisfacción. Esto quiere decir que es posible satisfacer las necesidades de un cliente siempre y cuando el inventario lo respalde.

Ballou (2004), también afirma que, si el inventario no se encuentra disponible de una manera adecuada, influye de manera deficiente en los tiempos de entrega, la precisión de cumplimiento de pedidos y la condición de los productos por recibir. Esto se evidencia en los resultados de la tabla N°2, los cuales muestran que los requerimientos, no son entregados en su totalidad y en ocasiones algunos productos no son entregados en óptimas condiciones, ocasionando insatisfacción y desmotivación en los clientes, puesto que los acuerdos ofrecidos no se cumplen en su totalidad. Sin embargo, los resultados difieren de la teoría, pues los clientes también esperan un trato cordial del área de distribución, pero este no cubre las expectativas que el cliente espera, pues considera que se debe mejorar el trato en función al respeto, educación y paciencia. Al respecto, la investigación realizada por Campomanes (2017), indica que la relación comercial se puede fortalecer mediante un incentivo a los clientes y repartidores a través de la premiación y reconocimientos lo cual se puede realizar mediante una cartilla de control de pedidos aceptados. Esta propuesta involucra a clientes y repartidores fortaleciendo la relación comercial

entre ellos considerando esta etapa como parte fundamental en el cierre de la actividad comercial.

Por lo tanto, se acepta la quinta hipótesis específica es limitada, respecto a la Transacción en el servicio al cliente de la distribuidora del Norte sede Piura en el año 2018, porque existen puntos que nos satisfacen la relación comercial puesto que, la mercadería no se recibe completa y el trato que recibe del área de distribución no es el esperado ocasionando insatisfacción al cliente.

En el objetivo específico N°6, que es identificar como es la postransacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte sede Piura año 2018, al respecto la tabla N°3, muestra como resultado que los productos que la distribuidora comercializa son reconocidos como productos de calidad y alta rotación, constituyendo una ventaja competitiva; pero la postransacción va más allá y al respecto los clientes perciben que la empresa no está comprometida con ellos, esto se debe a que sus reclamos no son atendidos oportunamente y no encuentran un soporte a la solución de los problemas y/o reclamos presentados posteriormente a la recepción. Así mismo, los clientes, en ocasiones perciben que la distribuidora es indiferente cuando solicitan el cambio de algún producto que se encuentra en mal estado; puesto que, estas solicitudes no son atendidas efectivamente creando descontento en ellos. De la misma manera se encuentra el servicio de exhibición, el cual solo se brinda a algunos clientes, constituyéndose como una oportunidad de mejora en beneficio para sus ventas y sus clientes. Para Ballou (2004), define la postransacción como el conjunto de servicios necesarios para mantener el producto en el campo, apoyar a los clientes con la presencia de productos en mal estado, realizar seguimiento de reclamos y devoluciones por parte de los clientes y así darle la solución debida. Al contrastar la teoría con los resultados se observa que la realidad difiere mucho de la teoría, pues la gestión de la distribuidora se encuentra en nivel medio debido a que existen clientes que están descontentos e insatisfechos y que considera indiferente el compromiso de la empresa.

En la investigación realizada por Castillo (2015), se obtuvo como conclusión que un servicio post venta, contribuye en la rotación y comercialización de los productos vendidos. Realizando una adecuada exhibición y mercaderismo que permita que los productos vendidos no se perezcan en el punto de venta evitando el

mal estado y recojo de mercadería. Esta información refuerza la teoría de Ballou (2004) y difiere con los resultados obtenidos de la Distribuidora Del Norte, que hace ver que, el servicio al cliente de la postransacción no es el adecuado causando insatisfacción en los clientes. Por consiguiente, no presenta características favorables y, por lo tanto, no se acepta la sexta hipótesis específica respecto a la postransacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte sede Piura en el año 2018.

El objetivo general de este estudio está orientado a elaborar una propuesta de mejora del proceso logístico del área de distribución para contribuir en el servicio al cliente en la Distribuidora Del Norte sede Piura, año 2018; para lo cual, Gellibert (2015), recalcó en su investigación, la importancia de la satisfacción al cliente como una de las finalidades que tiene la cadena de suministro, que es generar valor.

En la Distribuidora Del Norte, se obtuvo que el proceso logístico se refleja en la satisfacción de los clientes. Tanto en el servicio realizado en la pretransacción, transacción y postransacción. La pretransacción se refleja en el servicio del representante de ventas en el cual, los resultados muestran que los clientes la encuentran comprometida, lo que, produce confianza y fidelidad; sin embargo, la transacción, reflejada en el servicio de reparto, no produce satisfacción. Así mismo la Postransacción se realiza parcialmente y, por consiguiente, no se logra satisfacer a sus clientes. Estos servicios no cumplen con la importancia principal de la cadena de suministros obtenidos en la investigación antes mencionada.

Los resultados muestran que el proceso logístico del área de distribución presenta problemas que se reflejan en el aprovisionamiento, pues las órdenes de compras solicitadas no son atendidas en el tiempo esperado ocasionando quiebres en el stock y retraso en ventas. El proceso de picking no se realiza correctamente afectando el proceso de carga para la distribución de los productos produciendo problemas en el momento de entrega, ocasionando notas de créditos o devoluciones e insatisfacción de los clientes. Así mismo, el cliente requiere que el servicio del personal de distribución se realice teniendo en cuenta el respeto, la cordialidad y honestidad; sin embargo, no se realiza de esta manera. Ballou (2004), afirma que, este proceso logístico es de suma importancia para las empresas y busca analizar e implementar las nuevas tecnologías de la información a la cadena de suministro para dinamizar los procesos mediante la integración de todas las áreas de empresa. Al

respecto los resultados obtenidos en esta investigación no se ajustan a la teoría afectando el servicio a los clientes ocasionando insatisfacción.

La logística paso de ser un asunto operativo a ser un factor estratégico que marca la diferencia entre una empresa y sus competidores, porque le permite cumplir su estrategia y objetivos. Mediante la logística buscamos cerrar las brechas entre lo que requiere el mercado y la oferta de manera que se logre la eficiencia y eficacia y mayores beneficios para la empresa.

Es a partir de la mejora del proceso logístico que la distribuidora busca mejorar su servicio al cliente. Generando una imagen diferencia en función a su despacho y atención de los clientes, evitando productos en mal estado, cambios por vencimientos ocasionando una logística inversa, que genera retraso, perdidas y la sostenibilidad en el tiempo. A esto se considera que los clientes buscan vender más de manera que la mercadería rote fluidamente, teniendo en cuenta ese requerimiento, la distribuidora debe poner énfasis en el servicio de la postransacción de manera que ello le sirva para generar una diferenciación y competitividad respecto a las otras empresas.

