



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Diseño de operaciones logísticas en  
la Ferretería M&W  
Representaciones S.C.R.L -  
Piura, para el proceso de ventas.**

**Autor**

**Aponte Ayosa Denner**

**Asesor**

**Ing. Omar Rivera Calle**

**Piura, Octubre de 2011**



**Dedicatoria**

Dedico el presente trabajo a Dios, por estar a mi lado en cada paso que doy, a mis padres, a mi madre Vicenta en el cielo y a mi amiga Ailsa por el apoyo incondicional.

Denner Fernando Aponte Ayosa.

## Agradecimiento

Agradezco a Dios, a mis padres y amigos por estar siempre a nuestro lado en cada paso que doy y darme la sabiduría e inteligencia necesaria para el desarrollo de esta investigación.

Mi agradecimiento sincero al ingeniero Omar Rivera Calle, por ser mi guía constante en el desarrollo de la presente investigación.

También agradezco a las personas relacionadas a la empresa Ferretería Industrial M&W Representaciones S.C.R.L de la ciudad de Piura, por haberme dado la oportunidad de ser parte de la misma, además de proporcionarme información relevante y necesaria, para desarrollar este trabajo de investigación, a ellos mis más sinceros agradecimientos.

## Presentación

Cumpliendo con los preceptos que establece las normas de la Universidad César Vallejo de Piura, presento a su consideración mi trabajo de graduación intitulado:

Diseño de operaciones logísticas en la ferretería M&W S.C.R.L-Piura, para el proceso de ventas.

La finalidad de la investigación es mejorar el proceso de ventas, aplicando conocimientos logísticos en el área de almacén, a través del estudio de la ingeniería.

Confío en la comprensión principal del presente jurado y los demás espectadores. Agradezco su opinión como también sus amplios conocimientos, además de brindarme de soporte y ayuda para mejorar nuestra calidad como ingenieros y a la vez como personas.

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo mejorar el proceso de ventas a través del diseño de operaciones logísticas. En la empresa no existe orden y control en las ventas, registro de entrada y salida de productos, eficacia en la atención al cliente, etc., es por ello que se propone la aplicación del diseño de operaciones logísticas que permiten mejorar el nivel de competitividad de la empresa, incrementando así su nivel de ventas.

Ésta empresa consta de tres áreas (gerencia, almacén y ventas), en la cual la gerencia se encuentra a cargo del dueño, mientras que el área de almacén y ventas, cuenta con dos colaboradores cada uno.

Se ha trabajado en temas como punto de reorden para conocer la cantidad optima a pedir de cada producto en un tiempo determinado, el estudio de tiempos para determinar el tiempo estándar de atención al cliente y su eficiencia, buenas prácticas de almacenaje y buenas relaciones con los proveedores.

Se ha concluido que el diseño de operaciones logísticas permite medir el nivel de ventas y perfil competitivo de la empresa en estudio y utilizando los datos de las encuestas realizadas a diferentes aspectos de la misma, vinculadas al proceso de ventas y mejora continua en su comercialización de productos industriales de calidad.

### Abstract

The present investigation has as aim improve the process of sales across the design of logistic operations. In the company order and control does not exist in the sales, record of entry and exit of products, efficiency in the attention to the client, etc., **it is for it** that one proposes the application of the design of logistic operations **that allow** to improve the level of competitiveness of the company, increasing this way his level of sales.

This one company consists of three areas (management, store and sales), in which the **management** is at the expense of the owner, whereas **the area of store and sales**, each one possesses two collaborators.

One has been employed at topics as point of reorder to know the ideal quantity to ask of every product in a certain time, the study of times to determine the standard **time of attention** to the client and his efficiency, good **practices** of storage and **good relations** with the suppliers.

One has concluded that the design of logistic operations allows to measure the level of sales and competitive profile of the company in study and using the information of the surveys realized to different aspects of the same one, **linked** to the process of sales and improvement it continues in his commercialization of industrial products o