## **4.2 Propuesta**

### **4.2.1 Introducción**

Distribuidora Del Norte identificada con RUC 20102892381, es una organización comercializadora dedicada a la venta al por mayor y menor de alimentos, bebidas y tabaco, con presencia en el mercado de Piura.

Sus actividades comprenden el abastecimiento de bienes de importantes marcas desde la ciudad de Lima, las cuales son recibidas, almacenadas transitoriamente, para últimamente ser despachadas y distribuidas de acuerdo a los requerimientos de los consumidores.

Su competitividad depende en gran parte de la eficiencia y eficacia de su proceso logístico a fin de mantener una cartera de clientes realmente satisfechos.

Uno de los principales problemas es el espacio insuficiente en las unidades de distribución que dificultan las labores operativas. Por otro lado, las condiciones de almacenamiento de las mercaderías son deficientes y carece de elementos de señalización.

Por esta razón es necesario formular estrategias, que enmarcadas dentro del proceso logístico de la empresa, permitan mejorar el servicio a los clientes, lo que obviamente repercutirá positivamente en la percepción y satisfacción de los mismos, alcanzando su fidelización.

#### **4.2.2 Objetivos**

##### **4.2.2.1. Objetivo general**

Establecer una propuesta de mejora del proceso logístico de la Distribuidora Del Norte orientada a contribuir en el servicio del cliente.

##### **4.2.2.2. Objetivos específicos**

- Mejorar los tiempos de aprovisionamiento en la empresa.
- Reorganizar el almacenamiento de las mercaderías
- Aumentar la flota vehicular encargada de la distribución de las mercaderías.
- Implementar talleres de capacitación al personal apropiados para el desempeño de sus funciones.

#### **4.2.3. Justificación**

La razón de elaborar ésta propuesta en el proceso logístico de la Distribuidora Del Norte, es mejorar el servicio al cliente, que contribuya a obtener una mayor participación de mercado, estableciendo sólidas bases para el crecimiento de la empresa, y una mayor satisfacción de sus proveedores, así como del personal que labora en la organización.

Los clientes buscan oportunamente ser atendidos, de manera rápida y con exactitud en sus pedidos, incluso va más allá de la entrega de mercadería realizando la exhibición y verificando el estado de los productos.

Además, la propuesta presentada contribuye a una mejor relación de la empresa con sus clientes, dado que actualmente el trato que brinda el personal de la empresa es deficiente y la entrega de mercadería se da de manera incompleta, lo que ocasiona un serio impacto para la empresa, clientes y proveedores.

#### 4.2.4. Análisis FODA

<b>MATRIZ FODA</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
		F1. Buena cartera de clientes F2. Marcas reconocidas y posesionadas en el mercado. F3. Fuerza de ventas con experiencia F4. Solvencia económica F5. Personal identificado con la empresa
<b>OPORTUNIDADES</b>		
O1. Innovaciones tecnológías. O2. Acceso a nuevos mercados O3. Ingreso de nuevos productos al portafolio. O4. Nuevos puntos de venta	F2O3: Correcto almacenamiento de mercaderías.	D5O1: implementación y estandarización de procesos.
<b>AMENAZAS</b>		
A1. Ingreso de nuevos competidores A2. Contrabando A3. Desastres naturales A4.Inseguridad ciudadana A5. Políticas de gobierno A6. Conflictos sociales	F3A1:servicio diferenciado a los clientes	D1A: Incremento de la flota vehicular

#### 4.2.5. Análisis del entorno competitivo

##### a. Rivalidad entre empresas establecidas

Está conformada por las empresas: Sodales Distribuidores S.R.L, Codigísa, Demakis Distribuidores S.R.L. y Punto Blanco S.A.C Todas ellas son empresas del mismo rubro, pero se encuentran en proceso de crecimiento.



#### **b. Riesgo de entrada de nuevos competidores**

La llegada de los grandes centros comerciales con sus promociones y grandes ofertas, respaldadas por campañas publicitarias, son un riesgo permanente para la empresa. Así también, la llegada de distribuidores mayoristas de la ciudad de Lima, que ven como una buena oportunidad abrir mercados en provincia.

#### **c. Poder de negociación con los proveedores**

El poder de negociación que tiene la organización con sus proveedores es alto, debido a los volúmenes de compra, que le permiten obtener buenos descuentos e incentivos para sus trabajadores y facilidades de pago. Entre estos proveedores tenemos a Nestle Perú SAC, Colgate Palmolive, Kimberly Clark, Laive y Unilever.

#### **d. Poder de negociación de clientes**

Se obtiene gracias a las marcas posesionadas y distribución exclusiva de productos líderes en el mercado, que permiten la fidelización de los clientes, así mismo se brindan descuentos especiales a clientes puntuales por sus volúmenes de compra.

#### **4.2.6. Mercado meta**

El mercado meta conformado por consumidores actuales tales como hoteles, restaurantes, casinos, mayoristas, minoristas, licorerías, mini market, bodegas, etc.; y los potenciales clientes pertenecientes a la ciudad de Piura de los diferentes niveles socio económico.

#### **4.2.7. Estrategias**

##### **Estrategia 1: F2O3: Correcto almacenamiento de mercaderías**

###### **a. Descripción de la estrategia**

Consiste en determinar un espacio que permita realizar un adecuado layout de productos, se implementara la rotulación de las ubicaciones de los productos que permitan facilitar la identificación y agilizar los despachos. Además, dotar al almacén de parihuelas, Stockas y montacargas y así evitar el deterioro de las mercaderías y reducir las mermas.

**b. Tácticas**

Esta estrategia está dirigida a tener un almacén ordenado, limpio que disminuyen mermas y reduciendo el tiempo de despacho de las mercaderías. Adicionalmente se mejora en forma significativa el ambiente laboral en la organización.

**c. Programa estratégico**

- Diseñar la nueva ubicación en el almacén
- Cotizar y comprar las parihuelas, stockas y montacargas a utilizar según el área
- Preparar los rótulos de las ubicaciones por producto
- Demarcar las zonas de seguridad
- Acondicionar el almacén

**d. Responsable**

Administrador y jefe de almacén de la organización

**e. Recursos**

- Apoyo de los proveedores
- Financiamiento bancario
- Permisos y autorizaciones de funcionamiento
- Personal auxiliar

**f. Cronograma de actividades**

Actividad	Mes 1			Mes 2			Mes 3				
Diseñar nueva ubicación											
Cotizar y comprar parihuelas, Stockas y montacargas.											
Preparar y colocar rótulos de las ubicaciones											
Demarcar zonas de seguridad											
Acondicionar el almacén											

### **g. Presupuesto**

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Importe total</b>
Parihuelas	40	100	4000
Estockas	02	1400	2800
Carteles acrílicos	25	25	625
Material de acondicionamiento	varios		6000
Montacargas	01	80,000	80,0000
<b>TOTAL S/.</b>			<b>93,425</b>

### **h. Viabilidad**

Implementar esta estrategia es viable debido a que la empresa cuenta con recursos humanos, económicos y materiales que se necesitan y cuya inversión se justifica debido a la disminución en las mermas.

### **i. Mecanismo de control**

El principal indicador del cumplimiento de la estrategia será la disminución en el tiempo de despacho de las mercaderías. Además, el incremento de las facilidades de carga y descarga de las mercaderías. Por otro lado, disminuirán las mermas y los cruces de mercadería.

## **Estrategia 2: DO: Mejoramiento de procesos**

### **a. Descripción de la estrategia**

Se analizarán los procesos de la distribuidora con la finalidad de mejorar la eficiencia en la realización de los procesos, llevándolos a su reglamentación y estandarización

### **b. Tácticas**

Estrategia dirigida a mejorar tiempos, reducir costos, implementar políticas de recepción y entrega de mercaderías, las cuales aportaran brindar un mejor servicio al cliente.

### **c. Programa estratégico**

- Evaluar procesos actuales en la empresa
- Buscar alternativas o modelos de flujo de procesos logísticos que se adecuen a las actividades de la organización.
- Establecer políticas de las actividades del proceso logístico para recepción ingresos, facturación, carga y entrega de mercaderías.

**d. Responsable**

Administrador de la empresa.

**e. Recursos**

- Modelo de procesos logísticos
- Personal para la identificación de procesos.

**f. Cronograma de actividades**

Actividad	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
Evaluar procesos actuales en la empresa	■	■										
Buscar alternativas o modelos de flujo de procesos logísticos			■									
Iniciar la etapa de prueba				■								
Levantar las observaciones encontradas en la etapa de prueba					■	■	■					
Efectuar y estandarizar los procesos									■	■		

**f. Presupuesto**

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Importe total
Personal de procesos	2	1200	2400
Materiales	varios		3000
Gastos de implementación	varios		2000
<b>TOTAL S/.</b>			<b>7,400</b>

**g. Viabilidad**

Estrategia viable pues cuenta con los recursos materiales, humanos y económicos que se necesitan y esta inversión se justifica debido a la eficiencia de los procesos en función a la disminución de los tiempos que conlleva realizar el proceso.

#### **h. Mecanismo de control**

La estandarización de procesos debe minimizar el tiempo del proceso logístico en beneficio a nuestros proveedores, horarios internos de trabajo y clientes quienes serán atendidos en el menor tiempo posible.

### **Estrategia 3: F3A1: Servicio diferenciado a los clientes**

#### **a. Descripción de la estrategia**

Consiste en establecer actividades que permitan contar con trabajadores preparados para brindar un adecuado servicio al cliente, evitando así el ingreso de nuevos competidores, esto se puede lograr mediante las capacitaciones y reconocimientos a los colaboradores.

#### **b. Tácticas**

Estrategia dirigida a evitar el ingreso de nuevos competidores en el mercado, brindar un servicio diferenciado y acorde a los clientes.

#### **c. Programa estratégico**

- Identificar las necesidades de los clientes
- Plantear objetivos
- Selección de capacitadores
- Contratación de personal de capacitación
- Capacitaciones a los colaboradores.

#### **d. Responsable**

Responsable de Gestión de Talento Humano

#### **e. Recursos**

- Capacitadores
- Colaboradores
- Material didáctico

#### **f. Cronograma de actividades**

<b>Actividad</b>	<b>Mes 1</b>			<b>Mes 2</b>				<b>Mes 3</b>			
Identificar necesidades											
Plantear objetivos											
Selección de capacitadores											
Contratar capacitadores											

#### **g. Presupuesto**

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Importe total</b>
Contratación de capacitadores	2	4000	2000
<b>TOTAL S/.</b>			<b>4,000</b>

#### **h. Viabilidad**

Es viable ya que la organización cuenta con los recursos materiales, humanos y económicos que se necesitan y la inversión se justifica la necesidad de brindar un buen servicio y evitar el ingreso de nuevos competidores.

#### **i. Mecanismo de control**

Esta estrategia propuesta permitirá elevar el nivel de conocimiento de los colaboradores, evitando el ingreso de nuevos competidores y brindando un adecuado servicio al cliente, que permitan su fidelización y compromiso con la empresa

### **Estrategia 4: DA: Incremento de la flota vehicular**

#### **a. Descripción de la estrategia**

La estrategia consiste en adquirir un nuevo vehículo de 13 toneladas, lo cual permita mantener normalmente la distribución.

#### **b. Tácticas**

La táctica es mantener este vehículo para repartir las ventas de volumen principalmente en canal mayorista, y así liberar unidades más pequeñas para distribución del canal minorista que permita brindar un mejor servicio al cliente.

#### **c. Programa estratégico**

- Cotizar la mejor opción de compra
- Adquirir el mejor financiamiento
- Efectuar la compra
- Tramitar los permisos de circulación
- Contratar nuevo chofer

#### **d. Responsable**

Administrador de la empresa

#### **e. Recursos**

- Vehículo nuevo
- Financiamiento
- Permisos

- Chofer

#### f. Cronograma de actividades

Actividad	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
Cotizar opciones de compra	■	■										
Conseguir financiamiento			■	■								
Efectuar la compra					■	■	■					
Tramitar permisos								■	■	■	■	
Contratar chofer											■	■

#### g. Presupuesto

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Importe total
Vehículo	1	83 000	83, 000
Licencias y permisos	varios		1, 500
Chofer	1	1 200	1, 200
<b>TOTAL S/.</b>			<b>85,700</b>

#### 4.2.8 Viabilidad

Viable ya que el comercio cuenta con los recursos materiales, humanos y económicos que se necesitan y cuya inversión se justifica debido a la mejora en la distribución y por lo tanto en la satisfacción del comprador.

#### Presupuesto de la propuesta

ACTIVIDADES	COSTO
1) Correcto almacenamiento de mercaderías	93,425
2) Mejoramiento de procesos	7,400
3) Servicio diferenciado a los clientes	4,000
4) Incremento flota vehicular	85,700
<b>TOTAL</b>	<b>190,525</b>

La inversión total necesaria para la implementación de la propuesta asciende a S/. 190,525 (ciento noventa mil quinientos veinticinco y 00/100 soles)

## Relación Beneficio – Costo

A continuación, se detallan las ventas totales durante el 2018:

MES	VENTAS	UTILIDAD 9%
ENERO	4,800,000	432,000
FEBRERO	5,020,000	451,800
MARZO	4,650,000	418,500
ABRIL	4,785,000	430,650
MAYO	5,500,000	495,000
JUNIO	4,230,000	380,700
JULIO	5,200,000	468,000
AGOSTO	4,120,000	370,800
SETIEMBRE	4,335,000	390,150
OCTUBRE	4,876,000	438,840
NOVIEMBRE	5,240,000	471,600
<b>TOTAL</b>	<b>52,736,020</b>	<b>474,840</b>

Se estima que con la implementación de la propuesta los ingresos por ventas de la empresa crecerían en 9% y que será financiada en un plazo de 5 años a una tasa de financiamiento de 8% anual.

### Beneficios:

- Por el incremento de las ventas: S/. 42,735.6
  - Por alquiler de montacargas: 86,400.
- TOTAL BENEFICIOS S/. 129,135.6**

### Costos:

- Amortización de préstamo a 5 años: S/. 46,044
  - Otros gastos: 25,200
- TOTAL COSTOS S/. 71,244**

$$\text{Relación Beneficio – Costo} = \frac{129,135.6}{71,244} = 1.81$$



La inversión del proyecto es aceptable ya que la relación Beneficio – Costo es mayor que 1, lo que significa que la inversión se recuperará satisfactoriamente y al culminar el préstamo la empresa se queda con la propiedad, por lo tanto, el proyecto es VIABLE.

#### **4.2.9 Mecanismo de control**

La aplicación de esta estrategia permitirá contar con mayor seguridad en la entrega oportuna de las mercaderías a los clientes a un menor costo.

## V. Conclusiones

1. La Distribuidora Del Norte S.R.L. tiene dificultades de aprovisionamiento de sus proveedores, dando origen a constantes quiebres de stock, lo cual no permite que los pedidos sean atendidos en un corto tiempo. Generando malestar en los clientes.

2. El almacenamiento es el punto crítico de la logística de la empresa. Es donde se originan pérdidas o mermas, siendo su principal problema la falta de buenas prácticas de almacenamiento, además generan pérdidas de tiempo al momento de efectuar los despachos.

3. La distribución según los resultados del estudio es limitada a las exigencias de los clientes atendidos, se presentan problemas con la carga de las unidades por falta de espacio, exceso de documentos de entrega, originando falta de tiempo y averías de productos, rescatando que la descripción de los artículos en el documento de entrega es claro y facilita el armado y entrega de mercaderías.

4. El proceso de pretransacción contribuye en el servicio al cliente de una manera favorable, dejando en claro cuáles son las normas y políticas de la Distribuidora Del Norte, este proceso permite que el cliente se mantenga informado y sepa del servicio que va a recibir.

5. El proceso de transacción en la distribuidora del norte es limitada debido a que existen contantes entregas de mercadería incompleta y el trato que recibe por parte de los colaboradores del área de distribución no es la esperada generando en los clientes un alto nivel de insatisfacción.

6. El proceso de Postransacción en la distribuidora del norte S.R.L. no presenta características favorables debido a la falta de respuesta a sus reclamos realizados ya sea por cambio de productos deteriorados o vencidos. El servicio de exhibición es limitado debido a que no se logra ejecutar al total de los clientes atendidos.

## **Recomendaciones**

1. Se recomienda que la empresa elabore políticas en coordinación con los proveedores para que sean atendidos en mejores condiciones, mediante las normas y políticas de entrega y recepción de mercaderías, estableciendo plazos determinados y penalidades por el incumplimiento de ellas.

2. Se sugiere capacitar al personal de almacén en el desempeño de buenas prácticas de almacenamiento, así como invertir en la compra de parihuelas, stockas y montacargas, se debe contar con un adecuado layout y señalización del almacén, con la finalidad de trabajar en un ambiente cómodo y ordenado. Para llevar a cabo lo dicho anteriormente la empresa deberá buscar un financiamiento hipotecario con alguna entidad crediticia.

3. Se propone la adquisición de una nueva unidad de transporte, que permita la carga de mercadería de una forma adecuada y completa, para ser utilizada en el reparto de mercaderías del canal mayorista, esto ayudaría a descongestionar la carga de las otras unidades de reparto en el canal minorista. Para ello se debe solicitar una cotización con los concesionarios de vehículos de carga y así mismo buscar un financiamiento vehicular con una entidad crediticia.

4. Se recomienda la implementación de talleres de capacitación en trato y servicio al cliente a los colaboradores del área de distribución y así poder desarrollar sus habilidades, manteniendo una constante evaluación del personal a través de los indicadores de gestión que permitan plantear objetivos y realizar el debido reconocimiento por el cumplimiento de los mismos. Una adecuada transacción

5. Establecer políticas de cambio de mercadería y atención de quejas y reclamos de los usuarios a fin de atenderlos en el menor tiempo posible logrando de ésta manera su fidelización con la empresa. Implementar un sistema de control en base a indicadores que permitan evaluar el desempeño del vendedor con respecto a la exhibición y material POP en el punto de venta.

6. Considerar esta propuesta presentada, para garantizar la sostenibilidad en el tiempo del servicio al cliente que se viene brindando en la empresa, exponiendo a los directivos sus ventajas de llevarse a cabo a mediano plazo, lo cual evitaría futuras pérdidas de clientes y proveedores, lo que pondría en grave riesgo la competitividad de la empresa.

## REFERENCIAS

- Aula de Economía. (2018). Obtenido de Artículos web site:  
<http://www.auladeeconomia.com/articulosot-18.htm>
- Ballou, R. (2004). *Logística Administración de la Cadena de Suministros* (QUINTA ed.). (E. Quintanar Duarte, Ed.) México: Pearson Educación. Obtenido de  
[https://ulisesmv1.files.wordpress.com/2015/08/logistica\\_administracion\\_de\\_la\\_cadena\\_de\\_suministro\\_5ta\\_edicion\\_-\\_ronald\\_h\\_ballou.pdf](https://ulisesmv1.files.wordpress.com/2015/08/logistica_administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ta_edicion_-_ronald_h_ballou.pdf)
- Cajas, F., Balladares, N., & Baquerizo, G. (2012). Análisis comparativo de un sistema de Distribución de flota propia y subcontratada para un operador logístico en la ciudad de Guayaquil. *Campus Gustavo Galindo*.
- Campomanes, I. (2017). *Aplicación de ciclo DEMING para la reducción de costos logísticos de la Empresa Grupo Vega Distribución SAC, Lima 2017*. Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo.
- Chavez, C., Diaz, A., & Grandez, C. (2016). *Mejora de la red de distribución en la zona norte del Perú de la empresa Laive*. Tesis de Licenciatura, Universidad del Pacífico, Lima.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2008). *Administración de la cadena de suministros: Estrategia, planeación y operación* (Tercera ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de  
<https://alandap.files.wordpress.com/2015/10/administracion-de-la-cadena-de-suministro-estrategia-planeacion-y-operacion-sunil-chopra-peter-meindl.pdf>
- Diario Gestion. (12 de 5 de 2015). Logística en el Peru. pág. 1.
- Gellibert, G. (2015). *Propuesta de mejora en procesos logísticos de la Empresa Hidrosa S.A. para maximizar la satisfacción del cliente*. Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Gilbert, G., & Pinela, E. (2016). *Usos de los servicios logísticos especializados en las Empresas Ecuatorianas*. Tesis de Maestría, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL Education. Obtenido de  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). Obtenido de Preguntas Frecuentes:  
[https://www.inei.gob.pe/preguntas-frecuentes/#id\\_184](https://www.inei.gob.pe/preguntas-frecuentes/#id_184)
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing* (Sexta ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de  
[https://books.google.com.pe/books?id=sLJXV\\_z8XC4C&printsec=frontcover&hl=es&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=sLJXV_z8XC4C&printsec=frontcover&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Leadersummarries. (2018). Obtenido de Resúmenes web:  
<https://www.leadersummarries.com/resumen/ser-competitivo>
- Logistweb. (2018). Obtenido de Definición Transporte:  
<https://logistweb.wordpress.com/tag/definicion-transporte/>
- Mauricio, B. (2016). *Análisis, diseño e implementación de un sistema de logística para la panadería Dos Estrellas aplicando tecnologías de información*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Piura, Piura.

- Serna, H., & Gómez, J. (1999). *Servicio al cliente: métodos de auditoría y medición* (Segunda ed.). (3. Editores, Ed.) Obtenido de [https://books.google.com.pe/books/about/Servicio\\_al\\_cliente.html?hl=es&id=uhiinwAACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Servicio_al_cliente.html?hl=es&id=uhiinwAACAAJ&redir_esc=y)
- Tavara, C. (2014). *Mejoramiento del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la Empresa Comercial Piura*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Piura, Piura.
- Vargas, P. (2000). *Diagnóstico y establecimiento de un sistema de logística para la fábrica de muebles Morana SRL*. Tesis de Licenciatura, Universidad de Piura, PIURA, Piura.
- Virtual Pro- Procesos Industriales. (2018). Obtenido de Biblioteca web: <https://www.revistavirtualpro.com/biblioteca/el-proceso-logistico-y-la-gestion-de-la-cadena-de-abastecimiento>
- Zafra, N. (2014). *Propuesta de Estandarización del proceso Logístico para la mejora de la Gestión Logística en la Empresa Inversiones Ferronor E.I.R.L. de la ciudad de Bambamarca, Provincia de Hualgayoc- Cajamarca 2013*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca.

## **ANEXOS**

*Matriz de consistencia*

consistenciaTema	Problema de la investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la Investigación	Método
Propuesta de mejora del Proceso logístico para contribuir en el servicio al cliente de la Distribuidora del norte sede Piura, año 2018	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Descriptiva. Tipo de Investigación: Aplicada Diseño Transversal Enfoque: mixto Población: Clientes atendidos de la distribuidora del Norte y colaboradores del área de distribución de la distribuidora del Norte. Muestra: Técnica: Encuesta y observación Instrumentos: Cuestionario y guía de observación. Método de análisis: Deductivo.
	¿Qué propuesta de mejora del proceso logístico del área de distribución contribuirá en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte sede Piura en el año 2018?	Elaborar una propuesta de mejora del proceso logístico del área de distribución para contribuir en el servicio al cliente en la Distribuidora Del Norte sede Piura, año 2018.	La propuesta de mejora planteada para el proceso logístico del área de distribución contribuirá en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte en la sede Piura, año 2018.	
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
	¿Cómo se realiza el aprovisionamiento de mercancías en la Distribuidora Del Norte en la sede Piura en el año 2018?	Analizar el aprovisionamiento de mercaderías de la Distribuidora Del Norte en la sede Piura en el año 2018	El aprovisionamiento de mercaderías de la Distribuidora Del Norte sede Piura en el año 2018, es eficiente.	
	¿Cómo se efectúa el almacenamiento de las		El almacenamiento de mercaderías de la	

	mercancías de la Distribuidora Del Norte en la sede Piura en el año 2018?	Identificar cómo es el almacenamiento de mercancías de la Distribuidora Del Norte en la sede Piura en el año 2018.	Distribuidora Del Norte sede Piura en el año 2018, es deficiente.	
	¿Cómo se realiza la distribución de mercancías de la Distribuidora Del Norte en la sede de Piura en el año 2018?	Analizar la distribución de mercancías de la Distribuidora Del Norte en la sede Piura en el año 2018.	La distribución de mercaderías de la Distribuidora Del Norte sede Piura en el año 2018, es deficiente.	
	¿Cómo se ejecuta la pretransacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte en la sede Piura en el año 2018?	Identificar la pretransacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte en la sede Piura año 2018.	La pretransacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte sede Piura en el año 2018, es medianamente favorable.	



<p>¿Cómo se lleva a cabo la transacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte en la sede Piura año 2018?</p>	<p>Analizar la transacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte en la sede Piura año 2018.</p>	<p>La Transacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte sede Piura en el año 2018, es limitada.</p>	
<p>¿Qué características presenta la postransacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte en la sede Piura año 2018?</p>	<p>Identificar la Postransacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte en la sede Piura año 2018.</p>	<p>La Postransacción en el servicio al cliente de la Distribuidora Del Norte sede Piura en el año 2018, presenta características favorables.</p>	

## ANEXO 01: ENCUESTA A COLABORADORES DE LA DISTRIBUIDORA DEL NORTE SEDE PIURA.

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN ENCUESTA APLICADA A COLABORADORES N°						
<p>Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.                      Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "El Proceso logístico del área de distribución y el servicio al cliente de la Distribuidora del Norte sede Piura 2018". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias                      (5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDIFFERENTE - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO</p>						
PROCESO LOGÍSTICO		ESCALA				
	Para usted la Distribuidora del Norte sede Piura 2018:	5 TOTALMENTE DE ACUERDO	4 DE ACUERDO	3 INDIFERENTE	2 EN DESACUERDO	1 TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	Los quiebres de stock son constantes					
2	El proceso de Picking se realiza de manera adecuada					
3	El armado de pedidos facilita la carga de unidades					
4	La capacidad de las unidades es la ideal para el traslado de mercaderías					
5	Los pedidos son entregados en su totalidad al cliente					
6	La empresa brinda las capacitaciones adecuadas					
7	Los reclamos son atendidos a tiempo por la empresa					
8	El numero de pedidos a entregar es el adecuado					
9	La asignacion de rutas agiliza el tiempo de entrega de mercancías					
10	El personal de ventas le visita con frecuencia					
11	Recibe el apoyo constante por parte de su jefe inmediato					
12	La descripción de artículos en la factura facilita el armado de pedidos					
13	La mercadería solicitada llega en buenas condiciones al cliente					
14	Los incentivos brindados por la empresa cubren sus expectativas					
DATOS GENERALES						
EDAD _____		Nro. de encuesta _____				
SEXO      F                  M		Muchas Gracias por su tiempo				


**ANEXO 02: ENCUESTA A CLIENTES DE LA DISTRIBUIDORA DEL NORTE  
SEDE PIURA.**

SERVICIO AL CLIENTE						
	Para usted la Distribuidora del Norte sede Piura 2018:	ESCALA				
		5 TOTALMENTE DE ACUERDO	4 DE ACUERDO	3 INDIFERENTE	2 EN DESACUERDO	1 TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	la frecuencia de visita del representante de venta es la adecuada					
2	Las mercaderías solicitadas son entregadas en el tiempo esperado					
3	El representante de ventas está calificado para el tipo de servicio que brinda					
4	El trato que recibe del personal de distribución es el adecuado					
5	el ser cliente de la empresa facilita su abastecimiento					
6	Los productos que comercializa la empresa son de calidad garantizada					
7	Los reclamos son atendidos a tiempo por la empresa					
8	Los pedidos requeridos se atienden en su totalidad					
9	La empresa cumple con los compromisos asumidos					
10	El servicio de exhibición es el adecuado					
11	Recibe algún tipo asesoramiento por parte del representante de ventas					
12	La empresa brinda un buen servicio en comparación con la competencia					
13	Los productos facturados llegan completos y en buen estado					
14	Los productos en mal estado son reconocidos por la empresa					

DATOS GENERALES	
EDAD	.....
SEXO	F                      M
	Nro. de encuesta .....
	Muchas Gracias por su tiempo

## ANEXO 03: GUÍA DE OBSERVACIÓN A LAS REAS DE LA DISTRIBUIDORA DEL NORTE SEDE PIURA.

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b> ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN GUÍA DE OBSERVACIÓN APLICADA AL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA DISTRIBUIDORA DEL NORTE				
NOMBRE DE OBSERVADORES: GABRIEL CARRILLO JIMENEZ, ALFREDO RIVERA JIMENEZ		FECHA: 28/09/2018		
P R O C E S O  L O G I S T I C O	<b>APROVISIONAMIENTO</b>		SI	NO
	1. Las ordenes de compra son atendidas en el plazo acordado.			X
	2. Se cuenta con una zona adecuada para la recepción de las mercaderías.	X		
	3. Las mercaderías son revisadas minuciosamente al ser recibidas			X
	4. Toda la mercadería ingresa con su respectiva orden de compra.	X		
	5. Los requerimientos de mercadería se elaboran de acuerdo al historial de rotación de cada producto.	X		
	<b>ALMACENAMIENTO</b>			
	6. Las mercaderías se encuentran correctamente almacenadas.			X
	7. La ubicación de las diferentes mercaderías se encuentran rotuladas e identificadas.			X
	8. Las medidas de seguridad para mercaderías son suficientes.			X
	9. Las mercaderías se encuentran apiladas sobre parihuelas.	X		
	10. el personal es suficiente para realizar todas las tareas necesarias en el almacén.	X		
	11. Las oficinas administrativas permiten que los trabajadores laboren con comodidad.	X		
	<b>DISTRIBUCIÓN</b>			
	12. Las unidades de transporte de la empresa se encuentran en perfecto estado.			X
	13. Los vehículos son cargados de mercadería de manera rápida.	X		
14. La cantidad y capacidad de vehículos es suficiente para realizar el reparto de mercaderías.			X	
15. se producen retornos de mercadería que no pudo ser entregada a tiempo.	X			
16. Se programan debidamente los repartos a clientes dentro de la ciudad de Piura.			X	
A S L E  R C V L  I I  C E  I N  O T E	<b>TRANSACCIÓN</b>			
	17. Se presenta debidamente el repartidor identificando la empresa que representa.	X		
	18. Se entrega la mercadería de manera ordenada, clasificada y en buenas condiciones.			X
	<b>POSTRANSACCIÓN</b>			
19. Se promueve el consumo de productos mediante mediante material publicitario.	X			
20. Se realiza el arreglo, exhibición y limpieza de los productos vendidos.			X	

## Matriz de instrumentos

Encuesta a colaboradores de la Distribuidora del Norte							INSTRUMENTO A				
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores		Técnica / Instrumento	N° de ítems	Ítems			
¿Cuál es la situación actual del proceso logístico del área de distribución y el servicio al cliente de la distribuidora Del Norte sede Piura en el año 2018?	Determinar la situación actual del proceso logístico del área de distribución y el servicio al cliente en la distribuidora del norte sede Piura, año 2018.	El proceso logístico del área de distribución y el servicio al cliente de la distribuidora del norte en la sede Piura, año 2018, se encuentran en una situación medianamente favorable.	X: Proceso Logístico	X1.1	Demanda	Observación	1	Guía de Observación			
				X1.2	Rotación		2	Guía de Observación			
				X2.1	Control de Mercancías	Encuesta	1	El armado de pedidos facilita la carga de unidades			
				X2.2	Inventarios		2	Los quiebres de stock son constantes			
				X2.3	Preparación de pedidos		3	El proceso de Picking se realiza de manera adecuada			
				X3.1	Transporte	Encuesta	1	La capacidad de unidades es la ideal para el traslado de mercaderías			
			X3.2	Tiempo	2		La asignación de rutas agiliza el tiempo de entrega de mercancías				
									3	La mercadería solicitada llega en buenas condiciones al cliente	
						Y: Servicio al cliente	Y1.1	Valores	Encuesta	1	Recibe algún tipo de asesoramiento por parte del representante de ventas
							1			Recibe el apoyo constante de parte de su jefe inmediato	
							2			El personal de ventas lo visita con frecuencia	
							Y1.3	Capacitaciones		3	La empresa Brinda las capacitaciones adecuadas
							Y2.1	Precisión	Encuesta	1	El número de pedidos a entregar es el adecuado
							Y2.2	Disponibilidad		2	Los pedidos son entregados en su totalidad al cliente
							Y2.3	Entrega		3	La descripción de artículos en la factura facilita el armado de pedidos
			Y3.1	Mercaderismo	Encuesta		1	El servicio de exhibición es el adecuado			
			Y3.2	Devoluciones			2	Los reclamos son atendidos a tiempo por la empresa			

**“Año del diálogo y la reconciliación nacional”**

Piura, 5 de Octubre de 2018

**Jefatura de la Oficina de Investigación**  
**Universidad “César Vallejo” - Piura**

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Para darle a conocer sobre la confiabilidad estadística del instrumento que se va a utilizar para la ejecución del proyecto de investigación titulado: **EL PROCESO LOGISTICO DEL AREA DE DISTRIBUCION Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA DISTRIBUIDORA DEL NORTE EN LA SEDE PIURA – AÑO 2018** . Que presentan los alumnos: **CARRILLO JIMENEZ, GABRIEL FERNANDO** y **RIVERA JIMENEZ, ALFREDO HUMBERTO**. De la Escuela Profesional de Administración.

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems se tiene:

<b>Instrumentos:</b>	<b>Alfa de cronbach</b>	<b>N° ítems</b>
<b>Para Colaboradores</b>	0,894	14
	<b>Alfa de cronbach</b>	<b>N° ítems</b>
<b>Para Clientes</b>	0,749	14

De tal manera según resultados de la tabla, se observa que los 02 Instrumentos son confiables.

Agradeciendo su confianza y atención al presente reiterando mis sentimientos de consideración y estima personal.

  
DR. COSME CORREA BECERRA  
LIC. EN ESTADISTICA  
COESPE 502



**I. DATOS INFORMATIVOS**

1.1. ESTUDIANTES	:	CARRILLO JIMENEZ, GABRIEL FERNANDO. RIVERA JIMENEZ, ALFREDO HUMBERTO.
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	EL PROCESO LOGISTICO DEL AREA DE DISTRIBUCION Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA DISTRIBUIDORA DEL NORTE EN LA SEDE PIURA – AÑO 2018
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	ADMINISTRACION
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	CUESTIONARIO APLICADO A COLABORADORES
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ( )
	:	Alfa de Cronbach. ( X )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	03 /10 /2018
1.7. MUESTRA APLICADA	:	Muestra piloto de 10 colaboradores

**II. CONFIABILIDAD**


ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	89,4%
------------------------------------	-------

**III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Items iniciales, items mejorados, eliminados, etc.)**

Del cuestionario aplicado a clientes, fueron evaluadas 14 preguntas mediante el coeficiente de confiabilidad del Alfa de Cronbach, donde dicho instrumento alcanzo una alta confiabilidad.

Estudiante:   
 DNI : 42256031

Docente :   
 DR. COSME CORREA BECERRA  
 LIC. EN ESTADISTICA  
 COESPE 502

  
 GABRIEL CAESILLO JIMENEZ  
 41964627

**I. DATOS INFORMATIVOS**


1.1. ESTUDIANTES	:	CARRILLO JIMENEZ, GABRIEL FERNANDO. RIVERA JIMENEZ, ALFREDO HUMBERTO.
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	EL PROCESO LOGISTICO DEL AREA DE DISTRIBUCION Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA DISTRIBUIDORA DEL NORTE EN LA SEDE PIURA – AÑO 2018
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	ADMINISTRACION
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	CUESTIONARIO APLICADO A CLIENTES
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ( )
	:	Alfa de Cronbach. ( X )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	03 /10 /2018
1.7. MUESTRA APLICADA	:	Muestra piloto de 38 clientes

**II. CONFIABILIDAD**


ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	74,9%
------------------------------------	-------

**III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Items iniciales, items mejorados, eliminados, etc.)**

Del cuestionario aplicado a clientes, fueron evaluadas 14 preguntas mediante el coeficiente de confiabilidad del Alfa de Cronbach, donde dicho instrumento alcanzo una confiabilidad aceptable.

Estudiante:   
DNI: 42256687

Docente:   
DR. COSME CORREA BECERRA  
LIC. EN ESTADISTICA  
COESPE 502

  
Gabriel Carrillo Jimenez  
41964627



**“EL PROCESO LOGÍSTICO DEL AREA DE DISTRIBUCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA DISTRIBUIDORA DEL NORTE EN SEDE PIURA - 2018”**


**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A CLIENTES**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				96	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				98	

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				95	
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																					98
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					96
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					96

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 22 de Septiembre del 2018.





ING. GROOVER VALENTÍN ALVARADO BUTRON,  
 Ing. Industrial en Investigación de Operaciones  
 C.I.P. 113341  
 MAESTRIA EN ECONOMIA Y ADMINISTRACION  
 DOCTORADO EN ADMINISTRACION

ING.:  
 DNI: 0284272L  
 Teléfono: 901332047  
 E-mail: [gvvbutron@gmail.com](mailto:gvvbutron@gmail.com)

**“EL PROCESO LOGÍSTICO DEL AREA DE DISTRIBUCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA DISTRIBUIDORA DEL NORTE EN SEDE PIURA - 2018”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A COLABORADORES**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				96	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				98	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				98	





**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Groover Valent Villanueva B Con DNI N° 02842722 Ingeniero  
 en Ingeniero Industrial, Doctor en Administración  
 N° ANR: ....., de profesión Ingeniero  
 desempeñándome actualmente como Docente TP  
 en UCV - Filial Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento:

Questionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Questionario Para Clientes de la distribuidora del Norte sede Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Cuestionario Para Colaboradores de la Distribuidora del Norte sede Piura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 22 días del mes de Septiembre del Dos mil Dieciocho.

**ING. GROOVER VALENTY VILLANUEVA BUTRÓN**  
 Ing. Industrial en Investigación de Operaciones  
 C.I.P. 113341

ING. :  
 DNI : 02842722  
 Especialidad : Ing. Industrial  
 E-mail : g.v.butrn@gmail.com.



**“EL PROCESO LOGÍSTICO DEL AREA DE DISTRIBUCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA DISTRIBUIDORA DEL NORTE EN SEDE PIURA - 2018”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A CLIENTES**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES	
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100		
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>																							
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				78		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					80	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					79	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					80	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					78	

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				79			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				80			
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				80			
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				79			

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 22 de Septiembre de 2018.



**Cesar Vilela Calle**  
 INGENIERO INDUSTRIAL  
 CIP. 52622  
 DNI: 02612171  
 Teléfono: 976900651  
 E-mail: <vilelac@ucvvirtual.edu.pe>





**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo César Vilela Calle Con DNI N° 02612171 Ingeniero  
 en Ingeniería Industrial  
 N° ANR 038026 de profesión Ingeniero  
 desempeñándome actualmente como Docente  
 en Universidad César Vallejo de Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento:

Questionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Questionario Para Clientes de la distribuidora del Norte sede Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

Cuestionario Para Colaboradores de la Distribuidora del Norte sede Piura.					
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 22 días del mes de Septiembre del Dos mil Dieciocho.



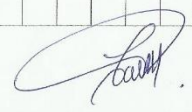
**Cesar Vilela Calle**  
INGENIERO INDUSTRIAL  
CIP. 52622

ING. :  
DNI : 82612171  
Especialidad :  
E-mail : [cvilelac@ucvvirtual.edu.pe](mailto:cvilelac@ucvvirtual.edu.pe)

**“EL PROCESO LOGÍSTICO DEL AREA DE DISTRIBUCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA DISTRIBUIDORA DEL NORTE EN SEDE PIURA - 2018”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A CLIENTES**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			94		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			94		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			94		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			94		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			94		







**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Freddy Castillo Palacios Con DNI N° 02842237 Doctor  
en Ciencias Administrativas Magister  
N° ANR: A-202528 de profesión Lic. en Administración  
desempeñándome actualmente como Docente  
en U.C.V. Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.


Cuestionario Para Clientes de la distribuidora del Norte sede Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

02



Cuestionario Para Colaboradores de la Distribuidora del Norte sede Piura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 22 días del mes de Septiembre del Dos mil Dieciocho.

  
 MGR. Dr. : Freddy Cartillo Palacios  
 DNI : 0784 2237  
 Especialidad : Administración / Finanzas  
 E-mail : fcartillo30@gmail.com




**Llenado de encuesta por parte de los colaboradores del área de distribución de la Distribuidora Del Norte Sede Piura.**



**Llenado de encuesta por parte de los clientes del área de distribución de la Distribuidora Del Norte Sede Piura.**



## Acta de aprobación

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 05 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

Yo, Freddy William Castillo Palacios docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada "Propuesta de mejora del proceso logístico del área de distribución para contribuir en el servicio al cliente de la distribuidora del norte en la sede Piura -año2018" de los estudiantes Carrillo Jiménez Gabriel y Rivera Jiménez Alfredo Humberto, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 15 de Octubre del 2019,



Dr. W. Castillo Palacios  
Docente de la Escuela de Administración

Dr. Freddy William Castillo Palacios

DNI: 02842237

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

# Pantallazo Turnitin

Fecha de entrega: 15/01/2019 11:34 a.m. (UTC-0500)  
 Identificador de la entrega: 1190309904  
 Nombre del archivo: tesis\_gabriel\_gonzalez.docx (195 KB)  
 Total de palabras: 15612  
 Total de caracteres: 34690



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO

\*PROPUESTA DE MEDIDA DEL PROCESO LOGÍSTICO DEL  
 ÁREA DE DISTRIBUCIÓN PARA CONTRIBUIR EN EL SERVICIO  
 AL CLIENTE DE LA DISTRIBUCIÓN DEL NORTE EN LA SEDE  
 PIURA - AÑO 2018\*

TÉNS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES

GABRIEL JIMENEZ GABRIEL FERNANDEZ  
 WILMA MARCELA ALFARO GONZALEZ

ASesor

DR. CASTILLO RUIZ, FREDY WILSON

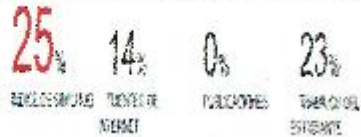
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
 COSECHAS DE ORGANIZACIONES

PIURA - PIURA  
 2018



## Tesis

### REPOSICIONADAS



### REPOSICIONADAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	17%
2	repositorio.ucv.edu.pe	1%
3	www.slideshare.net	1%
4	mystic.es	1%
5	inplayer.es	1%
6	Submitted to Universidad San Francisco de Quito	<1%
7	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe	<1%
8	Submitted to Universidad Dr. José Matos Delgado	<1%

## Formulario de Autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Perafita"

### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

#### 1. DATOS PERSONALES

Cavillo Jiménez Gabriel Fernando  
D.N.I. : 41964627  
Domicilio : Mz. "G" Lt. N° 02 Urb. La Alborada  
Teléfono : Móvil 968069597  
E-mail : jefe.ventas@farmivent.pe

Rivera Jiménez Alfredo Humberto  
D.N.I. : 42256081  
Domicilio : Av. Circunvalación 584 Piura  
Teléfono : Móvil 969616814  
E-mail : alfredoriverajimenez@yahoo.es

#### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales  
Escuela : Administración  
Carrera : Administración  
Título : Licenciado

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado : .....

Mención : .....

Doctorado

#### 3. DATOS DE LA TESIS

Título de la tesis:

"Propuesta de mejora del proceso logístico del área de distribución para contribuir en el servicio al cliente de la Distribuidora del Norte en la Sede Piura -2018"

Año de publicación : 2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRONICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Gabriel Fernando Carrillo Jiménez

DNI: 41964627

Alfredo Humberto Rivera Jiménez

DNI: 42256081

Fecha. 10 de Julio 2019

## Autorización de Versión Final



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CARRILLO JIMÉNEZ GABRIEL FERNANDO

RIVERA JIMÉNEZ ALFREDO HUMBERTO

INFORME TÍTULADO:

“PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO LOGÍSTICO DEL ÁREA DE  
DISTRIBUCIÓN PARA CONTRIBUIR EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE  
LA DISTRIBUIDORA DEL NORTE EN LA SEDE DE PIURA -2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 30/03/2019

MENCIÓN: APROBADA



  
MELIDA RODRÍGUEZ DE PRADO  
Directora de la Escuela

---

FIRMA DEL ENCARGADO DE LA INVESTIGACIÓN